



**Autorità per l'energia elettrica e il gas**

**RESOCONTO  
DELL'ISTRUTTORIA CONOSCITIVA  
SULL'ATTUAZIONE DELLA DELIBERAZIONE  
DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA  
E IL GAS 18 MARZO 2004, N. 40/04**

27 febbraio 2006

## **Premessa**

*Il presente documento fornisce il resoconto dell'istruttoria conoscitiva svolta dalla Direzione consumatori e qualità del servizio in attuazione di quanto disposto dai punti 4 e 5 della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 20 settembre 2005, n. 192/05.*

*L'istruttoria conoscitiva è stata avviata dall'Autorità ai fini di accertare l'adeguatezza dei comportamenti adottati sia dai distributori sia dai venditori di gas per l'attuazione della deliberazione 18 marzo 2004, n. 40/04 e successive modifiche ed integrazioni (deliberazioni 22 luglio 2004, n. 129/04, 15 marzo 2005, n. 43/05, 20 settembre 2005, n. 192/05 e 19 dicembre 2005, n. 278/05).*

*Il presente documento tiene conto dei reclami scritti pervenuti all'Autorità in merito ai disagi subiti in fase di attivazione di impianti di utenza a gas di nuova realizzazione, delle informazioni pubblicate dagli esercenti sui propri siti internet, dei dati comunicati dai distributori all'Autorità ai sensi della deliberazione n. 40/04 e delle ulteriori informazioni fornite dai distributori e dai venditori di gas su richiesta della Direzione consumatori e qualità del servizio*

*Il presente documento viene pubblicato ai sensi della deliberazione dell'Autorità 27 febbraio 2006, n. 42/06, a chiusura della predetta istruttoria conoscitiva.*

## INDICE

1.	Introduzione	4
2.	Effetti della prima attuazione della deliberazione n. 40/04	6
3.	L'istruttoria conoscitiva	8
3.1	<i>Le finalità</i>	8
3.2	<i>I soggetti interessati</i>	9
3.3	<i>I campi sottoposti ad indagine</i>	11
4.	I reclami pervenuti all'Autorità	12
4.1	<i>I reclami precedenti alla deliberazione n. 192/05</i>	12
4.2	<i>I reclami successivi alla deliberazione n. 192/05</i>	15
5.	I siti internet dei distributori e dei venditori di gas	16
5.1	<i>Il rispetto degli obblighi di servizio</i>	17
5.2	<i>Considerazioni generali su accessibilità e contenuti</i>	21
6.	I dati comunicati dai distributori di gas	22
6.1	<i>Tempi di attuazione della deliberazione n. 40/04</i>	22
6.2	<i>Sintesi dei dati comunicati</i>	22
7.	Le ulteriori informazioni fornite dai distributori di gas naturale	23
7.1	<i>Modalità di attuazione della deliberazione n. 40/04</i>	24
7.2	<i>Il personale tecnico incaricato degli accertamenti</i>	25
7.3	<i>Gli accertamenti effettuati</i>	26
7.4	<i>Le verifiche preliminari di completezza</i>	28
7.5	<i>I canali di contatto con gli installatori</i>	28
7.6	<i>Enel Rete Gas</i>	28
7.7	<i>Italgas</i>	29
8.	Le informazioni fornite dai venditori di gas	30
8.1	<i>La modulistica fornita ai clienti finali per l'attivazione</i>	30
8.2	<i>Le informazioni sulla sicurezza fornite ai clienti finali</i>	31
8.3	<i>Enel Gas</i>	31
8.4	<i>Eni (Italgas Più)</i>	32
9.	I principali esiti dell'istruttoria conoscitiva	33
9.1	<i>I reclami</i>	33
9.2	<i>I siti internet</i>	33
9.3	<i>I dati e le informazioni forniti dai distributori di gas naturale</i>	34
9.4	<i>Le informazioni fornite dai venditori di gas naturale</i>	35
9.5	<i>Sintesi riepilogativa degli esiti dell'istruttoria conoscitiva</i>	35
	Appendice – Analisi di dettaglio di alcuni siti internet	40

## 1. Introduzione

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) con la deliberazione 18 marzo 2004, n. 40/04 (di seguito: deliberazione n. 40/04) ha emanato, sulla base della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95), il regolamento che disciplina le attività di accertamento documentale della sicurezza degli impianti di utenza a gas.

La deliberazione n. 40/04 è stata emanata a valle di un lungo processo di consultazione, iniziato con la pubblicazione del documento per la consultazione 13 giugno 2002 intitolato "Regolazione delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas" (di seguito: documento di consultazione) e completato da incontri tecnici di approfondimento con le associazioni dei distributori e dei venditori di gas nonché con le associazioni degli installatori e con gli Ordini ed i Collegi professionali.

L'emanazione della deliberazione n. 40/04 è stata accompagnata dalla pubblicazione della relazione tecnica nella quale sono stati riepilogati i presupposti del provvedimento, sono state richiamate le motivazioni delle principali scelte operate dall'Autorità a seguito degli elementi raccolti nella consultazione e sono stati forniti chiarimenti per una corretta attuazione del provvedimento. In particolare, nel capitolo 14 della relazione tecnica, intitolato "Obblighi dei clienti finali", si precisa che *"In ogni caso il cliente finale dovrà essere facilitato nell'aver tutte le informazioni necessarie al fine di potere svolgere un ruolo attivo e virtuoso nell'attuazione degli adempimenti a suo carico previsti dal regolamento"*. Nello stesso capitolo si aggiunge *"L'Autorità confida sulla professionalità dei distributori e degli installatori perché ognuno per la sua parte, e soprattutto nei primi mesi di attuazione del regolamento, si impegni ad evitare inutili fraintesi evitando in particolare di pervenire alla sospensione o negazione della fornitura per semplici errori materiali di compilazione dei moduli o incompletezze non sostanziali degli stessi; ciò al fine di evitare un inutile danno per i clienti finali e il conseguente aggravio di costi. L'Autorità vigilerà con grande attenzione affinché tali situazioni non accadano, perseguendo con i poteri che le sono dati dalla legge n. 481/95 i soggetti che non dimostrassero di avere posto la massima diligenza nell'attuazione del regolamento per evitare inutili danni e disagi ai clienti finali."*

Successivamente all'entrata in vigore del provvedimento, nei mesi di giugno e luglio 2004, le associazioni di categoria Anigas, Assogas e Assogasliquidi hanno segnalato all'Autorità l'esigenza di semplificare la disciplina introdotta dal regolamento e di differirne l'avvio, proponendo in particolare di:

- a) differire all'1 ottobre 2005 l'avvio degli accertamenti sugli impianti di utenza nuovi, motivando tale richiesta con la necessità di tempi adeguati per l'aggiornamento dei sistemi informativi e per l'adeguamento delle procedure aziendali;
- b) semplificare le disposizioni relative agli accertamenti degli impianti di utenza riattivati con subentro non immediato;
- c) consentire la possibilità per i distributori, soprattutto di piccole dimensioni, di avvalersi, tramite apposito collegamento, in alternativa al proprio sito internet, di altro sito nel quale ottemperare in forma centralizzata agli obblighi di pubblicazione previsti dalla deliberazione n. 40/04;

- d) escludere dal campo di applicazione della deliberazione n. 40/04 gli impianti di utenza con portata termica maggiore di 116 kW, motivando tale richiesta con il fatto che tali impianti di utenza sono già soggetti a controlli da parte dei Vigili del Fuoco.

Tenuto conto di tali segnalazioni e degli ulteriori elementi raccolti in successivi incontri di approfondimento con le stesse associazioni, l'Autorità ha emanato la deliberazione 22 luglio 2004 n. 129/04 (di seguito: deliberazione n. 129/04) con la quale ha apportato modifiche ed integrazioni alla deliberazione n. 40/04 in accoglimento delle richieste di cui alle precedenti lettere b) e c).

Come indicato nelle motivazioni della deliberazione n. 129/04, l'Autorità non ha accolto invece la richiesta di cui alla lettera a) in quanto il tempo intercorrente tra la data di pubblicazione della deliberazione n. 40/04 e l'avvio degli accertamenti di sicurezza sugli impianti di utenza nuovi, superiore all'anno tenendo conto di quanto previsto dall'articolo 18 della deliberazione n. 40/04, è maggiore del tempo massimo richiesto dai soggetti che hanno inviato osservazioni scritte al documento di consultazione. Inoltre tale tempo è stato ritenuto congruo per l'adeguamento di procedure aziendali e sistemi informativi tali da consentire la piena attuazione della deliberazione n. 40/04, anche tenuto conto delle semplificazioni introdotte dalla medesima deliberazione n. 40/04 rispetto al documento di consultazione quali, ad esempio, l'eliminazione della previsione per i distributori di effettuare accertamenti con sopralluogo.

Analogamente non è stata accolta dall'Autorità la richiesta di cui alla lettera d) in quanto i Vigili del Fuoco, su richiesta di parere da parte degli uffici dell'Autorità, hanno evidenziato con nota della Direzione centrale (prot. n. 3845 dell'11 febbraio 2004) come l'acquisizione del certificato di prevenzione incendi o la presentazione della dichiarazione di inizio attività rilevano ai soli fini antincendio.

Successivamente all'1 ottobre 2004 il Comitato Italiano Gas e le associazioni di categoria Anigas e Federelettrica-Federgasacqua hanno inviato note disgiunte con le quali hanno evidenziato l'esigenza di prolungare il periodo di applicazione delle norme transitorie per impianti di utenza a gas nuovi previste dall'articolo 18 della deliberazione n. 40/04.

In accoglimento di tale richiesta l'Autorità ha emanato la deliberazione 15 marzo 2005 n. 43/05 (di seguito: deliberazione n. 43/05) con la quale ha differito al 30 giugno 2005 il termine di applicazione delle norme transitorie di cui all'articolo 18 consentendo in tal modo di avviare gli accertamenti documentali sugli impianti di utenza a gas di nuova realizzazione a partire dall'1 luglio 2005.

Benché la deliberazione n. 40/04 sia entrata in vigore il 19 marzo 2004, data della sua pubblicazione nel sito dell'Autorità, il provvedimento ha iniziato a dispiegare i suoi effetti per quanto riguarda l'effettuazione degli accertamenti documentali solo a far data dall'1 ottobre 2004 e solo sugli impianti di nuova realizzazione, con la ulteriore possibilità lasciata ai distributori di differirne l'avvio fino all'1 luglio 2005.

Nonostante l'ampio periodo di tempo concesso a tutti i soggetti interessati per una adeguata preparazione ai fini dell'attuazione della deliberazione n. 40/04, successivamente all'1 luglio 2005 sono pervenute all'Autorità numerose segnalazioni sia telefoniche sia scritte da parte di clienti finali di disagi subiti in fase di attivazione della fornitura di gas a seguito dell'attuazione del provvedimento.

Nell'agosto e nei primi giorni di settembre del 2005 sono comparsi inoltre articoli su giornali anche di rilevanza nazionale che denunciavano le notevoli difficoltà da parte di clienti finali ad ottenere in tempi ragionevoli l'attivazione della fornitura di gas.

L'Autorità ha provveduto quindi a convocare d'urgenza in data 14 settembre 2005 le associazioni di categoria dei distributori e dei venditori di gas nonché degli installatori per una verifica dello stato di attuazione della deliberazione n. 40/04 e per individuare modalità anche provvisorie di superamento delle criticità segnalate.

A seguito degli ulteriori elementi raccolti sia nella riunione di cui sopra sia nelle note scritte inviate dalle stesse associazioni, l'Autorità ha provveduto ad emanare d'urgenza la deliberazione 20 settembre 2005 n. 192/05 (di seguito: deliberazione n. 192/05) con la quale:

- 1) ha introdotto norme transitorie di semplificazione per gli impianti di nuova realizzazione valide fino al 30 settembre 2006;
- 2) ha posticipato all'1 aprile 2007 e all'1 ottobre 2007 l'avvio degli accertamenti rispettivamente sugli impianti di utenza modificati o riattivati e sugli impianti di utenza in servizio;
- 3) ha avviato la presente istruttoria conoscitiva per accertare l'adeguatezza dei comportamenti messi in atto dai distributori e dai venditori di gas per l'attuazione della deliberazione n. 40/04;
- 4) ha istituito un Gruppo di lavoro (avviato in data 3 novembre 2005 e al quale partecipano il Ministero delle attività produttive, il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, il Comitato Italiano Gas, le associazioni dei distributori e dei venditori di gas, le associazioni degli installatori, gli Ordini ed i Collegi professionali) finalizzato all'individuazione di eventuali semplificazioni alla deliberazione n. 40/04.

Infine, a seguito della richiesta delle associazioni di categoria dei distributori Anigas e FederUtility, l'Autorità con la deliberazione 19 dicembre 2005, n. 278/05 (di seguito: deliberazione n. 278/05) ha differito al 31 gennaio 2006 i termini di comunicazione all'Autorità da parte dei distributori dei dati relativi alla deliberazione n. 40/04 e all'anno termico 2004-2005 (periodo dall'1 ottobre 2004 al 30 settembre 2005).

Tutti i documenti citati (le deliberazioni, il documento per la consultazione e la relazione tecnica di accompagnamento alla deliberazione n. 40/04) sono pubblicati nel sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

## **2. Effetti della prima attuazione della deliberazione n. 40/04**

L'Autorità ha emanato la deliberazione n. 40/04 al fine di minimizzare la probabilità di incidenti e di tutelare sempre meglio utenti e cittadini in materia di sicurezza.

La deliberazione n. 40/04, che riguarda gli impianti di utenza funzionanti con tutti i gas distribuiti a mezzo di reti (metano, gpl, ecc.), non modifica l'attuale legislazione in tema di sicurezza, ma prevede, come garanzia aggiuntiva, che il distributore di gas prima di attivare

la fornitura accerti che l'impianto del cliente finale sia dotato della documentazione prevista dalla legge 5 marzo 1990, n. 46 (di seguito: legge n. 46/90).

Tale documentazione, che deve essere rilasciata da un installatore abilitato (cioè in possesso dei requisiti tecnico-professionali previsti dalla legge n. 46/90 certificati dalla Camera di commercio competente per territorio), attesta la corretta esecuzione dell'impianto di utilizzo del gas ed è destinata a garantire la piena sicurezza dell'impianto stesso. Proprio gli impianti interni delle abitazioni e le apparecchiature di utilizzo sono infatti responsabili della gran parte degli oltre 200 incidenti che ogni anno avvengono in Italia per l'uso del gas.

La deliberazione n. 40/04 ha previsto un'attuazione graduale delle attività di accertamento documentale della sicurezza degli impianti di utenza a gas e precisamente l'avvio degli accertamenti:

- 1) sugli impianti di nuova realizzazione a partire dall'1 ottobre 2004, con la possibilità di differimento fino all'1 luglio 2005 in virtù di quanto disposto dalla deliberazione n. 43/05;
- 2) sugli impianti modificati e riattivati a partire dall'1 aprile 2007, tenuto conto di quanto disposto dalla deliberazione n. 192/05;
- 3) sugli impianti in servizio a partire dall'1 ottobre 2007, tenuto conto di quanto disposto dalla deliberazione n. 192/05.

Sulla base dei dati comunicati dai distributori di gas di cui al successivo capitolo 6, si può affermare che in generale le imprese di distribuzione e di vendita del gas hanno avuto a disposizione oltre 15 mesi, successivamente all'entrata in vigore della deliberazione n. 40/04, per approntare tutti gli strumenti (adeguamento organizzativo, informatico, ecc.) necessari all'attuazione del regolamento dell'Autorità in tema di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas ed evitare ripercussioni negative per i clienti finali.

Nonostante tale ampio periodo di tempo concesso, a partire dall'1 luglio 2005 sono pervenuti all'Autorità numerose segnalazioni telefoniche e scritte nonché reclami da parte di clienti finali in attesa di ottenere l'attivazione della fornitura di gas che hanno evidenziato tra l'altro:

- i tempi eccessivamente lunghi per ricevere dai venditori di gas i moduli e le istruzioni per la loro compilazione ai fini dell'invio della documentazione da sottoporre ad accertamento ai sensi del regolamento emanato dall'Autorità;
- la mancanza di indicazioni chiare ed esaustive che evidenziassero le motivazioni della incompletezza e le non conformità riscontrate alle norme tecniche vigenti;
- la difficoltà di stabilire un contatto diretto tra l'installatore ed il distributore o l'accertatore da questi incaricato al fine di pervenire rapidamente alla soluzione degli eventuali problemi incontrati nell'attività di accertamento.

Tale situazione, in qualche misura giustificabile nel primo mese di attuazione, è proseguita nel mese di agosto 2005 aggravata anche dall'aumento delle richieste di attivazione della fornitura all'avvicinarsi dell'inizio della stagione invernale.

Tenuto conto che il numero in aumento delle segnalazioni pervenute all'Autorità indicava il perdurare dell'emergenza, l'Autorità ha pubblicato in data 26 agosto 2005 un comunicato stampa con il quale da una parte convocava d'urgenza per il giorno 14 settembre 2005 le

associazioni dei distributori e dei venditori di gas nonché degli installatori e, dall'altra, rendeva pubblico il fatto che in molti casi i ritardi nell'attivazione della fornitura erano dovuti al fatto che un elevato numero delle "dichiarazioni di conformità" predisposte dagli installatori non erano corrette o complete. Nel comunicato stampa veniva evidenziato come un ulteriore motivo ricorrente dei disagi fosse il tempo troppo lungo per ricevere la modulistica da parte del venditore di gas.

Nell'incontro del 14 settembre 2005 le associazioni dei distributori e dei venditori di gas hanno dichiarato all'Autorità che la principale causa dei ritardi nell'attivazione della fornitura di gas per i nuovi impianti di utenza è stata la incompletezza o incoerenza della documentazione di legge predisposta dagli installatori .

A loro volta le associazioni degli installatori, nell'incontro del 14 settembre 2005, pur ammettendo difficoltà da parte di alcuni associati nella corretta compilazione della documentazione di legge, hanno invece segnalato all'Autorità che la principale causa dei ritardi nell'attivazione della fornitura di gas per i nuovi impianti di utenza è stata la difformità dei comportamenti adottati dai diversi distributori e venditori di gas nell'attuazione della deliberazione n. 40/04 e, in alcuni casi, la difficoltà di mettersi in contatto con un interlocutore tecnico in grado di chiarire i motivi della non corretta compilazione della documentazione di legge. Hanno poi segnalato casi di difformità di giudizio tecnico, sulla valutazione della documentazione presentata, tra l'installatore e l'accertatore incaricato dal distributore, che è stata risolta con l'ausilio del Comitato Italiano Gas.

Come evidenziato dal successivo capitolo 4, paragrafo 4.2, negli ultimi mesi del 2005 si è assistito ad una riduzione graduale delle criticità evidenziate nei mesi di luglio-settembre 2005 sia per il naturale apprendimento del sistema sia per l'entrata in vigore della deliberazione n. 192/05; tuttavia, il superamento di tali criticità non è stato omogeneo per tutti gli esercenti.

### **3. L'istruttoria conoscitiva**

#### ***3.1 Le finalità***

L'istruttoria conoscitiva si è posta innanzitutto lo scopo di accertare in via preliminare, sulla base delle informazioni disponibili, la piena attuazione della deliberazione n. 40/04 da parte sia dei distributori sia dei venditori di gas.

L'indagine ha quindi posto grande attenzione agli obblighi di servizio introdotti dalla deliberazione n. 40/04, dato che l'accertamento di un loro mancato rispetto comporta per il soggetto coinvolto l'assoggettamento ad una sanzione amministrativa ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

In subordine, l'Autorità ha inteso verificare la presenza di comportamenti adottati dai distributori e dai venditori di gas nell'attuazione della deliberazione n. 40/04 difformi tra di loro, come segnalato dalle associazioni degli installatori.

Più in generale, l'indagine conoscitiva ha esaminato i comportamenti adottati dai distributori e dai venditori di gas al fine di evidenziare da una parte un eventuale nesso logico con i disagi subiti dai clienti finali serviti e, dall'altra, accertare che tali soggetti,



sottoposti all'istruttoria conoscitiva, avessero posto la massima diligenza nell'attuazione del regolamento per evitare inutili danni e disagi ai clienti finali tenuto conto delle caratteristiche anche dimensionali del soggetto e del territorio interessato dalla sua attività.

L'indagine conoscitiva ha anche cercato di evidenziare comportamenti virtuosi che possano essere imitati da altri soggetti per migliorare gli strumenti adottati per l'attuazione della deliberazione n. 40/04.

Infine, l'istruttoria conoscitiva ha cercato di acquisire tutti quegli elementi conoscitivi che potessero essere rilevanti, ad integrazione di quelli individuati attraverso il Gruppo di lavoro istituito con la deliberazione n. 192/05, per una ulteriore semplificazione della deliberazione n. 40/04, in modo da capitalizzare il più possibile l'esperienza maturata nei suoi primi mesi di attuazione.

### **3.2 I soggetti interessati**

L'indagine ha riguardato tutti i soggetti tenuti all'attuazione della deliberazione n. 40/04 per il periodo preso esame e cioè tutti i distributori e venditori di gas con più di 5.000 clienti finali allacciati o serviti al 31 dicembre 2003, ai sensi dell'articolo 33 della deliberazione n. 40/04.

Tuttavia, per assicurare risultati significativi in tempi rapidi, l'indagine ha adottato livelli di profondità diversi per i due seguenti insiemi di esercenti:

Insieme 1: grandi esercenti (con più di 100.000 clienti finali serviti o allacciati) e/o esercenti per i quali sono pervenuti all'Autorità reclami scritti da parte di clienti finali relativi all'attuazione della deliberazione n. 40/04;

Insieme 2: la restante parte di esercenti.

Per gli esercenti appartenenti all'insieme 1 la Direzione consumatori e qualità del servizio dell'Autorità ha provveduto:

- a) ad inviare una richiesta di informazioni aggiuntive ritenute utili per un maggior approfondimento delle criticità segnalate ed in particolare per spiegare i motivi dei disagi subiti dai clienti finali;
- b) ad analizzare le informazioni fornite a seguito della richiesta di cui alla precedente lettera a);
- c) ad esaminare i dati comunicati all'Autorità in attuazione degli obblighi di informazione previsti per i distributori dalla deliberazione n. 40/04.

Per gli esercenti appartenenti all'insieme 2 la Direzione consumatori e qualità del servizio ha esaminato i dati comunicati all'Autorità in attuazione degli obblighi di informazione previsti per i distributori dalla deliberazione n. 40/04.

I soggetti appartenenti all'insieme 1 sono riportati nelle tabelle 1 e 2, riferite rispettivamente ai distributori ed ai venditori di gas.

Le tabelle 1 e 2 evidenziano come solo una parte degli esercenti appartenenti all'insieme 1 sono stati interessati da uno o più reclami scritti pervenuti all'Autorità in relazione alla deliberazione n. 40/04.

Tabella 1 – Distributori di gas naturale soggetti all'indagine conoscitiva appartenenti all'insieme 1

N. progr.	ID Esercente	Ragione sociale esercente	Esercente con più di 100.000 clienti finali al 31/12/03	Esercente interessato da reclami pervenuti all'Autorità e relativi alla deliberazione n. 40/04
1	1182	ACEGAS - APS Spa	*	
2	1095	AEG Reti Distribuzione Srl		*
3	526	AEM Distribuzione Gas e Calore Spa	*	*
4	995	AES Spa	*	*
5	1161	AGSM Rete Gas Srl	*	
6	327	AMGA Spa	*	*
7	578	AMG Energia Spa	*	
8	1535	ASCOPIAVE Spa	*	*
9	309	ASM Spa	*	*
10	306	AMG Spa	*	
11	525	CONSIAG Reti Srl	*	
12	8	EDISON DG Spa	*	*
13	161	ENEL Rete Gas Spa	*	*
14	1544	ENIA Spa	*	
15	50	EROGASMET Spa	*	*
16	59	FIorentinAGAS Spa	*	*
17	308	HERA Spa	*	*
18	1040	ITALCOGIM Reti Spa	*	*
19	88	ITALGAS Spa	*	*
20	1239	META Spa (*)	*	
21	35	NAPoletANA Gas Spa	*	*
22	249	SGR Reti Spa	*	
23	213	SICILIANA Gas Spa	*	
24	130	THÜGA Laghi Srl	*	*
25	209	THÜGA Mediterranea Srl	*	
26	1510	TOSCANA Gas Spa	*	
27	1072	TRENTINO Servizi Spa	*	

Note: (\*) Fusa in Hera Spa a far data dal 19 novembre 2005; poiché l'incorporazione è avvenuta durante l'istruttoria conoscitiva, per facilità di lettura nel resto del Resoconto si riportano i dati di Meta Spa separati da Hera Spa.

Tabella 2 – Venditori di gas naturale soggetti all'indagine conoscitiva appartenenti all'insieme 1

N. progr.	ID Esercente	Ragione sociale esercente	Esercente con più di 100.000 clienti finali al 31/12/03	Esercente interessato da reclami pervenuti all'Autorità e relativi alla deliberazione n. 40/04
1	395V	AEB Trading Spa	*	
2	217V	AEM Acquisto e Vendita Energia Spa	*	*
3	457V	AGSM Spa	*	
4	18V	AMGA Commerciale Spa	*	*
5	111V	AMGAS Srl	*	
6	1V	AMG GAS Srl	*	
7	4V	AMPS Energie Srl	*	
8	405V	APS Trade Srl	*	
9	206V	ASCOTRADE Spa	*	
10	294V	ASM Energia Ambiente Spa	*	*
11	104V	BLUMET Spa	*	
12	371V	CONSIAGAS Servizi Energetici Spa	*	
13	573V	EDISON Per Voi Spa	*	*
14	93V	ENEL GAS Spa	*	*
15	80V	ENERCOM Spa	*	
16	124V	ENI Spa (ITALGAS PIÙ)	*	*
17	100V	E.On Vendite Srl	*	*
18	122V	EROGASMET Vendita Spa	*	*
19	33V	ESTGAS Spa	*	
20	377V	FIorentinAGAS Clienti Spa	*	*
21	228V	GASBON Srl		*
22	602V	HERA Commerciale Unipersonale Srl	*	*
23	209V	ITALCOGIM Vendite Spa	*	*
24	237V	LINEA Group Spa	*	
25	117V	METAENERGY Srl	*	
26	544V	NAPOLETANAGAS Clienti Spa	*	*
27	413V	PROMETEO Spa	*	
28	499V	SGR Servizi Spa	*	
29	123V	SICILIANA Gas Vendite Spa	*	
30	159V	TOSCANA Gas Clienti Spa	*	
31	166V	TRENTA Spa	*	*

### 3.3 I campi sottoposti ad indagine

I campi interessati dall'indagine sono stati differenziati per i due insiemi di esercenti al fine di graduare il livello di approfondimento dell'indagine stessa; inoltre, data la maggiore rilevanza in termini sia di mercato interessato sia di numero di reclami pervenuti

all'Autorità relativi all'attuazione della deliberazione n. 40/04, all'interno dell'insieme 1 degli esercenti sono state richieste informazioni più approfondite alle società Enel Gas, Enel Rete Gas, Eni (Italgas Più) ed Italgas. Con riferimento agli esercenti appartenenti all'insieme 1 ed alla deliberazione n. 40/04, sono stati indagati i seguenti campi:

- a) i reclami scritti pervenuti all'Autorità (capitolo 4);
- b) i siti internet dei distributori e dei venditori di gas (capitolo 5);
- c) le ulteriori informazioni fornite dai distributori di gas (capitolo 7);
- d) le informazioni fornite dai venditori di gas (capitolo 8).

Per i distributori appartenenti ad entrambi gli insiemi 1 e 2 è stata effettuata un'analisi dei dati comunicati attraverso il sistema telematico messo a disposizione dall'Autorità e relativi agli accertamenti effettuati nel corso dell'anno termico 2004-2005 (capitolo 6).

## **4. I reclami pervenuti all'Autorità**

Ai fini dell'istruttoria conoscitiva sono stati esaminati tutti i 230 reclami scritti, relativi all'attuazione della deliberazione n. 40/04, pervenuti all'Autorità dall'1 luglio ed il 31 dicembre 2005.

I reclami esaminati hanno seguito in parte l'iter della procedura per l'invio dei reclami stabilita dall'Autorità (ovvero sono stati trasmessi dal cliente finale all'esercente e poi agli uffici dell'Autorità competenti in materia seguendo la modalità e la tempistica prevista) e in parte sono stati inviati direttamente all'Autorità, stante l'urgenza di sbloccare la pratica di attivazione della fornitura; in particolare, 110 reclami hanno seguito l'iter stabilito e 120 sono arrivati direttamente agli uffici dell'Autorità.

I 185 reclami pervenuti agli uffici dell'Autorità dall'1 luglio al 31 ottobre 2005 sono stati convenzionalmente attribuiti al periodo precedente all'emanazione della deliberazione n. 192/05 ed esaminati con maggiore dettaglio nel paragrafo 4.1, mentre i 45 reclami pervenuti agli uffici dell'Autorità dall'1 novembre al 31 dicembre 2005 sono stati convenzionalmente attribuiti al periodo successivo all'emanazione della deliberazione n. 192/05 ed esaminati nel paragrafo 4.2.

### ***4.1 I reclami precedenti alla deliberazione n. 192/05***

La tabella 3 riporta la suddivisione dei reclami per ciascuno dei venditori interessati e, per ciascuno di essi, la ripartizione per distributore; nei casi in cui non è stato possibile individuare il venditore o il distributore (assenza nel reclamo del nome del distributore o del comune ove è ubicata la fornitura da attivare), il reclamo è stato classificato come "ND".

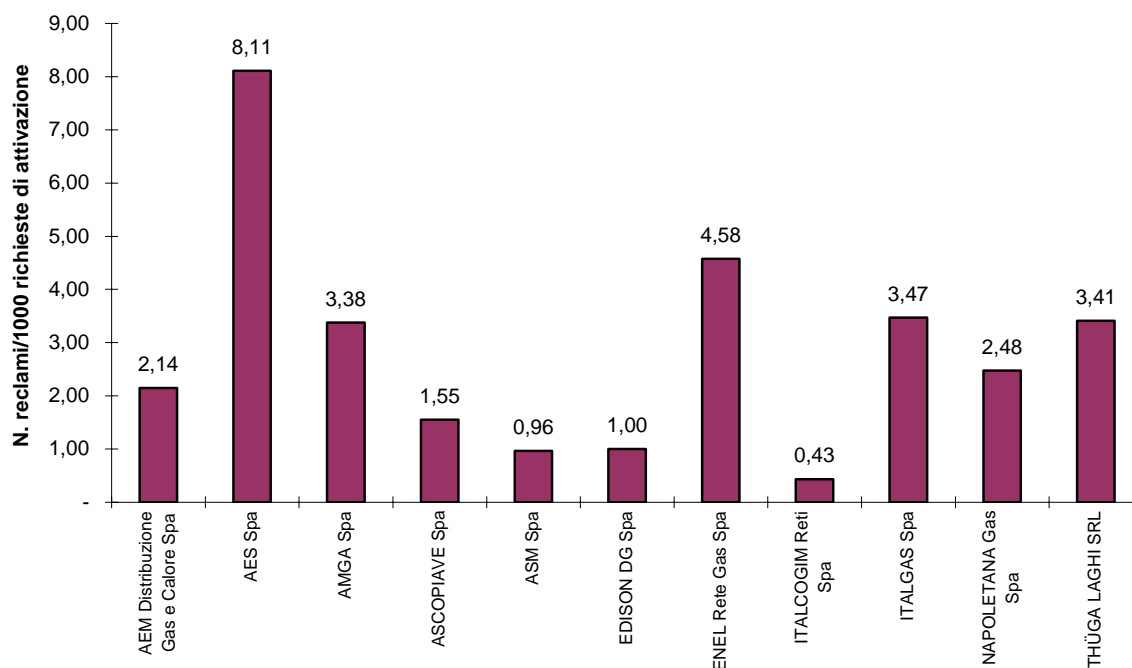
Tabella 3 – Suddivisione dei reclami per venditore e per distributore appartenenti all'insieme 1 - Reclami pervenuti all'Autorità precedentemente alla deliberazione n. 192/05

<b>Venditore</b>	<b>Distributore</b>	<b>N. di reclami</b>
AEM Acquisto e Vendita Energia Spa	AEM Distribuzione Gas e Calore Spa	2
AMGA Commerciale Spa	AMGA Spa	1
ASM Energia Ambiente Spa	ND	2
EDISON Per Voi Spa	EDISON DG Spa	1
ENEL GAS Spa	AEM Distribuzione Gas e Calore Spa	1
	ASCOPIAVE Spa	3
	ENEL Rete Gas Spa	64
	ITALGAS Spa	4
	ND	17
ENI Spa (ITALGAS PIÙ)	AES Spa	10
	ASM Spa	1
	ENEL Rete Gas Spa	1
	ITALGAS Spa	47
	ND	18
E.On Vendite Srl	THÜGA Laghi Srl	1
GASBON Srl	ND	1
ITALCOGIM Vendite Spa	ITALCOGIM Reti Spa	2
NAPOLETANAGAS Clienti Spa	AEM Distribuzione Gas e Calore Spa	1
	NAPOLETANA Gas Spa	2
TRENTA Spa	ND	1
ND	ITALGAS Spa	1
	ND	4
<b>Totale</b>		<b>185</b>

Per una corretta valutazione della rilevanza del numero dei reclami pervenuti per esercente si è provveduto a rapportare tale numero a quello delle richieste di attivazione della fornitura, soggette alla deliberazione n. 40/04, pervenute al distributore nel periodo al quale i reclami si riferiscono; ciò è stato possibile dato che ciascuno degli esercenti appartenenti all'insieme 1, nelle ulteriori informazioni fornite, ha comunicato anche il numero di tali richieste di attivazione della fornitura.

La figura 1 evidenzia, per i distributori appartenenti all'insieme 1 ed interessati da reclami scritti, il numero di reclami precedenti all'emanazione della deliberazione n. 192/05 ogni mille richieste di attivazioni pervenute soggette alla deliberazione n. 40/04.

Figura 1 – Numero di reclami ogni mille richieste di attivazione della fornitura pervenute per distributore appartenente all'insieme 1 - Reclami precedenti alla deliberazione n. 192/05



Anche se i reclami esaminati si riferiscono a situazioni particolari, le motivazioni addotte dai clienti finali possono essere ricondotte alle seguenti tipologie principali:

- 1) mancata ricezione degli allegati A e B (o C e D);
- 2) tempi eccessivamente lunghi per la ricezione degli allegati di cui sopra derivanti spesso dalle modalità di ricevimento delle richieste di attivazione della fornitura (call center) e dallo smistamento della modulistica compilata mediante un unico centro di raccolta;
- 3) impossibilità di avere un contatto diretto sul territorio con il personale addetto alla pratica;
- 4) impossibilità o difficoltà per avere un contatto telefonico con gli esercenti;
- 5) non esaustività delle risposte ricevute.

Per maggiore semplicità, le precedenti motivazioni sono state accorpate nelle tre seguenti:

- 1) mancata ricezione moduli;
- 2) organizzazione dell'esercente non soddisfacente;
- 3) risposte non esaustive.

La tabella 4 di seguito riportata indica l'incidenza percentuale delle motivazioni riscontrate.

*Tabella 4 – Incidenza percentuale delle motivazioni alla base dei reclami - Reclami precedenti alla deliberazione n. 192/05*

Motivazione del reclamo	% sul totale
Mancata ricezione moduli	17,8
Organizzazione dell'esercente non soddisfacente	63,8
Risposte non esaustive	15,1
Altro	3,3

#### **4.2 I reclami successivi alla deliberazione n. 192/05**

Ai fini dell'istruttoria conoscitiva sono stati esaminati anche i reclami scritti pervenuti all'Autorità dall'1 novembre al 31 dicembre 2005, convenzionalmente attribuiti al periodo successivo all'emanazione della deliberazione n. 192/05. Tali reclami costituiscono il 19,6% del totale pervenuto all'Autorità nel periodo compreso dall'1 luglio ed il 31 dicembre 2005.

La tabella 5 riporta il numero di reclami per ciascuno dei venditori interessati e, per ciascuno di essi, la ripartizione numerica dei reclami per distributore; nei casi in cui non è stato possibile individuare il venditore o il distributore (assenza nel reclamo del nome del venditore o del nome del distributore o del comune ove è ubicata la fornitura da attivare) il reclamo è stato classificato come "ND".

Per una corretta lettura del dato è necessario evidenziare che, non avendo a disposizione il numero delle richieste di attivazione della fornitura pervenute al venditore o al distributore nel periodo al quale i reclami si riferiscono, non è stato possibile normalizzare i numeri riportati in tabella 5, rapportandoli al numero di richieste di attivazione della fornitura soggette alla deliberazione n. 40/04, come fatto al paragrafo 4.1 per i reclami precedenti alla deliberazione n. 192/05.

*Tabella 5 – Suddivisione dei reclami per venditore e per distributore appartenenti all'insieme I – Reclami pervenuti all'Autorità successivamente alla deliberazione n. 192/05*

Venditore	Distributore	N. di reclami
ENEL GAS Spa	ENEL Rete Gas Spa	21
	ND	1
ENI Spa (ITALGAS PIÙ)	ITALGAS Spa	12
	ND	2
EROGASMET Vendita Spa	EROGASMET Spa	1
FIorentinAGAS Clienti Spa	FIorentinAGAS Spa	1
HERA Commerciale Unipersonale Srl	HERA Spa	1
ND	ITALGAS Spa	3
	ND	3
<b>Totale</b>		<b>45</b>

L'analisi dei reclami ha evidenziato la loro riduzione numerica rispetto a quelli pervenuti nel periodo precedente, dall'1 luglio al 31 ottobre 2005, peraltro prevedibile sia in considerazione delle semplificazioni introdotte con la deliberazione n. 192/05 sia del minore periodo di tempo considerato.

Come si evince dalla tabella 6 il numero più consistente di reclami è attribuibile alle società di vendita Enel Gas (22) ed Eni/Italgas Più (14) ed alle società di distribuzione Enel Rete Gas (21) ed Italgas (15).

Le motivazioni principali sono riconducibili all'organizzazione non soddisfacente dell' esercente ed alla difficoltà di avere risposte esaustive sullo stato della pratica, mentre risultano in diminuzione i casi di mancata ricezione dei moduli. La tabella 6, di seguito riportata, indica l'incidenza percentuale delle motivazioni riscontrate.

*Tabella 6 – Incidenza percentuale delle motivazioni alla base dei reclami - Reclami pervenuti all'Autorità successivamente alla deliberazione n. 192/05*

Motivazione del reclamo	% sul totale
Mancata ricezione moduli	11,1
Modalità di organizzazione dell' esercente non soddisfacente	60,0
Risposte non esaustive	28,9

L'analisi dei reclami evidenzia infine che la metà di essi è relativa a richieste di attivazione della fornitura presentate nel periodo estivo e non ancora soddisfatte alla data del reclamo; di queste 15 riguardano Enel Rete Gas e 7 Italgas.

## **5. I siti internet dei distributori e dei venditori di gas**

L'Autorità ha attribuito grande rilevanza ai siti internet dei distributori e dei venditori di gas al fine di facilitare l'attuazione della deliberazione n. 40/04 e di fornire indicazioni utili sia ai clienti finali sia a tutti gli altri soggetti che intervengono nella realizzazione degli impianti di utenza.

Nel presente capitolo vengono presentati gli esiti dell'indagine conoscitiva in merito all'attuazione della deliberazione n. 40/04 con riferimento ai siti internet dei distributori e dei venditori di gas appartenenti all'insieme 1, affrontando separatamente i temi del rispetto degli obblighi di servizio e dei contenuti pubblicati ed accessibilità alle informazioni.

Le considerazioni presentate nei paragrafi seguenti si riferiscono alla configurazione dei siti internet sottoposta a verifica che è stata catturata da parte degli uffici dell'Autorità dalla rete internet nei giorni immediatamente successivi all'entrata in vigore della deliberazione n. 192/05; tuttavia, l'analisi di dettaglio riportata in appendice ha riguardato anche alcuni casi di aggiornamento dei siti esaminati successivamente a tale periodo.



## **5.1 Il rispetto degli obblighi di servizio**

La deliberazione n. 40/04, all'articolo 11, comma 6, impone al distributore *“entro il 30 settembre 2004 e comunque almeno 30 giorni solari prima dell'avvio degli accertamenti, in caso di avvio successivo all'1 novembre 2004”* di rendere *“disponibili nel proprio sito internet, direttamente o tramite collegamento ad altro sito, in una sezione facilmente accessibile individuata come”* *“accertamenti della sicurezza post contatore”*:

- a) *i moduli A, B, C, D, E, con l'indicazione, per ciascuno di essi, dei casi per i quali devono essere utilizzati;*
- b) *le procedure, previste dal presente regolamento, che devono essere seguite per l'attivazione della fornitura di gas, distinguendo tra impianti di utenza nuovi, impianti di utenza modificati e riattivati;*
- c) *il recapito al quale fare pervenire la documentazione richiesta per l'effettuazione dell'accertamento.”*

La deliberazione n. 40/04, all'articolo 13, comma 1, impone al venditore di pubblicare entro il 30 settembre 2004 *“nel proprio sito internet, in una sezione facilmente accessibile individuata come”* *“accertamenti della sicurezza post contatore”* *“i moduli A, B, C, D, E, con l'indicazione, per ciascuno di essi, dei casi per i quali devono essere utilizzati”*.

Alcuni di questi obblighi di servizio si traducono in precise e univoche configurazioni del sito internet del distributore e del venditore.

Più in dettaglio il distributore:

- deve avere un proprio sito internet con un indirizzo univoco (“url”), ospitato o meno in un portale, ma può adempiere agli obblighi imposti dalla deliberazione n. 40/04 anche reindirizzando il visitatore del sito ad un altro sito mediante un opportuno collegamento (“link”);
- i moduli A, B, C, D, E che si trovano sul sito del distributore devono essere scaricabili, vale a dire che il visitatore deve essere messo in grado di salvarli come file stampabile, o di stamparli direttamente; ovviamente i moduli salvati e/o stampati devono essere conformi a quelli in allegato alla deliberazione n. 40/04;
- deve specificare in quali casi il richiedente l'attivazione della fornitura deve usare un modulo piuttosto che un altro; ciò si traduce, per quanto concerne le coppie di moduli A e B, C e D, nell'individuare i casi di impianti di utenza che ricadono nell'ambito di applicazione della legge n. 46/90 e quelli che invece non vi ricadono, fermo restando il campo di applicazione della deliberazione n. 40/04 che esclude gli impianti per uso artigianale e industriale; per quanto concerne invece il modulo E, il distributore deve indicare per quale periodo di tempo ha disposto di accettarlo in sostituzione dei moduli A e B o C e D, provvedendo alla pubblicazione di tali altri moduli almeno 30 giorni solari prima dell'avvio degli accertamenti;
- deve denominare la sezione del sito contenente tali informazioni *“accertamenti della sicurezza postcontatore”*;
- deve rendere noto l'indirizzo a cui far pervenire la documentazione da sottoporre ad accertamento; tale obbligo può essere rispettato rendendo disponibili i moduli con prestampato tale indirizzo, oppure semplicemente indicandolo con giusta evidenza.

In tabella 7 sono riepilogati gli esiti della verifica del rispetto di tali obblighi di servizio per i distributori di gas naturale sottoposti all'indagine conoscitiva ed appartenenti all'insieme 1 che sono risultati tutti possedere un proprio sito internet, ad eccezione di Agsm Rete Gas, Amg e Amg Energia, che condividono il sito con il venditore collegato.

*Tabella 7 – Rispetto degli obblighi di servizio relativi al sito internet per i distributori di gas soggetti all'indagine conoscitiva appartenenti all'insieme 1*

<b>N. progr.</b>	<b>ID Esercente</b>	<b>Ragione sociale esercente</b>	<b>Titolo obbligatorio</b>	<b>Moduli stampabili</b>	<b>Recapito</b>
1	1182	ACEGAS - APS Spa	Si	Si	Si
2	1095	AEG Reti Distribuzione Srl	Si	Si	Si
3	526	AEM Distribuzione Gas e Calore Spa	Si	Si	Si
4	995	AES Spa	Si	Si	Si
5	1161	AGSM Rete Gas Srl	Si	Si	Si
6	306	AMG Spa	Si	Si	Si
7	327	AMGA Spa	Si	Si	Si
8	578	AMG Energia Spa	No (a)	Si	Si
9	1535	ASCOPIAVE Spa	Si	Si	Si
10	309	ASM Spa	Si	Si	Si
11	525	CONSIAG Reti Srl	Si	Si	Si
12	8	EDISON DG Spa	Si	Si	Si
13	161	ENEL Rete Gas Spa	Si	Si	Si
14 (b)	1544	ENIA Spa (AGAC)	Si	Si	Si
14 (c)	1544	ENIA Spa (AMPS)	Si	Si	Si
14 (d)	1544	ENIA Spa (TESA)	No (e)	No (f)	No (g)
15	50	EROGASMET Spa	Si	Si	Si
16	59	FIorentinAGAS Spa	Si	Si	Si
17	308	HERA Spa	Si	Si	Si
18	1040	ITALCOGIM Reti Spa	Si	Si	Si
19	88	ITALGAS Spa	Si	Si	Si
20	1239	META Spa	Si	Si	Si
21	35	NAPoletANA Gas Spa	No (h)	Si	Si
22	249	SGR Reti Spa	Si	Si	Si
23	213	SICILIANA Gas Spa	Si	Si	Si
24	130	THÜGA Laghi Srl	Si	Si	Si
25	209	THÜGA Mediterranea Srl	No (i)	Si	Si
26	1510	TOSCANA Gas Spa	Si	Si	Si
27	1072	TRENTINO Servizi Spa	Si	Si	Si

#### Note

- (a) Sezione denominata “Sicurezza postcontatore”;
- (b) sezione del sito internet di Enia per i clienti finali precedentemente allacciati alla rete di distribuzione AGAC;
- (c) sezione del sito internet di Enia per i clienti finali precedentemente allacciati alla rete di distribuzione AMPS;
- (d) sezione del sito internet di Enia per i clienti finali precedentemente allacciati alla rete di distribuzione TESA;
- (e) la sezione è del tutto assente;
- (f) moduli non presenti;
- (g) recapito non indicato;
- (h) sezione denominata “Sicurezza postcontatore - Accertamenti della sicurezza previsti dalla delibera AEEG n. 40/04”;
- (i) sezione denominata “Accertamento postcontatore”.

Se si esclude il caso di Enia, e limitatamente alla sezione del sito internet che rimanda al preesistente sito di Tesa, dove non compare neppure un accenno alla deliberazione n. 40/04 (peraltro Enia è tenuta all’attuazione della deliberazione n. 40/04 per gli impianti precedentemente gestiti da Tesa a far data dall’1 ottobre 2005 in quanto Tesa serviva un numero di clienti finali minori di 5.000 al 31 dicembre 2003), tutti i siti esaminati riportano riferimenti agli accertamenti post contatore.

Nei casi di Amg Energia, Napoletana Gas e Thüga Mediterranea non compare la dicitura obbligatoria “Accertamenti della sicurezza postcontatore” per identificare la sezione del sito contenente le informazioni relative a tali attività, ma la denominazione adottata in alternativa (riportata nelle note a piè di tabella) consente comunque di identificarne i contenuti.

Per quanto riguarda il venditore, quest’ultimo:

- deve avere un proprio sito internet, identificato da un proprio url; il sito può essere ospitato in un “portale” attraverso il quale si accede a più siti, ma una volta che il visitatore è entrato nel sito del venditore deve trovare in esso quanto richiesto dalla deliberazione n. 40/04, senza essere reindirizzato ad altri siti;
- deve anch’esso specificare in quali casi il richiedente l’attivazione della fornitura deve usare un modulo piuttosto che un altro; ai moduli A, B, C, D, E che si trovano sul sito del venditore non è invece richiesta l’opzione di stampa e/o di salvataggio come singoli file, in quanto hanno funzione esclusivamente esplicativa;
- deve anch’esso denominare la sezione del sito contenente tali informazioni “accertamenti della sicurezza post contatore”.

Vi sono alcune società di vendita che rimandano per la materia in questione al sito del distributore associato o a siti di società non più operative per successiva fusione o incorporazione (si vedano le note a piè di tabella 8).

Nel solo caso della società Blumet è presente solo una scarna sezione destinata all’informazione del cliente finale, in cui non sono però reperibili né i moduli né le istruzioni; l’unico elemento scaricabile è la deliberazione n. 40/04 (vedi anche in appendice).

Particolare il caso della società Sgr Servizi, che indica in quali casi un impianto di utenza ricade o meno sotto il campo di applicazione della legge n. 46/90 ma, pur citandoli, non pubblica gli Allegati A, B, C e D della deliberazione n. 40/04.

In tabella 8 sono riportati gli esiti della verifica del rispetto di tali obblighi di servizio per i venditori sottoposti all'indagine conoscitiva, tutti con un proprio sito internet, ad eccezione di Agsm, Amgas e Amg Gas, che condividono il sito con il distributore collegato.

*Tabella 8 – Rispetto degli obblighi di servizio relativi al sito internet per i venditori di gas soggetti all'indagine conoscitiva appartenenti all'insieme 1*

<b>N. progr.</b>	<b>ID Esercente</b>	<b>Ragione sociale esercente</b>	<b>Titolo obbligatorio</b>	<b>Moduli pubblicati</b>	<b>Indicazione casi utilizzo</b>
1	395V	AEB Trading Spa	Si	Si	Si
2	217V	AEM Acquisto e Vendita Energia Spa	No (a)	Si	No
3	457V	AGSM Spa	No	No	No
4	18V	AMGA Commerciale Spa	Si	Si	Si
5	111V	AMGAS Srl	No	No	No
6	1V	AMG GAS Srl	No	No	No
7	4V	AMPS Energie Srl	No (b)	No	No
8	405V	APS Trade Srl	Si	Si	No
9	206V	ASCOTRADE Spa	Si	Si	Si
10	294V	ASM Energia Ambiente Spa	Si	Si	No
11	104V	BLUMET Spa	No (c)	No	No
12	371V	CONSIAGAS Servizi Energetici Spa	Si	Si	Si
13	573V	EDISON Per Voi Spa	Si	Si	Si
14	93V	ENEL GAS Spa	Si	Si	Si
15	80V	ENERCOM Spa	Si	Si	Si
16	124V	ENI Spa (ITALGAS PIÙ)	Si	Si	Si
17	100V	E.On Vendite Srl	No (d)	Si	No
18	122V	EROGASMET Vendita Spa	Si	Si	Si
19	33V	ESTGAS Spa	Si	Si	Si
20	377V	FIorentinAGAS Clienti Spa	Si	Si	Si
21	228V	GASBON Srl	Si	Si	Si
22	602V	HERA Commerciale Unipersonale Srl	Si	Si	No
23	209V	ITALCOGIM Vendite Spa	Si	Si	Si
24	237V	LINEA Group Spa	Si	Si	Si
25	117V	METAENERGY Srl	Si	Si	Si
26	544V	NAPOLETANAGAS Clienti Spa	Si	Si	Si
27	413V	PROMETEO Spa	No (e)	Si	Si
28	499V	SGR Servizi Spa	No (f)	No	Si
29	123V	SICILIANA Gas Vendite Spa	Si	Si	Si
30	159V	TOSCANA Gas Clienti Spa	No (g)	No	No
31	166V	TRENTA Spa	No (h)	No	No

**Note**

- a) Sezione denominata “Delibera 40/04” a cui si accede dalla pagina della holding (vedi anche in appendice);
- b) rimanda all'ex sito del distributore (ora sezione del sito di Enia);
- c) nel sito non c'è alcun riferimento alla deliberazione n. 40/04;
- d) sezione denominata “Sicurezza postcontatore”;
- e) sezione denominata “Accertamenti sulla sicurezza degli impianti di utenza a gas metano”;
- f) manca un'apposita sezione, qualche informazione si reperisce nell'area “Modulistica”;
- g) rimanda ai siti di Ages Vendite e Publitrade, dove è presente il solo allegato E;
- h) rimanda al sito del distributore associato (Trentino servizi).

Nei casi indicati in tabella 8 di venditori nei siti dei quali non compare la dicitura obbligatoria “Accertamenti della sicurezza postcontatore” per identificare la sezione del sito contenente le informazioni relative a tali attività, la denominazione adottata in alternativa (riportata nelle note a piè di tabella) consente quasi sempre di identificarne i contenuti. Tuttavia, la mancanza dell'uniformità derivante dalla mancata adozione del titolo obbligatorio della sezione non facilita l'attuazione da parte di soggetti, quali gli installatori, che devono operare con più venditori.

Più grave è l'assenza delle istruzioni obbligatorie da fornire al richiedente l'attivazione della fornitura in merito all'utilizzo dei moduli nei siti di Aem Acquisto e Vendita Energia, Agsm, Amgas, Amg Gas, Amps Energie, Aps Trade, Asm Energia Ambiente, Blumet, E.On Vendite, Hera Commerciale Unipersonale, Toscana Gas Clienti e Trenta.

## ***5.2 Considerazioni generali su accessibilità e contenuti***

La deliberazione n. 40/04 lascia libertà al distributore ed al venditore di gas per quanto riguarda l'accesso alla sezione “accertamenti della sicurezza post contatore”: non è infatti possibile tradurre l'espressione “*facilmente accessibile*” con un numero minimo di schermate intercorse fra l'accesso alla pagina iniziale del sito e quello alla suddetta sezione.

Non è altresì possibile imporre posizione, dimensioni, colore del pulsante o dei pulsanti attraverso cui si attivano i passaggi o i link che conducono a tale sezione; tutte queste scelte sono infatti in funzione dell'architettura del sito (statico o dinamico), della presenza o meno di un portale, delle scelte compiute dal progettista del sito (“*webmaster*”) e, nel caso di reindirizzamento ad altro sito, non dipendono nemmeno dal distributore (al quale comunque compete l'onere di verificare che il sito a cui viene reindirizzato il visitatore sia sempre raggiungibile e aggiornato).

È comunque possibile una comparazione fra quanto realizzato in diversi siti che, pur tenendo conto delle diverse situazioni sopra accennate, mostri quali percorsi consentano anche all'utente di internet meno esperto di raggiungere rapidamente la meta, e quali invece non siano così “*user friendly*”.

L'esame dei siti evidenzia una elevata disomogeneità delle informazioni pubblicate: si va dalla sintetica elencazione delle azioni previste dalla deliberazione n. 40/04 ad un'articolata descrizione con esempi di compilazione, rimandi alla stessa deliberazione, alle disposizioni di legge in materia di sicurezza, a stralci delle norme o a esempi di compilazione.

In generale i contenuti non sono in contrasto con quanto disposto dalla deliberazione n. 40/04, e chi li legge, pur con qualche difficoltà, è messo in grado di comprendere quale procedura deve seguire per il suo proprio caso di richiesta di attivazione della fornitura.

L'analisi dei siti ha evidenziato anche che i venditori ed i distributori hanno utilizzato il proprio sito internet per fornire indicazioni utili tanto al cliente finale che all'installatore, al fine di facilitare loro i rispettivi adempimenti e consentire quindi una rapida e sicura attivazione della fornitura.

Per commenti di dettaglio sui siti internet esaminati si rinvia agli approfondimenti riportati in appendice.

## **6. I dati comunicati dai distributori di gas**

L'istruttoria conoscitiva ha esaminato anche i dati comunicati dai distributori all'Autorità ai sensi della deliberazione n.40/04 relativi all'anno termico 2004-2005 (periodo dall'1 ottobre 2004 al 30 settembre 2005).

Alla data del 6 febbraio 2006 hanno comunicato i dati relativi alla deliberazione n. 40/04 n. 177 distributori che servivano al 31 dicembre 2004 quasi 17 milioni di clienti finali.

Di seguito vengono sinteticamente riepilogati i dati, tra quelli comunicati, più significativi ai fini dell'istruttoria conoscitiva relativi sia al complesso dei distributori sia ai soli distributori appartenenti all'insieme 1.

### **6.1 Tempi di attuazione della deliberazione n. 40/04**

L'esame dei dati comunicati evidenzia come a livello nazionale la maggior parte dei distributori ha dato attuazione alla deliberazione n. 40/04, con l'utilizzo degli allegati A, B, C e D per l'attivazione degli impianti di utenza nuovi, a far data dall'1 luglio 2005.

La tabella 9 evidenzia la ripartizione dei distributori in funzione della data di avvio dell'attuazione della deliberazione n. 40/04.

*Tabella 9 – Ripartizione dei distributori in funzione della data di avvio dell'attuazione della deliberazione n. 40/04*

<b>Data di avvio</b>	<b>N. distributori</b>	<b>N. clienti finali al 31 dicembre 2004</b>
Entro il 30 giugno 2005	31	2.412.036
Dall'1 luglio 2005	146	14.529.365
<b>Totale</b>	<b>177</b>	<b>16.941.401</b>

### **6.2 Sintesi dei dati comunicati**

I dati comunicati dai distributori sia appartenenti all'insieme 1 sia appartenenti all'insieme 2 sono riepilogati in tabella 10 in funzione della dimensione del distributore.

Tabella 10 – Riepilogo dei dati relativi alla deliberazione n. 40/04 comunicati dai distributori di gas in funzione alla dimensione del distributore

Distributori	N. di richieste con accertamento positivo	N. di richieste con accertamento negativo	N. degli impianti con più di un accertamento
Grandi	46.704	4.097	3.434
Medi	26.650	2.535	1.990
Piccoli	3.955	553	789
<b>Totale</b>	<b>77.309</b>	<b>7.185</b>	<b>6.213</b>

La tabella 11 riporta il riepilogo dei dati comunicati dai distributori sia appartenenti all'insieme 1 sia appartenenti all'insieme 2, suddivisi per tipologia di impianto di utenza, ossia in base alla portata termica complessiva dell'impianto.

Benché la quasi totalità dei distributori abbia dato attuazione alla deliberazione n. 40/04 con l'utilizzo degli allegati A, B, C e D per l'attivazione degli impianti di utenza nuovi, a far data dall'1 luglio 2005, l'attuazione del regolamento emanato dall'Autorità ha prodotto effetti significativi: oltre 77.000 impianti di utenza a gas nuovi sono stati accertati con esito positivo, a fronte poco più di 7.000 con esito negativo, comportando quindi per un elevato numero di impianti di utenza la verifica della completezza e della conformità della documentazione di corredo prevista dalla legislazione vigente in tema di sicurezza.

La tabella 11, infine, conferma che l'attuazione della deliberazione n. 40/04 ha avuto impatto soprattutto sugli impianti di utenza di piccola taglia: oltre il 90% degli impianti di utenza accertati è caratterizzato da una portata termica complessiva inferiore ai 34,8 kW.

Tabella 11 – Riepilogo dei dati relativi alla deliberazione n. 40/04 comunicati dai distributori – Anno termico 2004-2005

Tipologia dell'impianto di utenza	N. di richieste con accertamento positivo	N. di richieste con accertamento negativo	N. degli impianti con più di un accertamento
≤ 34,8 kW	71.515	6.616	5.605
> 34,8 kW e ≤ 116 kW	3.528	462	547
> 116 kW	2.266	107	61
<b>Totale</b>	<b>77.309</b>	<b>7.185</b>	<b>6.213</b>

## 7. Le ulteriori informazioni fornite dai distributori di gas naturale

Il presente capitolo presenta i principali esiti derivanti dall'esame delle ulteriori informazioni fornite su richiesta della Direzione consumatori e qualità del servizio dell'Autorità da parte dei distributori di gas facenti parte dell'insieme 1.

### **7.1 Modalità di attuazione della deliberazione n. 40/04**

Per quanto riguarda i tempi e le modalità di attuazione della deliberazione n. 40/04, l'istruttoria ha evidenziato che la maggioranza dei distributori (19 su 27) ha dato avvio all'attuazione definitiva della deliberazione (attivazione della fornitura di gas con gli allegati A, B, C e D) a partire dall'1 luglio 2005. Gli altri distributori hanno invece deciso di anticipare l'attuazione definitiva alla deliberazione ad una data compresa tra l'1 ottobre 2004 ed il 13 giugno 2005.

A seguito dell'entrata in vigore della deliberazione n. 192/05, 11 aziende su 27 si sono avvalse delle disposizioni transitorie di cui al comma 18.2 della deliberazione n. 40/04, introdotte dalla deliberazione n.192/05.

Le tabelle 12 e 13 evidenziano, per ciascun distributore appartenente all'insieme 1, data di avvio ed eventuale avvalimento delle disposizioni transitorie della deliberazione n. 192/05.

*Tabella 12 – Eventuale avvalimento delle disposizioni transitorie contenute nella deliberazione n. 192/05 per i distributori appartenenti all'insieme 1 che hanno attuato la deliberazione n. 40/04 entro il 30 giugno 2005*

<b>N. progr.</b>	<b>ID esercente</b>	<b>Distributore</b>	<b>Data avvio</b>	<b>Avvilimento disposizioni transitorie del. 192/05</b>
1	1182	ACEGAS - APS Spa	1 gennaio 2005	Non si avvale
2	1161	AGSM Rete Gas Srl	1 ottobre 2004	
3	8	EDISON DG Spa	1 ottobre 2004	
4	50	EROGASMET Spa	13 giugno 2005	
5	1040	ITALCOGIM Reti Spa	1 aprile 2005	
6	1239	META Spa	1 aprile 2005 (a)	
7	209	THÜGA Mediterranea Srl	9 maggio 2005	
8	525	CONSIAG Reti Srl	1 aprile 2005	Si avvale dal 20 settembre 2005

Note : (a) Per Modena; dall'1 giugno 2005 per gli altri Comuni.



*Tabella 13 – Eventuale avvalimento delle disposizioni transitorie contenute nella deliberazione n. 192/05 per i distributori appartenenti all’insieme 1 che hanno attuato la deliberazione n. 40/04 a far data dall’1 luglio 2005*

<b>N. progr.</b>	<b>ID esercente</b>	<b>Distributore</b>	<b>Avvilimento disposizioni transitorie del. 192/05</b>
1	995	AES Spa	Non si avvale
2	1535	ASCOPIAVE Spa (a)	
3	306	AMG Spa	
4	1544	ENIA Spa (b)	
5	308	HERA Spa	
6	213	SICILIANA Gas Spa	
7	130	THÜGA Laghi Srl	
8	1510	TOSCANA Gas Spa	
9	1072	TRENTINO Servizi Spa	
10	1095	AEG Reti Distribuzione S.r.l.	Si è avvalsa fino all’11 novembre 2005; dal 14 novembre 2005 non si avvale
11	526	AEM Distribuzione Gas e Calore Spa	Si avvale dal 6 ottobre 2005
12	327	AMGA Spa	Si avvale dall’1 ottobre 2005
13	578	AMG Energia Spa	Si avvale dal 28 settembre 2005
14	309	ASM Spa	Si avvale dal 18 ottobre 2005
15	161	ENEL Rete Gas Spa	Si avvale dal 22 settembre 2005
16	59	FIorentinAGAS Spa	Si avvale dal 27 settembre 2005
17	88	ITALGAS Spa	
18	35	NAPoletANA Gas Spa	
19	249	SGR Reti Spa	Si avvale dall’1 ottobre 2005 per coloro che ne facciano esplicita richiesta

Note: (a) Dati comunicati da Ascogas Spa; (b) Ad eccezione dei Comuni ex Tesa, dove si avvale dall’1 ottobre 2005.

## **7.2 Il personale tecnico incaricato degli accertamenti**

La tabella 14 riporta gli accertatori incaricati dai distributori appartenenti all’insieme 1 alla data del 20 settembre 2005. I dati evidenziano una notevole disomogeneità relativamente al numero di accertatori, che non risulta correlato al numero delle richieste di attivazione sottoposte ad accertamento: infatti, a fronte di un valore medio di 394 richieste di attivazione della fornitura per accertatore, i valori effettivi dei distributori variano tra un minimo di 34 per Siciliana Gas ed un massimo di 2.841 per Enel Rete Gas.

Il numero totale degli accertatori incaricati dai distributori di gas naturale, che servono circa i due terzi del mercato del gas, è stato di 152, di cui 68 accertatori dipendenti del distributore e 84 professionisti esterni all’azienda.

Tabella 14 – Numero di accertatori incaricati dai distributori soggetti all'indagine conoscitiva

N. progr.	ID Esercente	Ragione sociale esercente	Numero di accertatori interni	Numero di accertatori esterni	N. di richieste di attivazione ricevute dall'1 luglio 2005 al 20 settembre 2005 per accertatore
1	1182	ACEGAS - APS Spa	5	-	217
2	1095	AEG Reti Distribuzione Srl	1	1	75
3	526	AEM Distribuzione Gas e Calore Spa	-	1	1.865
4	995	AES Spa	2	-	617
5	1161	AGSM Rete Gas Srl	1	-	365
6	327	AMGA Spa	4	2	49
7	578	AMG Energia Spa	4	-	58
8	1535	ASCOPIAVE Spa	13	-	149
9	309	ASM Spa	-	2	519
10	306	AMG Spa	2	2	83
11	525	CONSIAG Reti Srl	1	3	101
12	8	EDISON DG Spa	-	3	333
13	161	ENEL Rete Gas Spa	-	5	2.841
14	1544	ENIA Spa	3	2	385
15	50	EROGASMET Spa	1	2	257
16	59	FIorentinAGAS Spa	-	6	128
17	308	HERA Spa	6	-	908
18	1040	ITALCOGIM Reti Spa	14	17	150
19	88	ITALGAS Spa	6	10	936
20	1239	META Spa	1	-	659
21	35	NAPoletANA Gas Spa	-	4	202
22	249	SGR Reti Spa	2	-	313
23	213	SICILIANA Gas Spa	-	19	34
24	130	THÜGA Laghi Srl	-	1	293
25	209	THÜGA Mediterranea Srl	-	1	1.461
26	1510	TOSCANA Gas Spa	-	2	889
27	1072	TRENTINO Servizi Spa	2	1	332
<b>Totale/valore medio</b>			<b>68</b>	<b>84</b>	<b>394</b>

### 7.3 Gli accertamenti effettuati

La tabella 15 riporta i dati comunicati dai distributori appartenenti all'insieme 1 relativi alle richieste di attivazione della fornitura di gas, per le quali trova applicazione il Titolo II della deliberazione n. 40/04, pervenute alle aziende dall'1 luglio al 20 settembre 2005.

Tabella 15 – Richieste di attivazione della fornitura ricevute dai distributori soggetti all'indagine conoscitiva dall'1 luglio al 20 settembre 2005

N. progr.	ID Eserc.te	Ragione sociale esercente	Numero di richieste con accertamento positivo	Numero di richieste con accertamento negativo	N. di impianti con più di un accertamento negativo	% acc. ti positivi sulle richieste di attivazione	% acc.ti negativi sulle richieste di attivazione
1	1182	ACEGAS - APS Spa	754	331	2	69,5	30,5
2	1095	AEG Reti Distribuzione Srl	147	-	-	98,0	0,0
3	526	AEM Distribuzione Gas e Calore Spa	695	118	0	37,3	6,3
4	995	AES Spa	369	35	-	29,9	2,8
5	1161	AGSM Rete Gas Srl	351	2	-	96,2	0,5
6	327	AMGA Spa	197	-	-	66,6	0,0
7	578	AMG Energia Spa	227	3	-	98,7	1,3
8	1535	ASCOPIAVE Spa	1.684	10	-	87,1	0,5
9	309	ASM Spa	895	99	-	86,2	9,5
10	306	AMG Spa	262	68	1	79,4	20,6
11	525	CONSIAG Reti Srl <sup>1</sup>	228	177	53	56,4	43,8
12	8	EDISON DG Spa	804	196	32	80,4	19,6
13	161	ENEL Rete Gas Spa	3.137	605	55	22,1	4,3
14	1544	ENIA Spa	1.395	8	-	72,5	0,4
15	50	EROGASMET Spa	543	91	7	70,4	11,8
16	59	FIorentinAGAS Spa	717	-	-	93,2	0,0
17	308	HERA Spa <sup>2</sup>	5.338	110	2	98,0	2,0
18	1040	ITALCOGIM Reti Spa	3.961	108	10	85,3	2,3
19	88	ITALGAS Spa <sup>3</sup>	6.517	7.007	1.596	43,5	46,8
20	1239	META Spa	618	-	-	93,8	0,0
21	35	NAPOLETANA Gas Spa	189	-	-	23,4	0,0
22	249	SGR Reti Spa	616	1	-	98,6	0,2
23	213	SICILIANA Gas Spa	631	8	2	98,7	1,3
24	130	THÜGA Laghi Srl	222	33	1	75,8	11,3
25	209	THÜGA Mediterranea Srl	1.398	11	0	95,7	0,8
26	1510	TOSCANA Gas Spa	785	818	153	44,2	46,0
27	1072	TRENTINO Servizi Spa	917	1	-	92,0	0,1
<b>Totale/valore medio</b>			<b>33.597</b>	<b>9.840</b>	<b>1.914</b>	<b>56,1</b>	<b>16,4</b>

Con riferimento al periodo dall'1 luglio al 20 settembre 2005, il numero totale di accertamenti positivi per i distributori appartenenti all'insieme 1 è stato di 33.597, mentre sono stati 9.840 gli accertamenti negativi; la percentuale di accertamenti positivi rispetto alle richieste di attivazione della fornitura ricevute dall'1 luglio 2005 al 20 settembre 2005 è risultata estremamente variabile tra un valore minimo del 22,1% per Enel Rete Gas ed un

<sup>1</sup> Dati riferiti al periodo 13 luglio – 1 settembre 2005

<sup>2</sup> Hera ha dichiarato che i dati relativi a Bologna sono riferiti al periodo 1 luglio – 30 settembre 2005 e che quelli relativi a Imola – Faenza sono dati stimati.

<sup>3</sup> Dati dichiarati da Italgas e non coincidenti con quelli comunicati per via telematica.

valore massimo del 98,7% per Amg Energia e Siciliana Gas rispetto ad un valore medio del 56,1%.

#### ***7.4 Le verifiche preliminari di completezza***

Delle 27 aziende di distribuzione esaminate, 22 hanno dichiarato di avere predisposto un'attività preliminare di verifica di completezza della documentazione pervenuta ai fini degli accertamenti; tale attività è stata svolta o dagli accertatori o da personale dipendente diverso dagli accertatori o da altri soggetti esterni incaricati dai distributori.

Solo Aeg Reti Distribuzione, Aes, Italgas e Napoletana Gas, sulla base delle informazioni trasmesse, non risultano avere predisposto alcuna attività preliminare di verifica di completezza della documentazione.

#### ***7.5 I canali di contatto con gli installatori***

Delle 27 aziende di distribuzione esaminate, 26 hanno dichiarato di avere predisposto uno o più canali di contatto diretto con l'installatore di volta in volta interessato ai fini della risoluzione di eventuali problemi. Il contatto diretto è stato curato dagli accertatori o da personale dipendente diverso dagli accertatori.

Solo Italgas ha dichiarato di non aver predisposto alcun canale di contatto diretto con l'installatore per la risoluzione di eventuali problemi insorti ai fini dell'effettuazione dell'accertamento.

#### ***7.6 Enel Rete Gas***

Enel Rete Gas ha provveduto ad inviare le ulteriori informazioni richieste dall'Autorità con nota datata 10 novembre 2005 (Prot. 26989 del 14 novembre 2005) (di seguito: nota di Enel Rete Gas).

In tale nota, Enel Rete Gas dichiara (punto 1 della nota di Enel Rete Gas) di avere avviato in modo definitivo l'attività di accertamento ai sensi della deliberazione n. 40/04 (con l'utilizzo anche degli allegati A, B, C e D) a partire dall'1 luglio 2005. La società dichiara inoltre (punto 2 della nota di Enel Rete Gas) di essersi avvalsa delle disposizioni transitorie di cui al comma 18.2 della deliberazione n. 40/04 per tutte le tipologie di impianti di utenza a partire dal 22 settembre 2005.

La società indica, in calce alla tabella riportata nell'allegato 2 (punto 4 della nota di Enel Rete Gas), che rispetto alle richieste di attivazione della fornitura di gas pervenute dall'1 luglio al 20 settembre 2005, per oltre il 56% dei casi “...*(omissis)*...*non è mai pervenuta a Enel Rete Gas S.p.A. alcuna documentazione.*”. Di tale fenomeno non viene data alcuna altra informazione né spiegazione, in particolare con riferimento alle azioni messe in atto dalla società per la gestione delle pratiche in sospeso. Inoltre nulla si dice in merito all'eventuale pagamento multiplo per uno stesso cliente finale del costo di accertamento nei casi segnalati con più di un accertamento negativo.

Al punto 6 la nota di Enel Rete Gas riporta che “*avendo predisposto un'attività preliminare di verifica di completezza della documentazione pervenuta ai fini degli accertamenti, si precisa che tale attività è stata effettuata fino al 20.09.2005, direttamente dagli accertatori incaricati e successivamente dalla società ..... (omissis)..... con cui è stato sottoscritto regolare contratto di servizio;*”.

Al punto 7 la nota di Enel Rete Gas riporta che *“avendo predisposto un canale di contatto con l’installatore di volta in volta interessato ai fini della risoluzione di eventuali problemi, si precisa che tale attività è effettuata direttamente dagli accertatori incaricati;”*. In relazione a tale punto della nota di Enel Rete Gas, la società aggiunge che *“Enel Rete Gas, al fine di migliorare il canale di contatto con gli installatori ai fini della risoluzione di eventuali problemi di carattere tecnico, sta valutando ed ha intenzione di istituire uno specifico riferimento telefonico dedicato, a cui gli installatori possano rivolgersi per informazioni e/o chiarimenti in merito alle attività di accertamento effettuate.”*.

Al punto 8 la nota di Enel Rete Gas segnala che *“.....(omissis).....Enel Rete Gas, al fine di agevolare i clienti finali, ha deciso di accettare, in alternativa al predetto certificato”* (di riconoscimento dei requisiti tecnico-professionali rilasciato dalla competente Camera di Commercio) *“anche copia della visura camerale di iscrizione alla Camera di Commercio o una dichiarazione sostitutiva di certificazione ai sensi del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 sottoscritta dall’installatore, purché nelle stesse siano evidenti le indicazioni delle qualifiche professionali possedute dall’impresa ai sensi della legge n. 46/90.”*.

## **7.7 Italgas**

Italgas ha provveduto ad inviare le ulteriori informazioni richieste dall’Autorità con nota datata 16 novembre 2005 (Prot. 27350 del 18 novembre 2005) (di seguito: nota di Italgas).

In tale nota Italgas dichiara (punto 1 della nota di Italgas) di avere avviato in modo definitivo l’attività di accertamento ai sensi della deliberazione n. 40/04 (con l’utilizzo anche degli allegati A, B, C e D) a partire dall’1 luglio 2005. La società dichiara inoltre (punto 2 della nota di Italgas) di essersi avvalsa delle disposizioni transitorie di cui al comma 18.2 della deliberazione n. 40/04 per tutti gli impianti di utenza a partire dal 27 settembre 2005.

La nota di Italgas riporta nell’allegato 2 (punto 4 della nota di Italgas) la tabella di riepilogo dei dati relativi alle richieste di attivazione della fornitura pervenute dall’1 luglio al 20 settembre 2005. In tale riepilogo la società non è in grado di distinguere le richieste con accertamento negativo da quelle in attesa di completamento della documentazione. Italgas, in calce alla tabella di riepilogo, dichiara che il numero totale delle richieste di attivazione della fornitura pervenute con accertamento negativo è pari a 7.007 ed *“è il totale delle richieste pervenute, nel periodo di istruttoria, con accertamento negativo a seguito di rilevamento di anomalie sia a carattere formale sia a carattere tecnico.”*. In calce alla stessa tabella Italgas dichiara, in merito al numero totale delle richieste di attivazione della fornitura pervenute in attesa di completamento della documentazione (indicato uguale al numero totale delle richieste di attivazione della fornitura pervenute con accertamento negativo), *“Non avendo la nostra società effettuato l’attività preliminare di completezza della documentazione il valore esposto coincide con quello della colonna precedente (d).”*. Nella nota di accompagnamento ai dati comunicati successivamente per via telematica, Italgas ha dichiarato di avere indicato *“essere zero il numero degli accertamenti negativi”* ed ha comunicato che nell’anno termico 2004-2005 sono stati 6.989 le richieste di attivazione pervenute in attesa di completamento della documentazione.

In relazione agli incarichi per gli accertamenti conferiti a personale tecnico non dipendente dall’azienda ed alla lettera per l’informativa agli Ordini e Collegi professionali, Italgas dichiara (punto 5 della nota di Italgas) che *“....(omissis).....la lettera ...(omissis)....è stata*

*inviata a tutti gli Ordini e Collegi professionali (Ingegneri e Architetti) delle Province alle quali fanno capo i Comuni affidati in concessione ad Italgas S.p.A.*”. Dalla nota di Italgas sembrerebbe che la lettera non sia stata inviata anche a tutti i Collegi dei Periti delle Province di cui sopra.

Al punto 6 la nota di Italgas riporta che *“Dall’avvio dell’applicazione definitiva (1/7/05) della Delibera 40/04 non è stata effettuata un’attività preliminare di verifica di completezza della documentazione pervenuta ai fini dell’accertamento. La nostra azienda ha avviato direttamente l’accertamento delle pratiche immediatamente dopo la ricezione delle stesse, in conformità a quanto prescritto dalla delibera nr. 40/04.”*. Tale dichiarazione non corrisponde al vero in quanto la deliberazione n. 40/04 non prescrive in alcun modo l’immediato accertamento sulla documentazione, sia essa completa o meno, ma, al contrario, come indicato dall’articolo 2, comma 2.2, della deliberazione n. 40/04, prescrive che l’accertamento sia effettuato sugli allegati A e B o C e D solo se completi di tutti gli allegati obbligatori di legge.

Al punto 7 della nota Italgas dichiara che *“.....(omissis) .....non è stato predisposto con l’installatore alcun canale diretto.”*.

Nella parte conclusiva della nota Italgas dichiara che *“.....(omissis)..... la nostra società è in grado di mettere a disposizione delle società di vendita l’esito dell’accertamento entro 2-3 giorni dal ricevimento delle pratiche dal cliente finale.”* Tale affermazione contrasta con quanto dichiarato nella stessa nota di Italgas laddove si riconosce l’impossibilità della società di distinguere le richieste con accertamento negativo da quelle in attesa di completamento della documentazione.

Italgas dichiara infine nella nota che *“.....(omissis).....la nostra società, nei casi di reiterati esiti negativi dell’accertamento, ha sempre solo addebitato l’importo previsto per un singolo accertamento.”*.

## **8. Le informazioni fornite dai venditori di gas**

Il presente capitolo presenta i principali esiti dalle ulteriori informazioni fornite su richiesta della Direzione consumatori e qualità del servizio dell’Autorità da parte dei venditori di gas facenti parte dell’insieme 1.

### ***8.1 La modulistica fornita ai clienti finali per l’attivazione***

L’esame della modulistica che i venditori appartenenti all’insieme 1 inviano ai clienti finali è risultata conforme a quanto prescritto dalla deliberazione n. 40/04. Tuttavia le procedure allegata alla modulistica non si presentano in molto casi di facile lettura per chi non sia dotato di specifiche competenze tecniche.

Inoltre l’impostazione delle procedure varia anche in modo significativo da venditore a venditore e non facilita l’attuazione della deliberazione n. 40/04 a soggetti, quali gli installatori, che devono aiutare il cliente finale nella predisposizione della documentazione da inviare per il successivo accertamento.

## **8.2 Le informazioni sulla sicurezza fornite ai clienti finali**

La maggior parte dei venditori ha dichiarato di avere adempiuto all'obbligo, previsto dell'articolo 13, comma 13.1, lettera c) della deliberazione n. 40/04, di inviare ai clienti finali entro il 30 giugno 2005, in allegato ai documenti di fatturazione, informazioni sugli obblighi in tema di sicurezza relativi all'impianto di utenza; tali aziende di vendita di gas hanno altresì trasmesso all'Autorità copia delle informazioni fornite ai propri clienti.

In base alle informazioni fornite risultano invece non aver adempiuto all'obbligo di cui sopra Amga Commerciale, Asm Energia Ambiente, Blumet, Enel Gas, Hera Commerciale, Napoletana Gas Clienti, Siciliana Gas Vendite e Trenta.

## **8.3 Enel Gas**

Enel Gas ha provveduto ad inviare le ulteriori informazioni richieste dall'Autorità con propria nota datata 10 novembre 2005 (Prot. 26990 del 14 novembre 2005) (di seguito: nota di Enel Gas).

Per quanto riguarda la documentazione fornita ai clienti finali ai sensi dell'articolo 13, comma 13.1, lettera b), della deliberazione n. 40/04, allegata alla nota di Enel Gas, essa è risultata simile a quella pubblicata nel sito internet della società.

In relazione ai disagi subiti dai clienti finali di Enel Gas in relazione ad impianti di utenza per i quali abbia trovato applicazione il Titolo II della deliberazione n. 40/04, la società ha dichiarato (punto 4, lettera (i) della nota di Enel Gas) che *“i motivi per cui si sono verificati casi con tempi lunghi per il ricevimento da parte del cliente finale della documentazione di cui al comma 13.1, lettera b), della deliberazione n. 40/04, sono riconducibili ad anomalie di spedizione manifestatesi nei mesi di luglio e agosto;”*. Tuttavia nella nota di Enel Gas non si precisa né cosa si debba intendere per “anomalie di spedizione”, né di chi ne sia la responsabilità, né la diffusione territoriale di tali anomalie ed il conseguente impatto sulla clientela.

Per quanto concerne la documentazione, allegata alla nota di Enel Gas, relativa sia a tre casi di richieste di attivazione della fornitura di gas con esito negativo dell'accertamento sia a tre impianti di utenza con più di un accertamento negativo, essa risulta incompleta in quanto priva della copia delle comunicazioni inviate ai clienti finali interessati dai casi esaminati (è stata fornita solo la comunicazione tipo).

Il comma 13.1, lettera c), della deliberazione n. 40/04 prevede che ogni venditore di gas *“a partire dall'1 ottobre 2004 ed entro il 30 giugno di ogni anno, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, fornisce con giusta evidenza ad ogni proprio cliente finale informazioni sugli obblighi in tema di sicurezza relativi all'impianto di utenza”*. Enel Gas ha riconosciuto di non avere rispettato tale obbligo di servizio: infatti dichiara che *“per motivi tecnici non è stato possibile inserire tale avviso sulle bollette emesse entro il 30 giugno e che lo stesso avviso è stato inserito nei documenti di fatturazione alla fine del ciclo estivo di emissione delle bollette. L'invio di tale avviso, pertanto, è ancora in corso e verrà ultimato a breve.”*. Tuttavia nella nota di Enel Gas non si precisano né “i motivi tecnici” alla base del mancato rispetto dell'obbligo, né la dimensione della clientela che alla data di invio della nota stessa ha già ricevuto l'avviso né la data entro la quale Enel Gas prevede di completare la spedizione dell'avviso a tutta la propria clientela. Infine l'avviso non è stato allegato alla nota di Enel Gas.

Infine la società indica, in calce alla tabella riportata nell'allegato 1 alla nota di Enel Gas, che rispetto alle richieste di attivazione della fornitura di gas pervenute dall'1 luglio al 20 settembre 2005, per oltre il 38% dei casi “...(omissis)....non è mai pervenuta a Enel Gas S.p.A. alcuna documentazione.”. Di tale fenomeno non viene data alcuna altra informazione né spiegazione, in particolare con riferimento alle azioni messe in atto dalla società per la gestione delle pratiche in sospeso.

#### **8.4 Eni (Italgas Più)**

Eni (Divisione Gas & Power, marchio Italgas Più) ha provveduto ad inviare le ulteriori informazioni richieste dall'Autorità con propria nota datata 9 novembre 2005 (Prot. 26958 del 14 novembre 2005) (di seguito: nota di Eni).

Per quanto riguarda la documentazione fornita ai clienti finali ai sensi dell'articolo 13, comma 13.1, lettera b), della deliberazione n. 40/04, allegata alla nota di Eni, essa è risultata simile a quella pubblicata nel sito internet della società (vedi anche in appendice). Eni ha dichiarato (punto 1 della nota dell'Eni) che “*Tale documentazione viene fornita direttamente allo sportello per le richieste effettuate dal cliente in tale sede, mentre per le richieste di attivazione telefoniche sono state inviate con Posta Ordinaria fino all'1/9/05, successivamente a tale data sono state inviate con Posta Prioritaria*”. Tuttavia nella nota di Eni non si precisa quante sono state le richieste di attivazione della fornitura presentate allo sportello, rispetto al numero totale delle richieste nel periodo dall'1 luglio al 20 settembre 2005.

Per quanto concerne l'obbligo di servizio per i venditori di gas di informazione ai clienti finali di cui al comma 13.1, lettera c), della deliberazione n. 40/04, la società ha dichiarato (punto 2 della nota di Eni) che la “...(omissis) ...documentazione” è stata “.. (omissis) ... inviata entro il 30 giugno 2005 ai sensi dell'articolo 13 comma 1, lettera c)”.

L'esame della tabella di cui all'allegato 3 (punto 3 della nota dell'Eni) evidenzia che in oltre il 36% delle richieste di attivazione della fornitura di gas pervenute dall'1 luglio al 20 settembre 2005 la società non è in grado di distinguere le richieste con accertamento negativo da quelle in attesa di completamento della documentazione. Di fronte a tale situazione Eni ha dichiarato che “*La nostra società recepiva, dalla Società di Distribuzione, il carattere “non positivo” dell'accertamento, dando di ciò comunicazione al Cliente con contestuale invio della documentazione contenente le motivazioni forniteci dal Distributore*”.

In relazione alle motivazioni dei frequenti casi nei quali vi è stato più di un accertamento negativo per uno stesso impianto di utenza (punto 4 della nota di Eni) Eni ha dichiarato che “*in merito alle motivazioni, da Voi richieste, dei frequenti casi nei quali vi sia stato più di un accertamento negativo per uno stesso impianto di utenza, punto 4 (i) vostra lettera, Vi precisiamo che non ci è possibile eseguire un'analisi statistica delle motivazioni forniteci dal Distributore, in quanto queste ci vengono comunicate, in forma aggregata, in un campo testo, non elaborabile informaticamente ai fini statistici.*”.

In aggiunta alle informazioni richieste di cui sopra, Eni ha provveduto a trasmettere all'Autorità con nota datata 9 gennaio 2006 (Prot. 798 del 12 gennaio 2006) l'opuscolo informativo sull'applicazione della deliberazione n. 40/04 che la stessa Eni ha distribuito ai propri clienti finali; l'opuscolo risulta di facile lettura, indipendentemente dalle conoscenze



tecniche del lettore, e rappresenta un buon esempio di comunicazione semplice ed efficace per trasmettere i principali contenuti della deliberazione n. 40/04.

## **9. I principali esiti dell'istruttoria conoscitiva**

L'istruttoria conoscitiva ha evidenziato, per ciascuno dei campi sottoposti ad indagine, esiti significativi ai fini della valutazione dell'adeguatezza dei comportamenti messi in atto dai distributori e dai venditori di gas per l'attuazione della deliberazione n. 40/04.

Tali esiti vengono richiamati di seguito per ciascuno dei campi esaminati con una sintesi riepilogativa per tutti i distributori e venditori sottoposti all'istruttoria conoscitiva.

### **9.1 I reclami**

I 230 reclami scritti, pervenuti all'Autorità dall'1 luglio al 31 dicembre 2005, hanno evidenziato come solo una parte dei distributori e venditori di gas sono stati interessati da uno o più reclami relativi all'attuazione della deliberazione n. 40/04.

Con riferimento ai 185 reclami pervenuti all'Autorità dall'1 luglio al 31 ottobre 2005, convenzionalmente attribuiti al periodo precedente all'emanazione della deliberazione n. 192/05, le tre aziende di distribuzione che hanno presentato un maggior numero di reclami ogni mille richieste di attivazione assoggettate alla deliberazione n. 40/04 sono state Aes (8,11), Enel Rete Gas (4,58) ed Italgas (3,47).

L'esame degli ulteriori 45 reclami scritti pervenuti dall'1 novembre al 31 dicembre 2005, convenzionalmente attribuiti al periodo successivo all'emanazione della deliberazione n. 192/05, ha evidenziato che la maggior parte di essi riguarda Enel Rete Gas (21) e Italgas (15). Inoltre in 22 casi il reclamo è stato originato da una richiesta di attivazione relativa al periodo precedente e non ancora soddisfatta; di questi, 15 reclami hanno riguardato Enel Rete Gas e 7 Italgas.

In entrambi i periodi il motivo più ricorrente del reclamo (oltre il 60% dei casi) è stata la soluzione organizzativa adottata dall'esercente per la gestione delle pratiche, ritenuta dal cliente finale non soddisfacente, mentre la mancata ricezione dei moduli, più importante nel primo periodo (17,8% dei casi), è divenuta meno significativa nel periodo successivo, nel quale il secondo motivo più frequente di reclamo è stato, in oltre il 28% dei casi, la risposta dell'esercente ritenuta non esaustiva.

### **9.2 I siti internet**

La verifica dei siti internet dei distributori e dei venditori di gas appartenenti all'insieme 1, che è stata effettuata sulla configurazione dei siti catturata da parte degli uffici dell'Autorità dalla rete internet nei giorni immediatamente successivi all'entrata in vigore della deliberazione n. 192/05, ha evidenziato che tutti i distributori ed i venditori dispongono di un proprio sito internet ad eccezione dei distributori Agsm Rete Gas, Amg e Amg Energia che condividono il sito con il venditore collegato.

Per quanto riguarda i distributori è risultato che:

- la maggior parte di essi ha intitolato la sezione dedicata alla deliberazione n. 40/04 in modo conforme a quanto prescritto; nei casi di difformità, il titolo consente comunque di comprendere il riferimento all'attività degli accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas;
- tutti, ove richiesto, hanno pubblicato gli allegati alla deliberazione n. 40/04 in modo che fossero stampabili ed hanno pubblicato il recapito al quale inviare la documentazione da sottoporre ad accertamento.

Per quanto riguarda i venditori è risultato che:

- più della metà di essi ha intitolato la sezione dedicata alla deliberazione n. 40/04 in modo conforme a quanto prescritto; nei casi di difformità, il titolo consente comunque di comprendere il riferimento all'attività degli accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas;
- la maggior parte ha pubblicato i moduli allegati alla deliberazione n. 40/04 ad eccezione di Agsm Vendite, Amgas, Amg Gas, Amps Energie, Blumet, Sgr Servizi, Toscana Gas Clienti e Trenta;
- la maggior parte ha fornito indicazioni circa l'utilizzo dei moduli allegati alla deliberazione n. 40/04 ad eccezione di Aem Acquisto e Vendita Energia, Agsm Vendite, Amgas, Amg Gas, Amps Energie, Aps Trade, Asm Energia Ambiente, Blumet, E.On Vendite, Hera Commerciale, Toscana Gas Clienti e Trenta;
- solo Blumet non ha riportato nel proprio sito alcuna informazione sulla deliberazione n. 40/04 ad eccezione del testo del provvedimento dell'Autorità.

In generale l'accessibilità alla sezione dedicata alla deliberazione n. 40/04 è risultata buona, salvo alcuni casi da migliorare.

### ***9.3 I dati e le informazioni forniti dai distributori di gas naturale***

L'esame dei dati comunicati al 31 gennaio 2006 per via telematica da 177 distributori, che servivano al 31 dicembre 2004 quasi 17 milioni, clienti finali ha evidenziato che nel primo anno termico di attuazione della deliberazione n. 40/04 sono stati:

- 77.309 gli accertamenti con esito positivo;
- 7.185 gli accertamenti con esito negativo;
- 6.213 gli impianti di utenza con più accertamenti.

La maggior parte dei distributori ha dato attuazione alla deliberazione n. 40/04 con l'utilizzo dei moduli A, B, C e D per l'attivazione della fornitura ad impianti di utenza nuovi a far data dall'1 luglio 2005.

L'esame delle ulteriori informazioni fornite dai distributori appartenenti all'insieme 1 ha evidenziato che:

- alla data del 20 settembre 2005 risultavano incaricati per l'effettuazione degli accertamenti 152 accertatori, dei quali 68 dipendenti del distributore ed 84 personale tecnico esterno, con un valore medio di 394 pratiche esaminate da ogni accertatore nel periodo dall'1 luglio al 20 settembre 2005;

- sono stati effettuati 33.597 accertamenti con esito positivo, a fronte di 9.840 accertamenti con esito negativo, con un valore medio del 56,1% di richieste di attivazione della fornitura con accertamento positivo;
- le aziende caratterizzate dalle percentuali più basse di richieste di attivazione della fornitura con accertamento positivo sono Enel Rete Gas con il 22,1%, Napoletana Gas con il 23,4% ed Aes con il 29,9%;
- le aziende caratterizzate dalle percentuali più alte di richieste di attivazione della fornitura con accertamento negativo sono Italgas con il 46,8% (con riferimento ai dati dichiarati di cui la precedente paragrafo 7.7), Toscana Gas con il 46% e Consiag Reti con il 43,8%;
- tutte le aziende hanno dichiarato di avere predisposto un'attività preliminare di verifica della completezza della documentazione da sottoporre ad accertamento ad eccezione di Aeg Reti Distribuzione , Aes, Italgas e Napoletana Gas;
- tutte le aziende hanno dichiarato di avere predisposto un canale di contatto con gli installatori ad eccezione di Italgas che ha dichiarato di non avere attivato alcun canale;
- Enel Rete Gas ha dichiarato che per oltre il 56% delle richieste di attivazione della fornitura non è mai pervenuta alcuna documentazione.

#### ***9.4 Le informazioni fornite dai venditori di gas naturale***

L'esame delle informazioni fornite dai venditori appartenenti all'insieme 1 ha evidenziato che:

- la maggior parte delle società di vendita ha ottemperato all'obbligo previsto dall'articolo 13, comma 1, lettera a) della deliberazione n. 40/04 di pubblicare nel proprio sito internet i moduli allegati alla deliberazione n. 40/04 con le istruzioni per il loro utilizzo, ad eccezione di Aem Acquisto e Vendita Energia, Agsm, Amgas, Amg Gas, Amps Energie, Aps Trade, Asm Energia Ambiente, Blumet, E.On Vendite, Hera Commerciale, Sgr Servizi, Toscana Gas Clienti e Trenta;
- la maggior parte delle società di vendita ha ottemperato all'obbligo previsto dall'articolo 13, comma 1, lettera c) della deliberazione n. 40/04 di inviare ai clienti finali entro il 30 giugno 2005, in allegato ai documenti di fatturazione, informazioni sugli obblighi in tema di sicurezza relativi all'impianto di utenza, ad eccezione di Amga Commerciale, Asm Energia Ambiente, Blumet, Enel Gas, Hera Commerciale, Napoletana Gas Clienti, Siciliana Gas Vendite e Trenta;
- tutte le società di vendita hanno predisposto procedure da inviare ai clienti finali analoghe nei contenuti a quelle pubblicate nel proprio sito; tuttavia tali procedure si presentano di norma complesse e di non facile lettura;
- Enel Gas ha dichiarato che per oltre il 38% delle richieste di attivazione della fornitura non è mai pervenuta alcuna documentazione.

#### ***9.5 Sintesi riepilogativa degli esiti dell'istruttoria conoscitiva***

L'istruttoria ha evidenziato che non vi sono esiti significativi (assumendo che in fase di prima attuazione della deliberazione n. 40/04 sia accettabile un livello fino a 3 reclami

ogni mille richieste di attivazione sottoposte ad accertamento) che possano fare supporre un mancato adempimento della deliberazione n. 40/04 per i distributori ed i venditori di gas appartenenti all'insieme 1 riportati nelle tabelle 16 e 17.

*Tabella 16 – Distributori appartenenti all'insieme 1 senza esiti significativi dell'istruttoria conoscitiva*

<b>N. progr.</b>	<b>ID Esercente</b>	<b>Ragione sociale esercente</b>
1	526	AEM Distribuzione Gas e Calore Spa
2	1182	ACEGAS - APS Spa
3	1095	AEG Reti Distribuzione Srl
4	1161	AGSM Rete Gas Srl (*)
5	306	AMG Spa (*)
6	578	AMG Energia Spa (*)
7	1535	ASCOPIAVE Spa
8	309	ASM Spa
9	8	EDISON DG Spa
10	1544	ENIA Spa
11	50	EROGASMET Spa
12	59	FIorentINAGAS Spa
13	308	HERA Spa
14	1040	ITALCOGIM Reti Spa
15	1239	META Spa
16	35	NAPoletANA Gas Spa
17	249	SGR Reti Spa
18	213	SICILIANA Gas Spa
19	209	THÜGA Mediterranea Srl
20	1510	TOSCANA Gas Spa
21	1072	TRENTINO Servizi Spa

Note: (\*) A meno del sito condiviso con il venditore collegato.

Tabella 17 – Venditori appartenenti all'insieme 1 senza esiti significativi dell'istruttoria conoscitiva

N. progr.	ID Esercente	Ragione sociale esercente
1	395V	AEB Trading Spa
2	206V	ASCOTRADE Spa
3	371V	CONSIAGAS Servizi Energetici Spa
4	573V	EDISON Per Voi Spa
5	80V	ENERCOM Spa
6	124V	ENI Spa (ITALGAS PIÙ)
7	122V	EROGASMET Vendita Spa
8	33V	ESTGAS Spa
9	377V	FIorentINAGAS Clienti Spa
10	228V	GASBON Srl
11	209V	ITALCOGIM Vendite Spa
12	237V	LINEA Group Spa
13	117V	METAENERGY Srl
14	413V	PROMETEO Spa

L'istruttoria ha evidenziato invece esiti significativi (assumendo che in fase di prima attuazione della deliberazione n. 40/04 non sia accettabile un livello superiore a 3 reclami ogni mille richieste di attivazione) per i distributori ed i venditori di gas appartenenti all'insieme 1 riportati nella tabelle 18 e 19.

Tabella 18 – Distributori di gas naturale appartenenti all'insieme 1 con esiti significativi dell'istruttoria

N. progr.	ID Esercente	Ragione sociale esercente	n. reclami ogni mille richieste di attivazione	Ulteriori informazioni inviate
1	995	AES Spa	▪ 8,11	-
2	327	AMGA Spa	▪ 3,38	-
3	525	CONSIAG Reti Srl	-	▪ 43,8% accertamenti negativi
4	161	ENEL Rete Gas Spa	▪ 4,58	▪ per 56% delle richieste di attivazione non è mai pervenuta alcuna documentazione ▪ 22,1% accertamenti positivi
5	88	ITALGAS Spa	▪ 3,47	▪ il numero degli accertamenti negativi coincide con le richieste di attivazione in attesa di completamento della documentazione; in una successiva comunicazione gli accertamenti negativi sono stati dichiarati pari a zero ▪ 46,8% accertamenti negativi ▪ non ha attivato alcun canale di contatto diretto con gli installatori
6	130	THÜGA Laghi Srl	▪ 3,41	-

In merito ai distributori elencati in tabella 18 l'istruttoria conoscitiva ha evidenziato che successivamente all'emanazione della deliberazione n. 192/05 non sono pervenuti all'Autorità ulteriori reclami scritti relativi alle società Aes, Amga e Thüga Laghi, mentre sono pervenuti 21 reclami relativi ad Enel Rete Gas (dei quali 15 relativi a richieste di

attivazione anteriori all'1 novembre 2005) e 15 relativi ad Italgas (dei quali 7 relativi a richieste di attivazione anteriori all'1 novembre 2005). Per quanto riguarda Consiag Reti, non è pervenuto alcun reclamo scritto.

Tabella 19 – Venditori di gas naturale appartenenti all'insieme 1 con esiti significativi dell'istruttoria

N. progr.	ID Esercente	Ragione sociale esercente	Sito internet	Ulteriori informazioni inviate
1	217V	AEM Acquisto e Vendita Energia Spa	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. a)	-
2	457V	AGSM Spa	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. a) ▪ sito condiviso con il distributore collegato	-
3	18V	AMGA Commerciale Spa	-	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. c)
4	111V	AMGAS Srl	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. a) ▪ sito condiviso con il distributore collegato	
5	1V	AMG GAS Srl	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. a) ▪ sito condiviso con il distributore collegato	
6	4V	AMPS Energie Srl	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. a)	-
7	405V	APS Trade Srl	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. a)	-
8	294V	ASM Energia Ambiente Spa	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. a)	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. c)
9	104V	BLUMET Spa	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. a)	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. c)
10	93V	ENEL GAS Spa	-	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. c) ▪ per oltre il 38% dei casi non è pervenuta alcuna documentazione
11	100V	E.On Vendite Srl	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. a)	-
12	602V	HERA Commerciale Unipersonale Srl	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. a)	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. c)
13	544V	NAPOLETANAGAS Clienti Spa	-	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. c)
14	499V	SGR Servizi Spa	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. a)	-
15	123V	SICILIANA Gas Vendite Spa	-	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. c)
16	159V	TOSCANA Gas Clienti Spa	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. a)	-
17	166V	TRENTA Spa	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. a)	▪ non ha ottemperato all'obbligo di cui al comma 13.1, lett. c)

In merito ai venditori elencati in tabella 19, l'istruttoria conoscitiva ha evidenziato che prima dell'emanazione della deliberazione n. 192/05 sono pervenuti reclami scritti per più di 3 reclami ogni mille richieste di attivazione solo per Enel Gas; tale società di vendita è stata interessata anche da ulteriori 22 reclami pervenuti all'Autorità successivamente all'emanazione della deliberazione n. 192/05.

## **Appendice – Analisi di dettaglio di alcuni siti internet**

Nella presente appendice vengono riportati gli esiti della verifica di dettaglio di alcuni siti internet di distributori e di venditori di gas.

### **Distributori di gas**

#### ***Aem Distribuzione Gas e Calore***

Al sito di Aem Distribuzione Gas e Calore, azienda distributrice facente parte del gruppo Aem, si accede dalla *home page* del gruppo “www.aem.it” ed in essa si trova immediatamente, ben distinto da altri pulsanti, un accesso alla sezione correttamente denominata “Accertamenti della sicurezza postcontatore”, dove implicitamente si conferma che il distributore applica la procedura prevista dalla deliberazione n. 192/05.

Gli allegati A, B, C e D sono scaricabili e, per quanto personalizzati, sono conformi nel contenuto ai modelli allegati alla deliberazione n. 40/04. Le informazioni fornite sono però molto scarse (in pratica si rimanda alla lettura del regolamento); mancano ad esempio le indicazioni che consentono al cliente finale di stabilire se l'impianto per il quale richiede l'attivazione della fornitura ricade o meno nel campo di applicazione della legge n. 46/90.

#### ***Edison DG***

Si accede al sito dalla *home page* “www.edison.it” della holding Edison cliccando sul pulsante “Edison DG” e si viene indirizzati su un altro sito, “www.edison-dg.it”. Da esso è possibile accedere alla sezione di interesse attraverso due diverse modalità.

Una correttamente intitolata “Accertamenti della sicurezza postcontatore”, datata 1 ottobre 2004, che fornisce pertanto informazioni non aggiornate, oltre che molto concise (c'è un link al sito dell'Autorità, alla pagina in cui è reperibile la deliberazione n. 40/04 e successive modifiche e integrazioni).

Un'altra sezione, intitolata “Area clienti - Dal 1 ottobre sono cambiate le regole per l'attivazione della fornitura negli impianti gas”, con un pulsante che invita a proseguire, fornisce sia la modulistica scaricabile in formato “pdf” (sugli allegati è già prestampato l'indirizzo a cui vanno inviati), sia le istruzioni relative agli allegati obbligatori da accludere agli allegati A e B oppure C e D.

#### ***Enel Rete Gas***

L'accesso al sito non è semplicissimo, in quanto lo stesso è ospitato nel portale di Enel “www.enel.it” e non è immediatamente riconoscibile, contrariamente a quello del venditore Enel; risponde infatti all'url “www.enel.it/attivita/vendita\_reti/infrastrutture\_reti/enel\_rete\_gas/”.

Il visitatore che parte dal portale Enel lo raggiunge attraverso diversi passaggi: “attività”, quindi “vendita reti”, e finalmente attraverso “infrastrutture e reti”; tuttavia il visitatore che introducesse l'indirizzo internet “www.enelretegas.it” verrebbe comunque automaticamente indirizzato alla corretta pagina iniziale.



In essa è immediatamente visibile l'accesso alla sezione "Accertamenti della sicurezza postcontatore", i cui contenuti sono corrispondenti a quanto imposto dalla deliberazione n. 40/04; la modulistica è scaricabile in formato "pdf" e corrisponde, benché lievemente modificata (solo graficamente) a quella allegata alla deliberazione n. 40/04.

### ***Enìa***

Il caso di Enìa è particolare: il sito internet (indirizzo della *home page*: "www.eniaspa.it") rimanda, a seconda della scelta operata dal cliente finale su appositi pulsanti, ai siti, tuttora esistenti, delle tre aziende distributrici Agac, Amps e Tesa, ora incorporate in Enìa.

È quindi il cliente finale che deve sapere quale dei tre pulsanti premere; ovviamente non ci sono difficoltà se il cliente finale è un ex utente di una delle tre società, e ha pertanto vissuto il passaggio a Enìa; potrebbe esserci qualche problema per il cliente finale che giunge da una località precedentemente servita da un altro distributore.

### ***Enìa/Agac***

Il cliente finale, indirizzato alla *home page* di Agac, trova sulla stessa pagina il pulsante "Impianti gas – Del. 40/04"; l'indicazione non è quella prescritta dalla deliberazione n. 40/04 ma il riferimento è sufficientemente comprensibile.

Il cliente finale accede a una pagina esplicativa delle procedure alle quali deve attenersi per ottenere l'attivazione della fornitura del gas. Attraverso rimandi a un pieghevole informativo di Enìa (in formato "pdf", quindi facilmente scaricabile) e ad altre esaurienti descrizioni delle procedure da seguire, rivolte tanto al cliente finale che all'installatore.

Questi ultimi sono messi in grado di compilare correttamente la modulistica pertinente (Allegati A, B, C, D, E, che possono essere scaricati dal sito, cliccando sugli appositi pulsanti), personalizzata Enìa, che riporta già (per gli allegati A e C) l'indirizzo di Reggio Emilia a cui devono essere fatti pervenire; in particolare per l'installatore è stata prevista la possibilità di scaricare degli strumenti utili per la compilazione degli allegati obbligatori.

Nelle informazioni non si fa menzione della deliberazione n. 192/05 e pertanto si può desumere che Enìa/Agac non intende avvalersi dell'opzione di applicare la procedura semplificata, consentita da tale deliberazione.

### ***Enìa/Amps***

Anche il sito di Enìa/Amps consente al visitatore, una volta selezionata la sezione del sito riservata al gas, di accedere facilmente alle informazioni che gli occorrono cliccando sul pulsante correttamente denominato "Accertamenti della sicurezza postcontatore".

Come per Enìa/Agac, sono resi disponibili chiarimenti e informazioni al cliente finale e all'installatore, oltre naturalmente alla modulistica scaricabile in formato "pdf" (contrariamente a quanto ha fatto Enìa/Agac, però, non è personalizzata e non riporta prestampato l'indirizzo a cui deve essere fatta pervenire)

Tuttavia mancano gli aggiornamenti delle date di inizio degli accertamenti su impianti modificati e in servizio, come modificate dalla deliberazione n. 192/05; questa situazione risulta potenzialmente ingannevole per i clienti finali e relativi installatori, che potrebbero richiedere e predisporre la documentazione per un accertamento non ancora previsto.

### ***Enia/Tesa***

Sul sito non è presente alcun riferimento alla deliberazione n. 40/04. Sebbene si faccia riferimento ad Enia per quanto riguarda la distribuzione di gas, il cliente finale che volesse cercare sulla *home page* di Enia qualche informazione in più non la troverebbe comunque, in quanto, come già detto, tale *home page* lo reindirizza ai siti delle tre aziende attive prima della fusione, e quindi, nel suo caso, nuovamente sulla *home page* di Enia/Tesa. Occorre peraltro precisare che l'esame del sito è stato effettuato prima che scattasse per gli impianti ex Tesa l'obbligo di attuazione della deliberazione n. 40/04.

### ***Italcogim Reti***

Il gruppo Italcogim ha una *home page* "www.italcogim.com" dalla quale si può accedere, cliccando su un apposito e ben evidenziato pulsante, sia alla sezione "Italcogim reti" (azienda di distribuzione) sia alla sezione "Area clienti – Italcogim vendite gas energia" (azienda di vendita).

Sempre nella pagina iniziale, ma esternamente a tali pulsanti e relativi sottopulsanti, sono contenute diverse altre informazioni e indicazioni per i visitatori del sito, tra cui un motore di ricerca interno, e un riferimento, nella sezione "Novità", agli "accertamenti della sicurezza post contatore", datato 1 giugno 2005, in cui si informa il visitatore della deliberazione n. 40/04, gli si mette a disposizione un numero verde dedicato a tale argomento (diverso dal numero verde "servizio clienti", anch'esso richiamato in *home page*) e la possibilità di ascoltare, oltre che di scaricare dal sito, la procedura da seguire per l'attivazione della fornitura.

Accedendo alla sezione "Italcogim reti" si nota, osservando l'url, che non si viene indirizzati ad un sito indipendente e dedicato alla distribuzione di gas, bensì a una sezione del sito "www.italcogim.com".

La sezione del sito della società di distribuzione Italcogim Reti dedicata agli accertamenti della sicurezza postcontatore comprende sia l'indicazione dell'indirizzo a cui deve essere inviata la documentazione (ottenibile per ogni cliente cliccando sul nome del comune in cui è situato l'impianto da attivare) sia l'informazione esplicita della non adesione della società stessa alla modalità transitoria di cui alla deliberazione n. 192/05.

Gli allegati A, B, C e D sono scaricabili in formato "pdf", unitamente al modello ministeriale, di cui alla legge n. 46/90 e conforme al D.M. 20 febbraio 1992, e al modulo per la compilazione degli allegati obbligatori secondo linee guida del Comitato Italiano Gas, così da facilitare il compito dell'installatore e ad indirizzarlo verso la scelta di utilizzare tali linee guida.

### ***Italgas***

Si accede al sito digitando "www.italgas.it" e si viene indirizzati a una *home page* che contiene, ben visibile, l'indicazione " Delibera 40/04 – Accertamenti della sicurezza post-contatore - La delibera 40/04 e successive modifiche e integrazione, emessa dall'Autorità per l'Energia elettrica e il Gas" con un invito a proseguire cliccando su "<<".

Proseguendo si trova una sezione che soddisfa tutti gli obblighi imposti dalla deliberazione n. 40/04; la modulistica è scaricabile e stampabile, in formato "pdf" (lo stesso usato

dall'Autorità) e i moduli non sono personalizzati. In questa sezione del sito è indicato che il venditore invierà al cliente il modulo precompilato denominato "Attivazione della fornitura gas", contenente i codici e i dati identificativi dell'impianto per il quale si richiede l'attivazione della fornitura; si presume che tale modulo sarà predisposto dal distributore.

Il sito ha subito numerosi aggiornamenti a seguito dell'entrata in vigore della deliberazione n. 192/05, effettuati progressivamente; a fine novembre 2005 le modifiche hanno consentito di aggiornare completamente il sito, introducendo anche la modulistica elaborata dal distributore sullo stesso modello degli allegati A, B, C, D ed E per il cliente finale e l'installatore o il professionista che si trovano nelle condizioni di poter applicare la procedura di cui all'art. 18, comma 4, della deliberazione n. 40/04.

Anche la comunicazione al cliente finale relativa alle procedure utilizzate dall'azienda, aggiornata in data 4 novembre 2005, è esauriente e corredata di schemi e diagrammi di flusso di semplice comprensione.

### **Venditori di gas**

#### ***Aem Acquisto e Vendita Energia***

Nessuna indicazione relativa alla deliberazione n. 40/04 è reperibile in questo sito, al quale si accede dalla *home page* del Gruppo AEM.

E' invece possibile ottenere indicazioni partendo dalla *home page* del gruppo AEM, sia pure attraverso una procedura lunga e macchinosa: si clicca su un pulsante denominato "Per i clienti AEM: come fare per..." e si accede a una pagina in cui sono raffigurati sette distinti pulsanti, uno dei quali, il n. 6, è intitolato "Nuovo allacciamento"; cliccando sullo stesso si accede a un file in "pdf", di quattro pagine, dove si impartiscono istruzioni a chi richiede la fornitura di gas e/o di elettricità per locali privi di contatore o di allacciamento alle reti AEM; l'ultima pagina è costituita da un richiamo alla deliberazione n. 40/04, ovviamente per chi richiede la fornitura di gas, in cui si informa in maniera incompleta e molto sintetica che il richiedente deve presentare due moduli, scaricabili dal sito "www.aemgas.it" o, in alternativa, dal sito "ww.miservi.it".

Quest'ultimo sito, raggiungibile anche dal sito di AEM Energia, è un portale di servizi per il cliente; accedendo a tale sito è necessario, una volta nella *home page*, cliccare su "Altri servizi"; a questo punto si apre, contemporaneamente alla pagina cui tale pulsante rinvia, una piccola finestra ("pop up") che informa di norme a tutela del cliente e invita "per saperne di più" a cliccare su un altro pulsante, che rimanda alla pagina "norme a tutela del cliente" in cui è contenuta la sezione "Accertamenti della sicurezza postcontatore"; cliccando su questa dicitura si ottiene tuttavia la comparsa di uno scarno comunicato che tramite due link rinvia al sito di AEM Distribuzione Gas e Calore (la società distributrice) e a quello dell'Autorità.

#### ***Blumet***

Esiste una scarna sezione destinata all'informazione del cliente finale, in cui non sono però reperibili né i moduli né le istruzioni. L'unico elemento scaricabile è la deliberazione n. 40/04, tramite un link al sito dell'Autorità.

Il cliente finale è invitato a visitare i siti di Enia (per chi risiede nella provincia di Reggio Emilia) e di Sat (per i residenti nei comuni serviti da questa azienda distributrice); non è però possibile accedere a tali siti tramite link, per cui il cliente finale deve trovare i rispettivi url consultando un motore di ricerca.

### ***Eni/Italgaspiù***

Si accede al sito digitando “www.italgaspiu.it” e si viene indirizzati a una prima pagina che si limita a informare l’avvenuto ingresso di Italgaspiù in Eni, Divisione Gas & Power.

C’è poi un pulsante di accesso che invita a cliccare nuovamente sullo stesso indirizzo internet e il visitatore accede alla pagina “www.italgaspiu.it/index.html”; da tale pagina l’accesso alla sezione “accertamenti della sicurezza postcontatore” è possibile attraverso la sezione “news”, che riporta, attraverso un menu a scorrimento alcuni titoli a rotazione (ogni titolo rimane per qualche secondo visibile, quindi viene sostituito dal successivo).

Uno dei titoli è “1 luglio 2005 – Nuove disposizioni per nuovi impianti – Delibera A.E.E.G. n. ro 40/04”. Cliccando su questo titolo si accede alla sezione correttamente denominata “Accertamenti della sicurezza postcontatore”. L’accessibilità non è quindi pienamente garantita, in quanto si presume che il visitatore associ gli accertamenti postcontatore al riferimento “Delibera A.E.E.G. n. ro 40/04” e alla generica indicazione “nuovi impianti”.

La sezione è comunque esauriente, in quanto consente un primo approccio alla questione e un ulteriore approfondimento cliccando su un invito a proseguire; la modulistica riportata è anch’essa scaricabile e stampabile, in formato “pdf” (lo stesso usato dall’Autorità) e i moduli non sono personalizzati.

In un aggiornamento successivo al mese di settembre 2005 Italgaspiù ha provveduto ad informare il visitatore del sito che la modulistica è riportata esclusivamente a titolo di esempio e non va utilizzata per l’attivazione della fornitura, in quanto il distributore potrebbe aver bisogno dei dati identificativi del punto di riconsegna; sui moduli è stato scritto di traverso e in grande “ESEMPIO”, così da renderli comunque inutilizzabili.

### ***Italcogim Vendite***

Il Gruppo Italcogim ha una *home page* “www.italcogim.com” dalla quale si può accedere, cliccando su un apposito e ben evidenziato pulsante, sia alla sezione “Italcogim reti” (azienda di distribuzione) sia alla sezione “Area clienti – Italcogim vendite gas energia” (azienda di vendita).

Accedendo alla sezione “Italcogim vendite” si nota, osservando l’url, che non si viene indirizzati a un sito indipendente e dedicato alla vendita gas (ed eventualmente alla fornitura di altri servizi commerciali), bensì a una sezione del sito “www.italcogim.com”.

Va comunque segnalato che il visitatore del sito “www.italcogim.com”, prima ancora di scegliere se accedere alla sezione dell’impresa di distribuzione oppure alla sezione dell’impresa di vendita, può accedere alle informazioni sulla deliberazione n. 40/04 cliccando su “Accertamenti della sicurezza postcontatore”, presente nella sezione “Italcogim informa” (aggiornata con le modifiche introdotte dalla deliberazione n. 192/05).

Da qui, evitando di accedere alla sezione del sito dedicata alla società di distribuzione, può accedere direttamente alle informazioni di suo interesse.

Dal punto di vista dei contenuti, gli allegati A, B, C, D ed E sono riportati correttamente e scaricabili in formato “pdf”, unitamente ad altra modulistica di interesse dell’installatore (modello ministeriale, di cui alla legge n. 46/90 e conforme al D.M. 20 febbraio 1992, modulo per la compilazione degli allegati obbligatori secondo linee guida del Comitato Italiano Gas).

Inoltre, pur rimandando il cliente sul sito del distributore per ottenere le pertinenti informazioni su come ottenere l’attivazione della fornitura, vengono esposte, per una miglior comprensione da parte di chi legge, la procedura standard per l’attivazione prevista dai distributori che scelgono di applicare la procedura transitoria di cui alla deliberazione n. 192/05 e la procedura standard prevista dai distributori che hanno scelto di non applicare tale procedura.