6. REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ E TUTELA DEI CONSUMATORI

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ NEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA

Con il 2003 si conclude il primo periodo di regolazione della qualità del servizio elettrico, iniziato nel 2000. Nella presente *Relazione Annuale* si illustrano i principali effetti della regolazione della continuità del servizio e della qualità commerciale, attraverso l'analisi degli indicatori di qualità.
Nel corso del 2003, l'attività dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas nel campo della qualità nel settore dell'energia elettrica è stata prevalentemente orientata su due direzioni:

- attività di regolazione della qualità del servizio, nell'ambito del procedimento per la formazione dei provvedimenti di regolazione per il periodo regolatorio 2004-2007;
- attività di controllo della qualità del servizio, nell'ambito del procedimento di determinazione dei recuperi di continuità relativi all'anno 2002.

L'attività di controllo costituisce un supporto indispensabile all'attività di regolazione in quanto fornisce a essa il flusso informativo che alimenta il processo decisionale, verifica il rispetto degli standard di qualità imposti agli operatori e controlla la veridicità delle loro dichiarazioni. Essa è descritta in modo più approfondito nel Capitolo 8 di questa *Relazione Annuale*. Sono inoltre proseguite sia le attività di rilevazione della soddisfazione delle famiglie per il servizio elettrico, tramite apposita convenzione con l'Istat, sia le attività internazionali di *benchmarking* europeo nell'ambito del gruppo di lavoro dedicato alla qualità del servizio costituito in seno al *Council of European Energy Regulators* (CEER).

Indicatori di qualità del servizio elettrico

Continuità del servizio

Nel 2003 la continuità del servizio ai clienti non è dipesa in maggior parte, come negli anni precedenti, dalle interruzioni originate sulle reti di distribuzione, ma da due eventi di particolare impatto: i distacchi programmati ordinati dal Gestore della rete di trasmissione nazionale S.p.A. (GRTN) alle imprese distributrici il 26 giugno, per fronteggiare un picco di domanda superiore alla capacità disponibile di produzione, e l'interruzione totale del servizio occorsa nelle notte del 28 settembre. Gli indicatori di continuità del servizio del 2003 presentano pertanto un grave peggioramento rispetto all'anno precedente. Gli impatti del *blackout* del 28 settembre, che ha interessato più del 95 per cento dei clienti, e dei distacchi programmati del 26 giugno, che hanno riguardato circa un cliente su 4, sono stati stimati in una media rispettivamente di 418 minuti persi per cliente il primo

e di 24 minuti persi per cliente il secondo. La durata complessiva di interruzione per cliente, considerando tutte le interruzioni senza preavviso lunghe, inclusi il *blackout* e i distacchi programmati, è passata da 130 minuti persi nel 2002 a 567 minuti persi nel 2003 (Fig. 6.1 e Tav. 6.2). Su entrambi gli eventi l'Autorità ha avviato istruttorie conoscitive, descritte nel Capitolo 8.

Al netto degli eventi speciali del 26 giugno e del 28 settembre 2003, nel corso del 2003 la continuità del servizio elettrico sulle reti di distribuzione ha continuato a migliorare per effetto del meccanismo di incentivazione introdotto dall'Autorità con la delibera 28 dicembre 1999, n. 202, poi confluita nel Testo integrato della continuità del servizio approvato con la delibera 1 agosto 2002, n. 155. Considerando solo le interruzioni relative alle reti di distribuzione, la regolazione della continuità del servizio ha portato alla riduzione del numero e della durata di interruzione per cliente e al restringimento dei divari regionali di continuità a parità di concentrazione territoriale dell'utenza servita. I miglioramenti sono stati registrati sia per Enel S.p.A. sia per la maggior parte delle imprese distributrici locali.

Il miglioramento è stato guidato dalla riduzione dei valori dell'indicatore di riferimento (durata complessiva delle interruzioni senza preavviso lunghe per cliente allacciato in bassa tensione), calcolato escludendo, oltre al *blackout* e ai distacchi programmati, le interruzioni attribuite a cause di forza maggiore, a cause esterne o con origine sulle reti di alta tensione e sulla rete di trasmissione nazionale. L'indicatore di riferimento, valutato su base annua, è passato da 175 minuti persi nel 1999 a 84 minuti persi nel 2003, con un miglioramento complessivo nel periodo di regolazione 2000-2003 del 52 per cento.

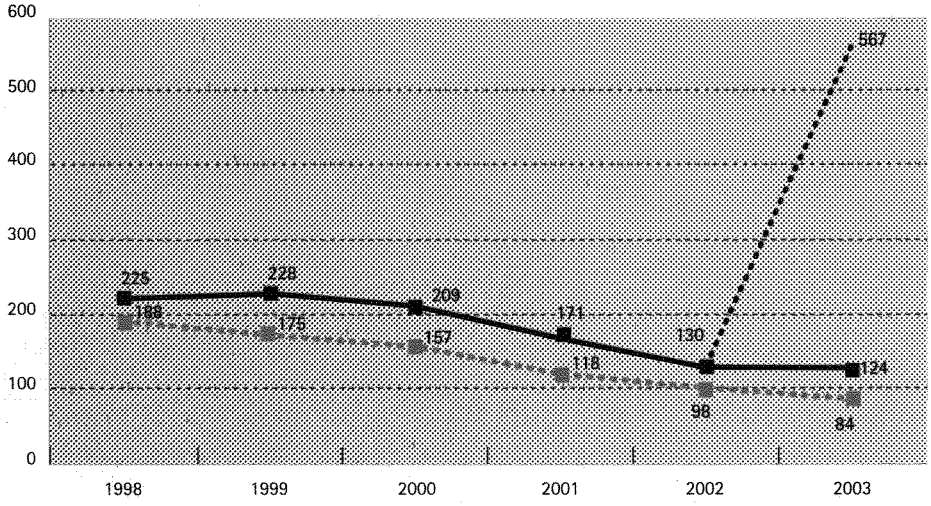
Il numero di interruzioni per cliente (Fig. 6.2), considerando anche il *blackout* e i distacchi programmati, è pari a 4,12 interruzioni per cliente nel 2003, contro il valore di 2,93 nel 2002; al netto degli eventi speciali il numero di interruzioni per cliente nel 2003 è pari a 2,89.

Uno dei principali obiettivi della regolazione della continuità del servizio è la riduzione dei divari interregionali. A livello di grandi ripartizioni territoriali, la figura 6.3 mostra la progressiva riduzione delle differenze tra Nord e Sud nel valore di durata cumulata delle interruzioni (sono esclusi solo gli effetti del *blackout* e dei distacchi programmati del 2003).

L'analisi dei divari interregionali deve tenere conto del diverso grado di concentrazione delle aree servite. Il miglioramento ottenuto dal 1999 al 2003 si è distribuito piuttosto uniformemente sui tre gradi di concentrazione definiti dall'Autorità. Per ciascuno di essi sono disponibili misure separate per circa un centinaio di ambiti territoriali. Lo scarto tra il 10° e il 90° percentile della distribuzione dell'indicatore di riferimento si è ridotto, nel periodo 1999-2003, di circa la metà: da 119 a 44 minuti persi per gli ambiti ad alta concentrazione (città con più 50 000

FIG. 6.1 **DURATA DELLE INTERRUZIONI PER CLIENTE IN BASSA TENSIONE**

Minuti persi per cliente; valori annuali medi nazionali, Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5 000 clienti finali



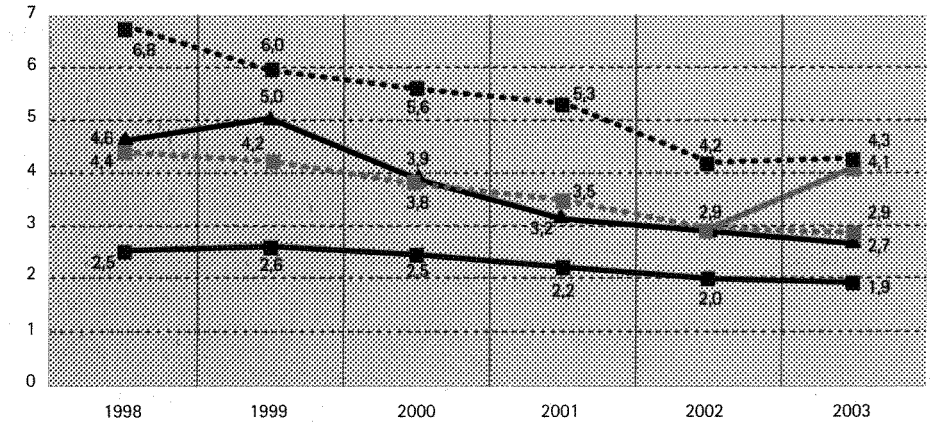
DURATA CUMULATA DI INTERRUZIONI PER TUTTE LE INTERRUZIONI SUBITE DAL CLIENTE BT (incluso distacchi programmati e *blackout*)

DURATA CUMULATA DI INTERRUZIONI SUBITE DAL CLIENTE BT (escluse interruzioni dovute a distacchi programmati e *blackout*)

DURATA CUMULATA DI INTERRUZIONI SUBITE DAL CLIENTE BT (escluse interruzioni dovute a distacchi programmati, *blackout*, forza maggiore, terzi o originate su reti AT/RTN)

FIG. 6.2 **NUMERO DI INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE PER CLIENTE IN BASSA TENSIONE**

Valori annuali medi nazionali, Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5 000 clienti finali



NORD

CENTRO

SUD

ITALIA (escluso distacchi programmati e *blackout*)

ITALIA (incluso distacchi programmati e *blackout*)

FIG. 6.3 **DURATA DELLE INTERRUZIONI PER CLIENTE IN BASSA TENSIONE ESCLUSI I DISTACCHI PROGRAMMATI DEL 26 GIUGNO E IL BLACKOUT DEL 28 SETTEMBRE 2003**

Valori annuali medi nazionali, Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5 000 clienti finali

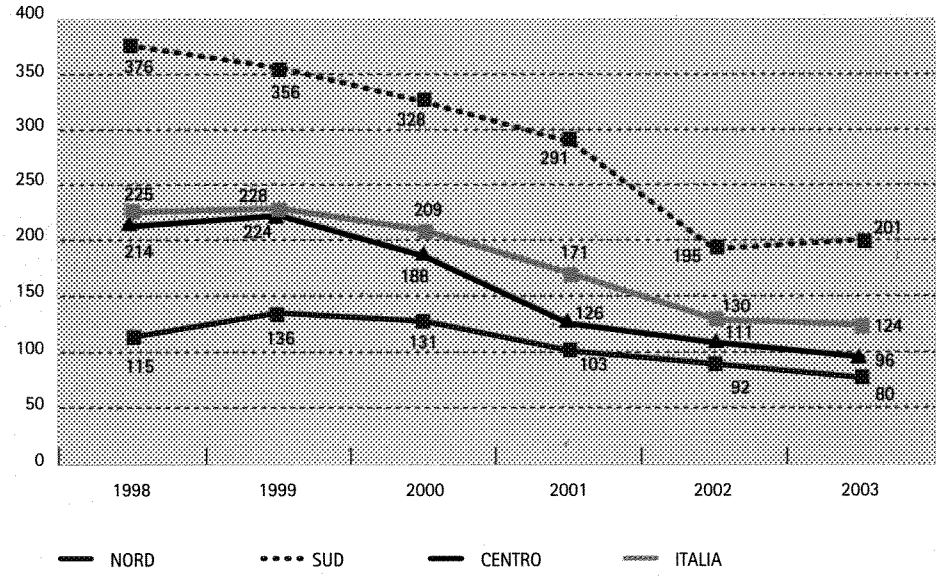
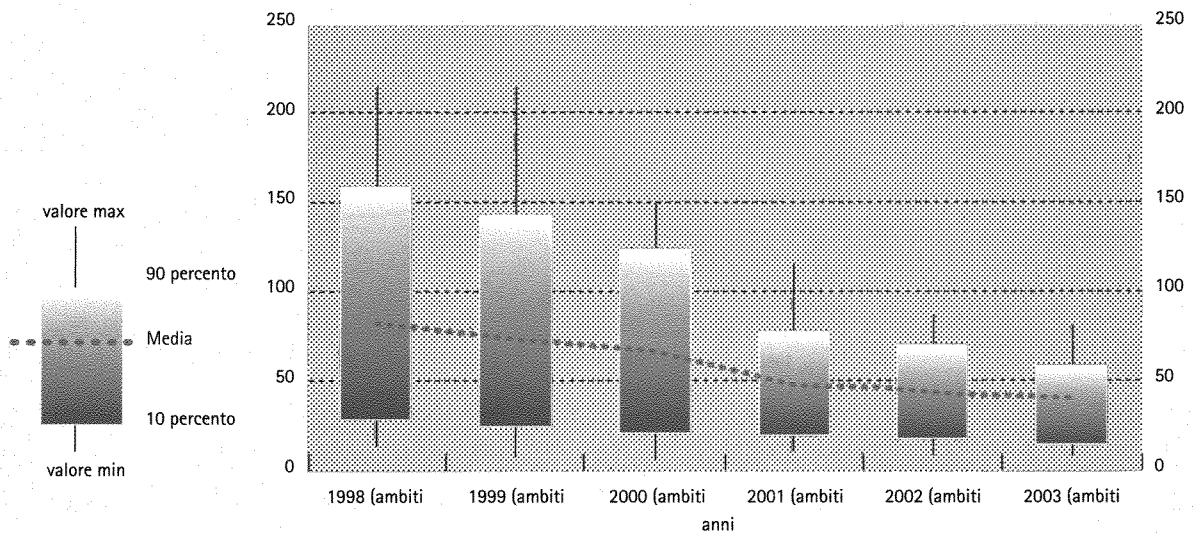


FIG. 6.4 **DISTRIBUZIONE DELL'INDICATORE DI RIFERIMENTO NEGLI AMBITI AD ALTA CONCENTRAZIONE**

Valori annuali, Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5 000 clienti finali



abitanti, Fig. 6.4); da 344 a 139 minuti persi per gli ambiti a media concentrazione (comuni con popolazione compresa tra 5 000 e 50 000 abitanti); da 485 a 227 minuti persi per gli ambiti a bassa concentrazione (comuni con meno di 5 000 abitanti).

L'Autorità rende disponibile un servizio di interrogazione *on line* dei dati di continuità del servizio sul proprio sito Internet, con disaggregazioni per impresa, per regione e provincia, per tipo di interruzioni.

TAV. 6.1 **NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI PER CLIENTE IN BASSA TENSIONE PER REGIONE**

Valori annuali medi regionali, Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5 000 clienti finali, esclusi i distacchi programmati del 26 giugno e il *blackout* del 28 settembre 2003

	2002	2003
Piemonte	2,76	2,34
Valle d'Aosta	1,50	1,27
Liguria	2,79	2,18
Lombardia	1,63	1,63
Trentino Alto Adige	2,58	4,16
Veneto	2,08	1,73
Friuli Venezia Giulia	1,65	1,76
Emilia Romagna	1,53	1,95
Toscana	2,79	2,57
Marche	2,28	2,16
Umbria	2,42	2,28
Lazio	3,27	2,98
Abruzzo	2,87	3,13
Molise	2,88	4,05
Campania	4,11	4,32
Puglia	3,93	3,22
Basilicata	3,82	4,68
Calabria	5,70	5,40
Sicilia	4,42	4,74
Sardegna	4,06	4,93
NORD	2,01	1,95
CENTRO	2,93	2,69
SUD	4,20	4,30
ITALIA	**2,93**	**2,89**

TAV. 6.2 **DURATA DELLE INTERRUZIONI PER CLIENTE IN BASSA TENSIONE PER REGIONE**

Valori annuali medi regionali, Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5 000 clienti finali, esclusi i distacchi programmati del 26 giugno e il *blackout* del 28 settembre 2003

	2002		2003			
	DURATA CUMULATA NETTA	DURATA CUMULATA TOTALE	DURATA CUMULATA NETTA	DURATA CUMULATA TOTALE	DISTACCHI PROGRAMMATI	BLACKOUT
Piemonte	102,68	147,48	62,66	101,80	24,08	176,29
Valle d'Aosta	37,25	62,05	59,58	71,43	4,81	189,13
Liguria	82,80	97,30	52,21	68,42	29,37	193,66
Lombardia	47,86	77,78	38,58	66,53	21,96	166,70
Trentino Alto Adige	50,58	130,51	86,24	223,62	20,67	208,10
Veneto	60,41	87,12	46,94	71,72	17,59	244,80
Friuli Venezia Giulia	54,22	76,37	58,66	115,02	16,50	198,45
Emilia Romagna	47,84	59,29	48,60	64,40	24,65	304,94
Toscana	81,51	100,83	65,25	87,36	20,96	368,53
Marche	74,41	82,37	64,82	77,33	21,17	689,32
Umbria	62,53	75,57	54,13	75,27	18,42	636,48
Lazio	108,31	130,03	88,19	110,34	17,00	658,79
Abruzzo	96,28	105,42	133,78	164,82	24,29	737,32
Molise	85,04	92,20	122,63	256,14	20,10	677,60
Campania	140,67	159,44	139,06	191,14	23,69	621,51
Puglia	174,31	202,03	105,93	179,06	35,51	694,67
Basilicata	164,39	178,29	209,62	337,95	40,64	647,98
Calabria	190,36	212,38	137,25	196,34	22,37	438,27
Sicilia	139,70	258,48	142,86	224,62	36,78	806,18
Sardegna	145,73	163,83	162,17	190,03	24,20	0,00
NORD	62,64	91,56	49,44	80,47	22,22	208,96
CENTRO	91,82	110,40	75,16	96,02	18,94	564,58
SUD	149,43	194,51	136,75	201,50	29,73	619,78
ITALIA	**97,75**	**130,06**	**83,99**	**124,34**	**24,10**	**418,32**

Qualità commerciale

A partire dall'1 luglio 2000 sono entrati in vigore gli standard di qualità commerciale definiti dall'Autorità. Lo scopo della regolazione della qualità commerciale è duplice: tutelare i clienti del mercato vincolato e del mercato libero, oltre che promuovere il miglioramento complessivo delle prestazioni eseguite dai soggetti esercenti i servizi di distribuzione, di misura e di vendita dell'energia elettrica. Gli standard esprimono i tempi massimi per l'effettuazione delle prestazioni (allacciamenti, attivazioni, preventivi, verifiche tecniche, risposta a reclami ecc.) richieste dai clienti.

Gli standard nazionali di qualità commerciale stabiliti dall'Autorità costituiscono la base minima che ogni impresa deve assicurare ai propri clienti. Le imprese hanno la facoltà di definire propri standard, solo se migliorativi, o ulteriori, rispetto a quelli imposti dall'Autorità. Con l'introduzione della regolazione della qualità commerciale, l'Autorità ha modificato il regime precedente della Carta dei servizi, che aveva dimostrato di non produrre adeguati effetti di garanzia per i clienti sia perché gli standard delle Carte dei servizi erano definiti dalle stesse imprese distributrici, risultando in genere attestati su livelli prudenziali e non aggiornati periodicamente, sia perché gli esercenti potevano delineare procedure di rimborso su richiesta dei clienti interessati, che in genere non erano note o comunque scoraggiavano i clienti aventi diritto al rimborso.

Con l'introduzione degli indennizzi automatici e con i nuovi standard definiti dall'Autorità il numero di indennizzi effettivamente pagati ai clienti in caso di mancato rispetto degli standard è nettamente cresciuto in confronto al regime precedente della Carta dei servizi (Tav. 6.3).

I dati forniti dagli esercenti indicano che nel corso del 2003 sono stati erogati circa 79 000 indennizzi ai clienti, con un aumento rispetto allo scorso anno che è prevalentemente dovuto al pagamento nel 2003 di rimborsi per casi di mancato rispetto degli standard risalenti al 2002. Il numero dei casi di mancato rispetto

TAV. 6.3 **CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE E NUMERO DI RIMBORSI PAGATI DALLE IMPRESE ELETTRICHE**

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5 000 clienti finali dall'1 luglio 2000

	CARTA DEI SERVIZI			REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE			
	1997	1998	1999 II SEM.	2000	2001	2002	2003
Casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso	6 099	4 167	8 418	7 902	25 650	61 881	67 344
Rimborsi effettivamente pagati nell'anno	21	54	22	4 771	12 437	52 229	79 072

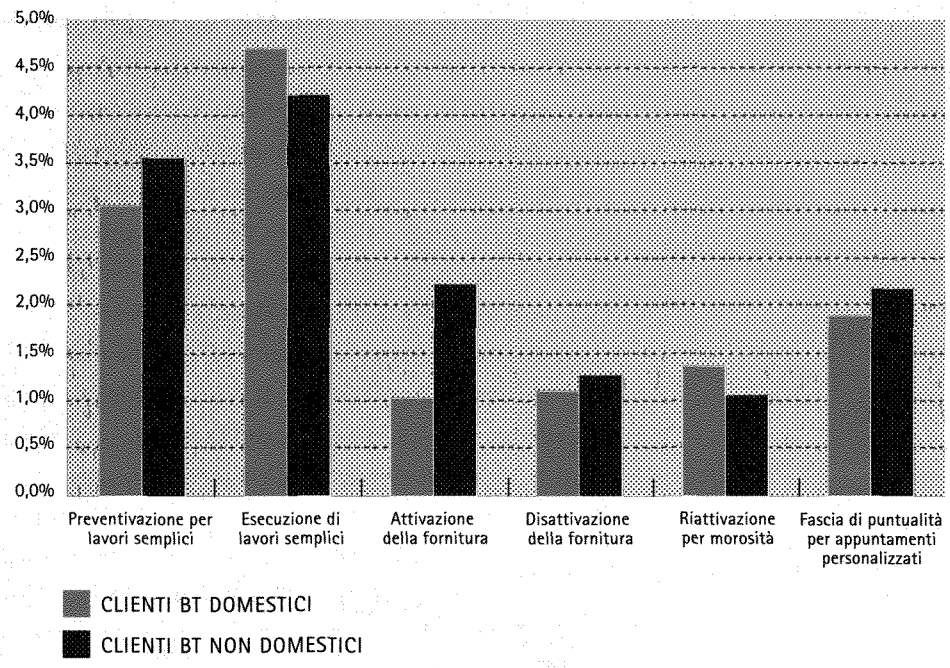
Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

degli standard specifici di qualità è ancora in lieve crescita, dopo alcuni anni di messa a regime della regolazione. Le percentuali di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale sono sempre inferiori al 5 per cento, in alcuni casi (riattivazioni per morosità e disattivazioni) anche al 2 per cento (Fig. 6.5).

Il valore degli indennizzi automatici è differenziato in relazione alla tipologia di utenza; esso è inoltre raddoppiato se non viene pagato entro tre mesi, e quintuplicato oltre i sei mesi. L'analisi degli indennizzi pagati per tipologia di utenza dimostra che nel corso del 2003 gli esercenti non sono riusciti a erogare gli indennizzi

FIG. 6.5 **PERCENTUALE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE NEL 2003**

EnelDistribuzione e imprese elettriche locali con più di 5 000 clienti finali



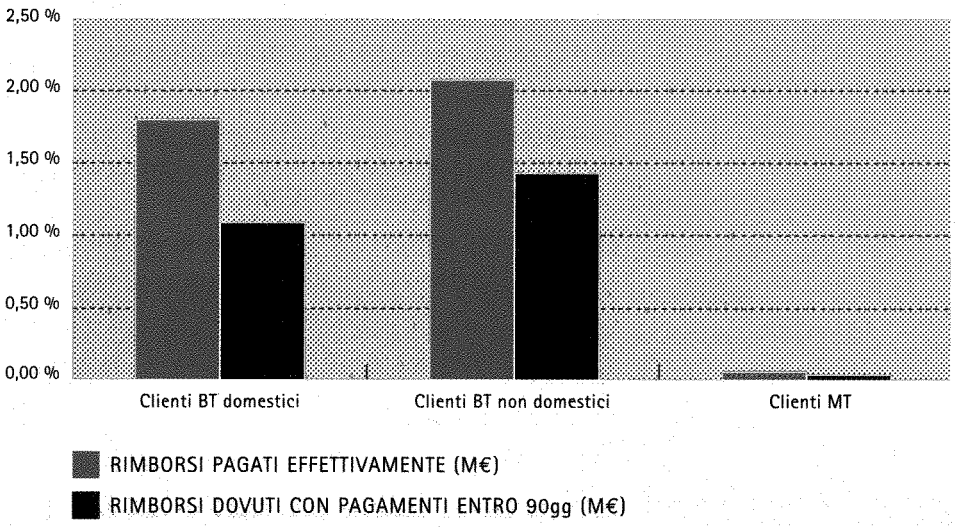
Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

entro il termine dei tre mesi, dal momento che il rimborso medio pagato risulta maggiore dell'ammontare previsto in caso di pagamento entro tre mesi (Fig. 6.6).

Per alcune prestazioni l'Autorità non ha ritenuto opportuno determinare standard specifici associati a indennizzi automatici. Per esse ha invece individuato standard generali di qualità che permettono di effettuare il monitoraggio dell'andamento della qualità commerciale. Gli obiettivi imposti con questi standard generali risultano ottenuti nella maggior parte dei casi; tuttavia, nel 2003, gli standard generali non sono stati raggiunti per quanto riguarda le rettifiche di fatturazione e le richieste di verifica della tensione di fornitura (Fig. 6.7).

FIG. 6.6 **PAGAMENTO DEI RIMBORSI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE NEL 2003**

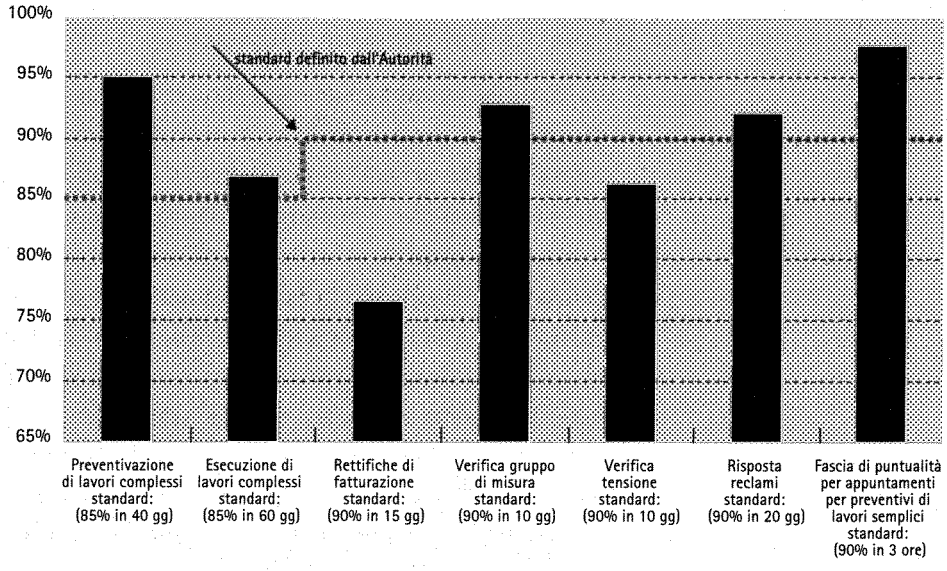
Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5 000 clienti finali



Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

FIG. 6.7 **PERCENTUALE DI RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE NEL 2003**

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5 000 clienti finali

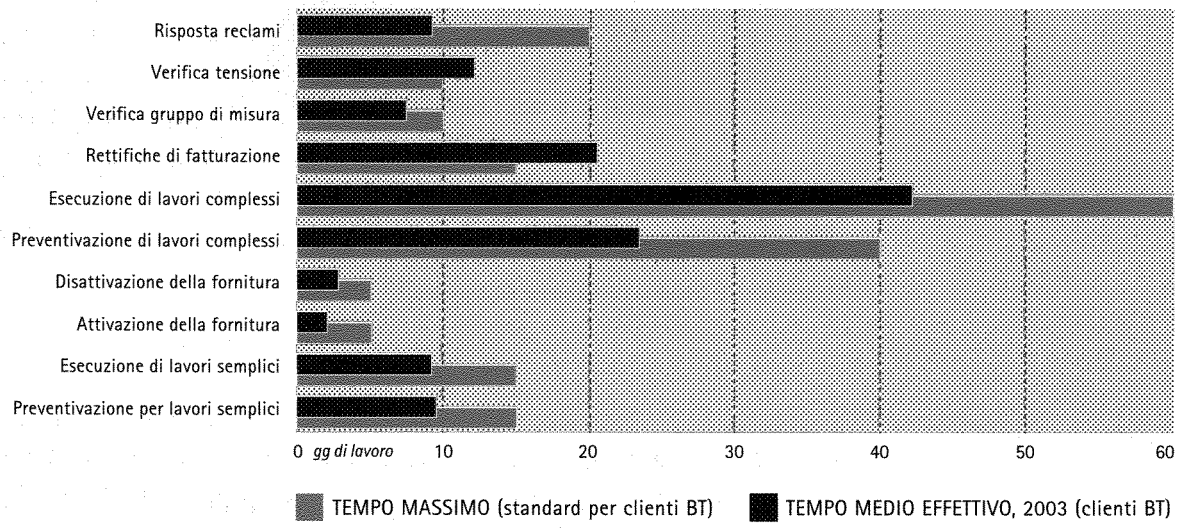


Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

Per tutte le prestazioni soggette a standard specifico o generale, l'Autorità verifica il tempo medio effettivo. Per molte esso risulta in genere pari a circa i 2/3 del tempo massimo stabilito dall'Autorità; per le rettifiche di fatturazione e le verifiche di tensione, tuttavia, nel 2003 si registrano tempi medi effettivi superiori ai tempi massimi definiti dall'Autorità (Fig. 6.8).

FIG. 6.8 **CONFRONTO DEL TEMPO EFFETTIVO MEDIO E STANDARD DEFINITO DALL'AUTORITÀ PER TUTTE LE PRESTAZIONI DI QUALITÀ COMMERCIALE PER CLIENTI IN BASSA TENSIONE**

Anno 2003, Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5 000 clienti finali



Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

Premi e penalità per la qualità del servizio elettrico

L'attività di controllo sulla qualità del servizio elettrico si è focalizzata sulla continuità del servizio nell'ambito del procedimento per la definizione degli incentivi e delle penalità a essa legati. La regolazione della qualità del servizio prevede infatti che le imprese distributrici ricevano un riconoscimento di costo in caso di miglioramenti della qualità superiori a quanto richiesto dai livelli tendenziali, e una penalità in caso contrario; non si dà luogo né a penalità né a riconoscimento di costi se il livello effettivo biennale di continuità risulta in una fascia di franchigia del più o meno 5 per cento rispetto al livello tendenziale.

Sulla base delle risultanze dei controlli effettuati l'Autorità, con la delibera 4 dicembre 2003, n. 140, ha disposto sia riconoscimenti di costo complessivi per 104 milioni di euro per 183 ambiti territoriali (su 312) che nel 2002 avevano registrato un livello effettivo di qualità migliore dei livelli tendenziali assegnati (il valore di 104 milioni di euro è un saldo algebrico con le penalità pari a 32

milioni di euro in 57 ambiti in cui il livello effettivo è peggiore del livello tendenziale assegnato), sia riconoscimenti di costo complessivi per 10,4 milioni di euro per 26 ambiti territoriali che hanno mantenuto nel 2002 un livello effettivo di qualità migliore o uguale dei livelli nazionali di riferimento.

Inoltre, con il provvedimento sono state approvate in via preliminare le istanze presentate per l'anno 2003 da 12 imprese distributrici per le quali risulta che nel 2002 il livello effettivo dell'indicatore di riferimento di continuità era migliore o uguale ai livelli nazionali di riferimento. Tali istanze per l'anno 2003 sono soggette alla verifica del mantenimento, per tutti i 12 mesi, di livelli effettivi di continuità migliore o uguale a quelli nazionali di riferimento.

L'impatto tariffario di 115 milioni di euro per i miglioramenti di qualità nel 2003 è assorbito dalla giacenza del Conto oneri per i recuperi di continuità del servizio, gestito dalla Cassa conguaglio per il settore elettrico e alimentato dalla quota, destinata ai recuperi di continuità, delle tariffe 2003, come stabilito dall'Autorità con la delibera 1 agosto 2002, n. 152.

Rilevazione della soddisfazione delle famiglie per il servizio elettrico

Nel corso del periodo 1998-2003 l'Istat, per conto dell'Autorità e all'interno dell'Indagine multiscopo sulle famiglie *Aspetti della vita quotidiana*, ha svolto specifiche ricerche volte a rilevare la soddisfazione dei clienti finali sull'efficacia dei servizi nel settore dell'energia elettrica e del gas.

Il livello generale di soddisfazione dell'utenza dei due servizi è complessivamente buono; all'interno di un livello di soddisfazione mediamente alto si evidenziano situazioni diverse sotto il profilo geografico (Tav. 6.4).

TAV. 6.4 **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO ELETTRICO**

Percentuali ottenute dai giudizi "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto"

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Nord Ovest	94,6	94,5	94,1	94,5	94,9	93,2
Nord Est	93,1	94,1	92,0	94,3	92,9	91,5
Centro	89,4	91,3	89,6	91,1	90,9	89,4
Sud	86,4	88,1	88,7	89,2	89,5	89,9
Isole	83,7	83,9	84,5	84,5	85,6	84,2
Italia	**90,3**	**91,2**	**90,6**	**91,7**	**91,5**	**90,3**

Fonte: Indagine multiscopo Istat anni 1998-2003.

La soddisfazione dei clienti nel settore dell'energia elettrica è legata fortemente alla continuità del servizio e cioè alla mancanza di interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica agli utenti (Tav. 6.5): da un'analisi storica dei dati e dal confronto con i livelli effettivi di continuità registrati si rileva che, a fronte della diminuzione delle interruzioni, aumenta la soddisfazione degli utenti (diminuisce la percentuale di utenti insoddisfatti). Sul calo registrato nel 2003 hanno influito, almeno in parte, i gravi episodi di interruzione del servizio dovuti ai distacchi programmati di giugno e al *blackout* di settembre.

TAV. 6.5 **SODDISFAZIONE PER LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO**

Percentuali ottenute dai giudizi "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto"

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Nord Ovest	95,4	95,4	95,1	94,5	95,6	94,1
Nord Est	94,2	94,8	93,9	95,8	95,0	93,1
Centro	89,5	90,6	89,0	91,9	91,7	89,9
Sud	85,9	87,5	88,3	88,5	89,2	89,6
Isole	85,0	83,1	85,8	85,9	88,4	86,4
Italia	**90,8**	**91,1**	**91,2**	**92,0**	**92,5**	**91,1**

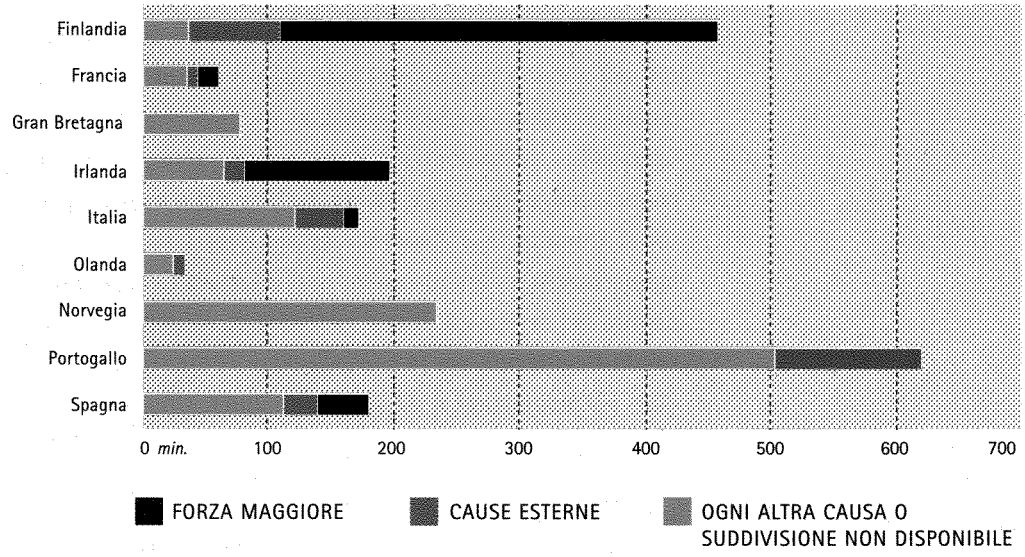
Fonte: Indagine multiscopo Istat anni 1998-2003.

Attività di benchmarking internazionale

L'attività svolta sulla qualità del servizio elettrico nel corso del 2003 include anche la conclusione dei lavori di comparazione internazionale nell'ambito delle attività del gruppo di lavoro CEER dedicato alla qualità del servizio nel settore elettrico. Al gruppo di lavoro (WG QoS) partecipano i responsabili della regolazione della qualità del servizio elettrico nei principali paesi membri dell'Unione europea aderenti al CEER, più la Norvegia; i lavori del WG QoS sono presieduti da un rappresentante italiano.

Il WG QoS ha completato il rapporto di *benchmarking* sulla qualità del servizio pubblicato dal CEER (*Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply, September 2003*); il rapporto finale è disponibile per la consultazione sui siti Internet del CEER e dell'Autorità. Si tratta di uno studio di comparazione e analisi degli standard utilizzati per regolare la qualità commerciale. Lo studio include un confronto analitico dei livelli di continuità di nove paesi europei. Il lavoro ha evidenziato una realtà articolata sia per quanto riguarda l'approccio regola-

FIG. 6.9 **MINUTI PERSI PER CLIENTE DOVUTI A INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE NEL 2001**



Fonte: CEER Working Group on Quality of Electricity Supply, Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply, September 2003.

torio relativamente alla qualità commerciale sia per quanto riguarda i livelli effettivi, gli standard e i meccanismi di regolazione della continuità del servizio.
Rispetto alla continuità, Francia, Regno Unito e Paesi Bassi (ma in quest'ultimo paese le condizioni orografiche sono molto peculiari) registrano livelli di durata media di interruzione per cliente inferiori ai 100 minuti persi per cliente all'anno (tutte le cause), mentre l'Italia si posiziona in un secondo gruppo di paesi (che comprende anche Norvegia, Irlanda e Spagna) con valori intorno ai 200 minuti persi per cliente all'anno (Fig. 6.9); permangono consistenti differenze tra i paesi in termini di modalità di imputazione delle interruzioni alla diverse cause (analisi delle responsabilità) che ostacolano una piena comprensione delle comparazioni.

Attività di regolazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica: il periodo di regolazione 2004-2007

Nel corso dell'anno 2003 è stato avviato il procedimento sulla definizione della regolazione della qualità del servizio elettrico per il secondo periodo regolatorio. Il procedimento si è concluso nel 2004 con l'adozione delle delibera 30 gennaio 2004, n. 4, con cui è stato approvato il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi

di distribuzione, di misura e di vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007.

Tre sono state le fasi di consultazione in cui si è articolato il processo. Un primo Documento per la consultazione è stato approvato e diffuso ai soggetti interessati nel mese di giugno; nel successivo mese di luglio si sono svolti sia incontri tecnici per illustrare le proposte ai soggetti interessati sia audizioni speciali di operatori, associazioni dei consumatori, sindacati, ambientalisti e organismi tecnici sulle proposte per la regolazione della qualità nel nuovo periodo regolatorio. Durante le audizioni e la consultazione, numerosi soggetti interessati hanno ravvisato l'opportunità, dati gli aspetti complessi della regolazione della qualità dei servizi elettrici e la novità di alcune proposte, di diffondere un secondo Documento per la consultazione contenente proposte di maggiore dettaglio, poi pubblicato il 27 novembre 2003. Un terzo Documento contenente le proposte finali dell'Autorità è stato diffuso nel mese di gennaio 2004, in considerazione dei nuovi elementi di valutazione emersi attraverso le osservazioni formulate in relazione alle due precedenti fasi di consultazione. Nel mese di gennaio 2004 si sono anche tenute audizioni speciali sul tema della qualità, prima della definizione del provvedimento finale.

Le proposte dell'Autorità sono state elaborate sulla base delle esigenze derivanti dall'evoluzione dei processi di liberalizzazione in atto nel settore dell'energia elettrica e dall'esperienza di attuazione della regolazione della continuità del servizio e della qualità commerciale.

Continuità del servizio

Il provvedimento persegue l'obiettivo di confermare e rafforzare l'attuale regolazione della durata delle interruzioni, a fronte del permanere di situazioni locali con livelli di continuità del servizio molto lontani dalla media nazionale, nonché della perdurante arretratezza del livello medio nazionale di continuità del servizio rispetto ai principali paesi membri dell'Unione europea. È stata confermata la regolazione della durata delle interruzioni basata sulla determinazione *ex ante* di obiettivi annuali fissati dall'Autorità e sulla verifica *ex post* dei risultati ottenuti dalle imprese di distribuzione dell'energia elettrica al fine di deliberare gli incentivi e le penalità collegati ai miglioramenti aggiuntivi e ai peggioramenti rispetto agli obiettivi. Per accelerare al massimo l'evoluzione positiva nelle aree dove il servizio è peggiore, è stato introdotto un nuovo metodo di determinazione degli obiettivi. A fronte dei livelli tariffari, infatti, l'Autorità prevede l'obbligo per tutti gli ambiti territoriali ad alta, media e bassa densità abitativa, di raggiungere gli stessi livelli di qualità, definiti "livelli obiettivo", entro tre periodi di regolazione. Si è inoltre modificato il meccanismo di determinazione degli incentivi da riconoscere alle imprese di distribu-

zione dell'energia elettrica in caso di miglioramento ulteriore rispetto agli obiettivi, rendendolo coerente con la *willingness to pay* dei clienti e particolarmente attraente per quanto riguarda gli investimenti da effettuarsi nelle zone economicamente meno sviluppate del paese.

È stato proposto un regime facoltativo di regolazione della durata delle interruzioni derivanti da danni causati da terzi, a decorrere dal 2005, che potrebbe comportare, oltre a un ulteriore miglioramento della continuità del servizio, una più rapida convergenza verso gli obiettivi indicati nel provvedimento.

La regolazione della durata delle interruzioni è stata affiancata dalle nuove disposizioni riguardanti il numero massimo di interruzioni per i clienti di maggiore dimensione. Esse perseguono un duplice scopo: tutelare i clienti peggio serviti, attraverso un meccanismo di indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto degli standard fissati dall'Autorità (Tav. 6.6); fornire uno stimolo alle imprese distributrici a effettuare investimenti finalizzati all'abbassamento del numero di interruzioni, che potrebbero non essere realizzati in presenza del solo schema regolatorio orientato alla riduzione della durata delle interruzioni. Gli standard stabiliti dall'Autorità individuano, su scala nazionale, circa il 10 per cento dei clienti serviti con un numero annuo di interruzioni subite maggiore dello standard, indipendentemente dal livello della tensione di alimentazione e dalla potenza contrattuale, in gran parte concentrati nel Sud del paese. La regolazione del numero di interruzioni, innovativa a livello europeo, decorrerà dal 2006 sia per i clienti alimentati in alta tensione, sia per quelli alimentati in media tensione con potenza disponibile superiore a 500 kW e sarà gradualmente estesa a tutti i clienti alimentati in media tensione. Il principale effetto atteso è una sensibile riduzione del numero di interruzioni subite dai clienti di maggiori dimensioni cui corrisponde una riduzione del numero di clienti peggio serviti.

TAV. 6.6 **VALORI DEGLI STANDARD SPECIFICI DI CONTINUITÀ PER I CLIENTI DI MAGGIORE DIMENSIONE**

TIPOLOGIA DI CLIENTI DI MAGGIORE DIMENSIONE	NUMERO MASSIMO DI INTERRUZIONI LUNGHE ALL'ANNO(A)
Clienti alimentati in alta tensione	1
Clienti alimentati in media tensione in alta densità abitativa	3
Clienti alimentati in media tensione in media densità abitativa	4
Clienti alimentati in media tensione in bassa densità abitativa	5

(A) Sono escluse le interruzioni con preavviso, le interruzioni con origine sulla rete di trasmissione nazionale, i *blackout*, i distacchi programmati del carico, le interruzioni attribuite a cause di forza maggiore e a cause esterne, oltre che le interruzioni con origine sulla rete di alta tensione per i clienti alimentati in media tensione.

Tra gli effetti derivanti dalla progressiva liberalizzazione del mercato elettrico si registra una sempre maggiore attenzione dei clienti alla qualità del servizio. Per consentire loro di esprimere necessità individuali, sono state identificate iniziative di mercato (contratti per la qualità) che permettono alle imprese di distribuzione dell'energia elettrica e ai clienti maggiori consumatori di energia di concordare, su base contrattuale, livelli di qualità migliorativi rispetto a quelli fissati dall'Autorità. I contratti per la qualità possono essere estesi anche ai parametri di qualità della tensione di alimentazione individuati dalla norma CEI EN50160, attualmente non soggetti ad alcuna forma di regolazione.

Qualità commerciale

L'Autorità ha rafforzato il livello di tutela dei consumatori attraverso l'introduzione di nuovi standard e ha introdotto, nello stesso tempo, regole mirate a semplificare e razionalizzare la regolazione della qualità commerciale.

In relazione al rafforzamento della tutela dei consumatori, la regolazione della qualità commerciale è stata estesa anche agli esercenti con numero di clienti finali compreso tra 1 000 e 5 000. È stato modificato lo standard relativo alla rettifica di fatturazione di importo già pagato dal cliente e fatturato in modo erroneo dall'esercente il servizio di vendita, dal momento che, per come era stato inizialmente concepito, l'esercente avrebbe potuto non restituire la somma senza compromettere il valore dell'indicatore di prestazione da confrontare con lo standard. È stato introdotto un nuovo standard relativo al tempo massimo di ripristino della fornitura per guasto del gruppo di misura. Ogni anno si verificano infatti più di 100 000 interruzioni di questa natura che interessano un solo cliente e rimangono escluse dal computo degli indicatori di continuità del servizio. È stato ridotto da 10 a 5 giorni lo standard relativo all'attivazione della fornitura per i clienti alimentati in media tensione. È stata inoltre avviata una fase di monitoraggio della qualità dei servizi telefonici con l'obiettivo di aumentare il grado di tutela dei consumatori attraverso la successiva introduzione di nuovi standard di qualità.

Con riferimento alla semplificazione e alla razionalizzazione della regolazione della qualità commerciale, gli esercenti con meno di 1 000 clienti finali sono stati esonerati per via degli elevati costi di attuazione, superiori ai benefici ottenibili per effetto della stessa regolazione. Riguardo alla preventivazione ed esecuzione dei lavori si è previsto un percorso semplificato per i lavori che prevedono importi predeterminati dalla attuale regolamentazione dei contributi di allacciamento. È stata inoltre semplificata la regolazione della puntualità agli appuntamenti che, nel periodo 2000-2003, si è riferita solo agli "appuntamenti personalizzati" tra le imprese e i clienti o altri soggetti che richiedono le prestazioni. Si tratta degli appuntamenti fissati su richiesta del cliente che, per propri