

Qualità e continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica

Regolazione premi-penalità della durata e del numero di interruzioni

Riprende nel 2013 il trend di miglioramento della durata e del numero delle interruzioni dopo il peggioramento registrato nel 2012, dovuto essenzialmente a eventi meteorologici di natura eccezionale. Rispetto al 2000, anno di prima introduzione della regolazione premi-penalità della continuità del servizio per le imprese di distribuzione, il miglioramento è pari al 65% per la durata delle interruzioni e al 39% per il numero di interruzioni lunghe (di durata superiore a tre minuti). Si conferma un sensibile divario, anche se in lieve riduzione, tra il Centro-Nord e il Sud del Paese.

Analizzando in dettaglio gli indicatori relativi al 2013, la durata delle interruzioni senza preavviso di responsabilità delle imprese

distributrici si attesta a 39 minuti a livello nazionale (Figg. 2.25 e 2.27), mentre il numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi (di durata compresa tra un secondo e tre minuti) di responsabilità delle imprese distributrici si attesta a 3,13 interruzioni per utente in bassa tensione a livello nazionale (Fig. 2.30); per entrambi gli indicatori è stato raggiunto il minimo storico dall'introduzione della regolazione incentivante (anno 2000 per la durata e anno 2008 per il numero delle interruzioni lunghe e brevi).

Nel calcolo di tali valori sono dedotte sia le interruzioni eccezionali avvenute in periodi di condizioni perturbate, identificate in base a un metodo statistico, sia le interruzioni dovute a eventi eccezionali, ad atti di autorità pubblica e a furti; nella figura 2.26, per la durata, è mostrato il contributo di tali interruzioni a livello regionale.

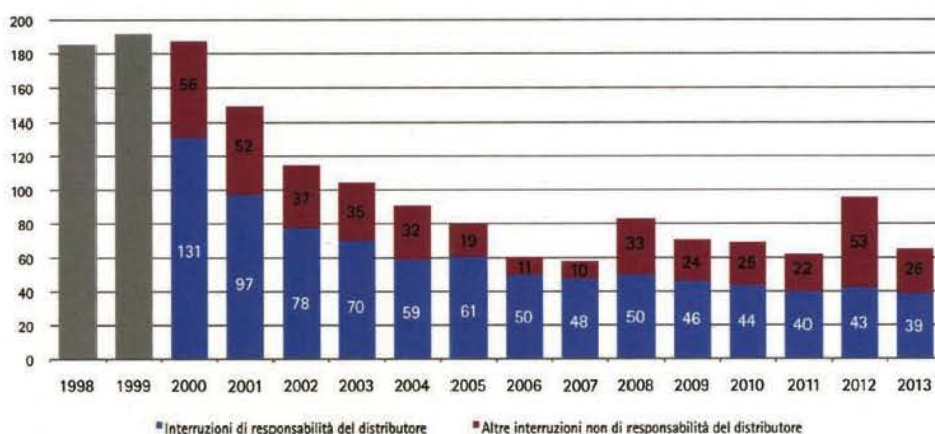


FIG. 2.25

Durata media annuale delle interruzioni per cliente in bassa tensione

Minuti persi per cliente all'anno^(A); riferita a Enel Distribuzione e ad altre imprese distributrici (esclusi gli incidenti rilevanti sulla RTN, gli interventi dei sistemi di difesa e le interruzioni dovute a furti)

(A) La quota di minuti di interruzione di responsabilità delle imprese distributrici per l'anno 2013 è ancora oggetto di verifiche da parte dell'Autorità.

Fonte: Elaborazione AEEGSI su dichiarazioni degli esercenti.

Considerando le interruzioni sulle reti di distribuzione e di trasmissione, nel 2013:

- la durata delle interruzioni per utente in bassa tensione è stata pari a 65 minuti (Fig. 2.25);
- la durata delle interruzioni per utente, di responsabilità delle imprese distributrici, è stata di 39 minuti a livello nazionale, di 28 minuti nel Nord Italia, di 37 minuti nel Centro Italia e di 55 minuti nel Sud Italia (Fig. 2.27);
- il numero di interruzioni senza preavviso lunghe si è attestato a 2,18 interruzioni per utente in bassa tensione (Fig. 2.28);
- il numero di interruzioni senza preavviso brevi si è attestato a 2,24 interruzioni per utente in bassa tensione (Fig. 2.29);
- il numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi per utente di responsabilità delle imprese distributrici è stato pari a 3,13 a livello nazionale, con un miglioramento del 32% rispetto al 2008; pari a 2,13 interruzioni nel Nord Italia, 2,74 nel Centro Italia e 4,79 nel Sud Italia (Fig. 2.30).

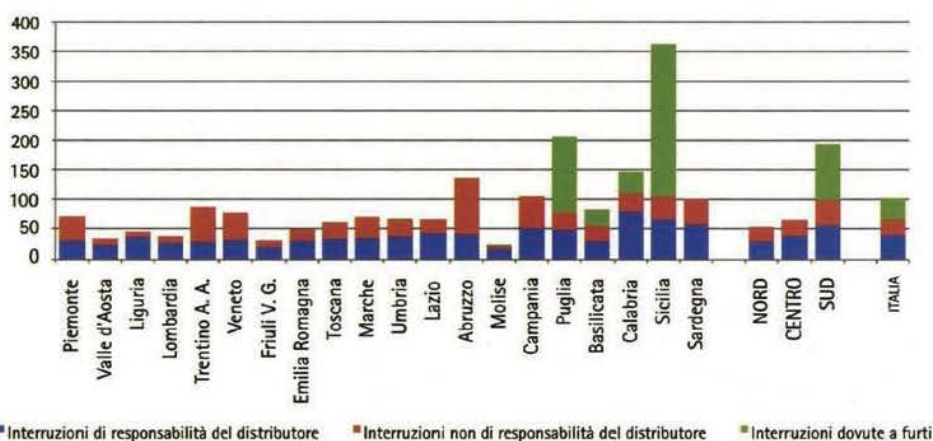


FIG. 2.26

Durata (minuti persi) delle interruzioni per utente in bassa tensione per regione
Riferita a Enel Distribuzione e ad altre imprese distributrici^(A)

(A) La quota di minuti di interruzione di responsabilità delle imprese distributrici per l'anno 2013 è ancora oggetto di verifiche da parte dell'Autorità.

Fonte: Elaborazione AEEGSI su dichiarazioni degli esercenti.

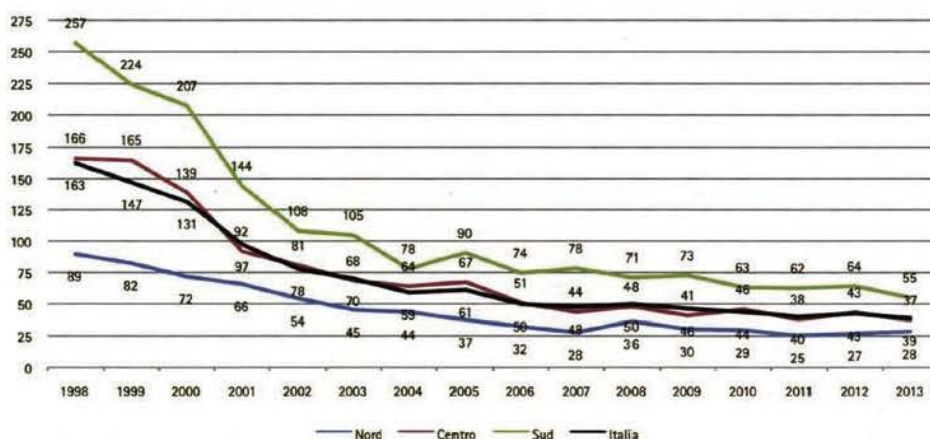


FIG. 2.27

Durata media annuale delle interruzioni per cliente in bassa tensione di responsabilità delle imprese distributrici
Minuti persi per cliente BT all'anno^(A); riferita a Enel Distribuzione e ad altre imprese distributrici

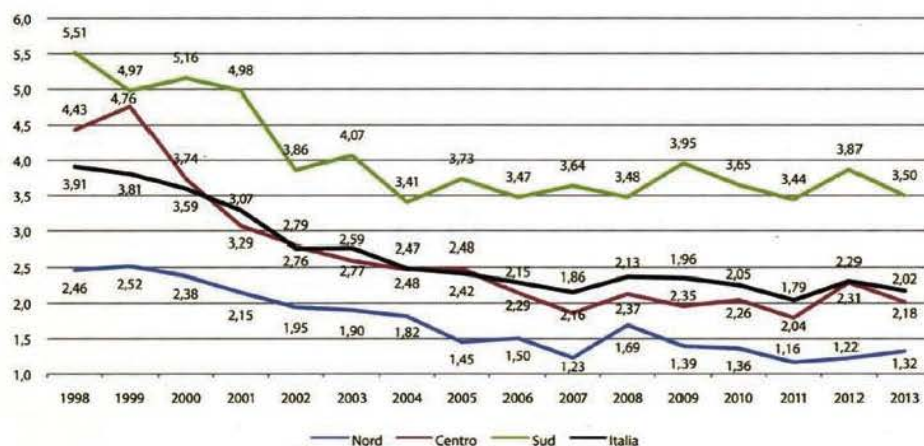
(A) La quota di minuti di interruzione di responsabilità delle imprese distributrici per l'anno 2013 è ancora oggetto di verifiche da parte dell'Autorità.

Fonte: Elaborazione AEEGSI su dichiarazioni degli esercenti.

FIG. 2.28

Numero medio annuale di interruzioni senza preavviso lunghe per cliente in bassa tensione

Riferita a Enel Distribuzione e ad altre imprese distributrici (esclusi gli incidenti rilevanti sulla RTN e gli interventi dei sistemi di difesa)^(A)



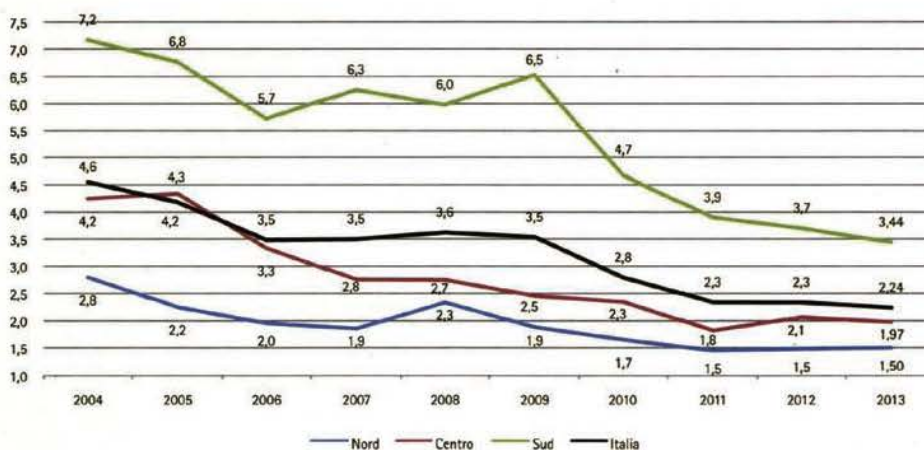
(A) La quota di minuti di interruzione di responsabilità delle imprese distributrici per l'anno 2013 è ancora oggetto di verifiche da parte dell'Autorità.

Fonte: Elaborazione AEEGSI su dichiarazioni degli esercenti.

FIG. 2.29

Numero medio annuale di interruzioni senza preavviso brevi per cliente in bassa tensione

Riferita a Enel Distribuzione e ad altre imprese distributrici (esclusi gli incidenti rilevanti sulla RTN e gli interventi dei sistemi di difesa)^(A)



(A) La quota di minuti di interruzione di responsabilità delle imprese distributrici per l'anno 2013 è ancora oggetto di verifiche da parte dell'Autorità.

Fonte: Elaborazione AEEGSI su dichiarazioni degli esercenti.

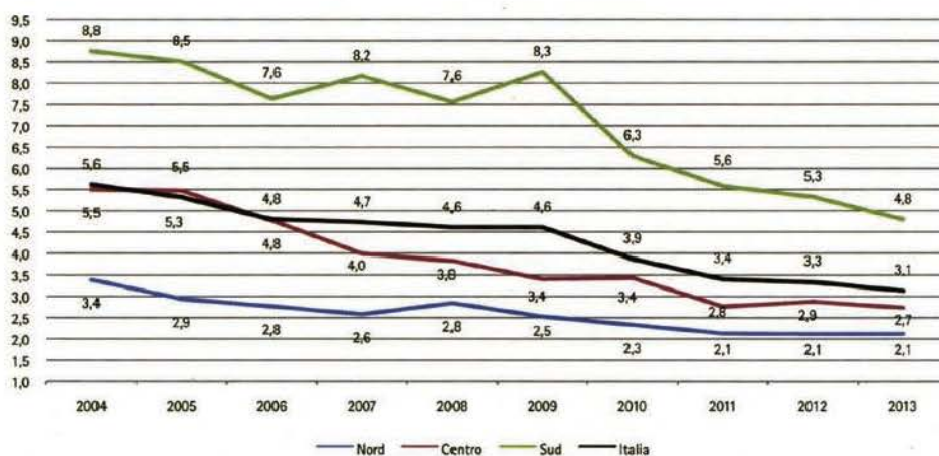


FIG. 2.30

Numero medio annuale di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi per cliente in bassa tensione di responsabilità delle imprese distributrici
Riferita a Enel Distribuzione e ad altre imprese distributrici^(A)

(A) La quota di minuti di interruzione di responsabilità delle imprese distributrici per l'anno 2013 è ancora oggetto di verifiche da parte dell'Autorità.

Fonte: Elaborazione AEEGSI su dichiarazioni degli esercenti.

La tavola 2.65 mostra sia i valori di continuità del servizio a livello regionale, relativi a interruzioni sulle reti di distribuzione e di trasmissione (esclusi gli interventi dei sistemi di difesa e gli incidenti rilevanti e, per quanto riguarda la durata delle interruzioni, anche dei furti), sia, in particolare, la durata delle interruzioni senza preavviso per utente in bassa tensione,

nonché il numero di interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie registrato nel corso del 2013. Per le regioni del Sud Italia si riporta la durata delle interruzioni dovute a furti nel periodo 2008-2013, come illustrato nella tavola 2.66. Il fenomeno dei furti appare irrilevante nelle regioni del Centro-Nord.

TAV. 2.65

Durata (minuti persi) delle interruzioni e numero di interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie per cliente in bassa tensione nel 2013

Valori medi annuali riferiti a Enel Distribuzione e ad altre imprese distributrici

REGIONE O AREA	DURATA MEDIA ANNUALE DELLE INTERRUZIONI (AL NETTO DEI FURTI)	NUMERO MEDIO INTERRUZIONI LUNGHE	NUMERO MEDIO INTERRUZIONI BREVI	NUMERO MEDIO INTERRUZIONI TRANSITORIE
Piemonte	71	1,36	1,52	2,52
Valle d'Aosta	33	0,83	2,27	1,84
Liguria	45	1,62	2,17	3,19
Lombardia	37	1,11	1,08	1,36
Trentino Alto Adige	81	1,73	1,80	1,70
Veneto	77	1,56	1,86	4,20
Friuli Venezia Giulia	30	0,85	1,45	3,10
Emilia Romagna	49	1,38	1,59	3,08
Toscana	61	1,76	1,62	3,19
Marche	70	1,76	1,97	5,34
Umbria	64	2,04	2,26	6,85

TAV. 2.65 - SEGUE

Durata (minuti persi) delle interruzioni e numero di interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie per cliente in bassa tensione nel 2013

Valori medi annuali riferiti a Enel Distribuzione e ad altre imprese distributrici

REGIONE O AREA	DURATA MEDIA ANNUALE DELLE INTERRUZIONI (AL NETTO DEI FURTI)	NUMERO MEDIO INTERRUZIONI LUNGHE	NUMERO MEDIO INTERRUZIONI BREVI	NUMERO MEDIO INTERRUZIONI TRANSITORIE
Lazio	65	2,26	2,18	5,31
Abruzzo	135	2,90	2,95	9,30
Molise	22	1,02	1,37	4,95
Campania	104	3,89	3,47	4,96
Puglia	77	3,02	2,80	5,52
Basilicata	54	1,82	1,84	5,75
Calabria	110	3,57	3,62	7,97
Sicilia	104	4,17	4,50	9,83
Sardegna	101	3,15	3,02	6,75
Nord	53	1,32	1,50	2,54
Centro	65	2,02	1,97	4,73
Sud	98	3,50	3,44	7,10
ITALIA	65	2,18	2,24	4,48

Fonte: Elaborazione AEEGSI su dichiarazioni degli esercenti.

TAV. 2.66

Durata media annuale delle interruzioni per cliente in bassa tensione dovute a furti registrate da Enel Distribuzione

Minuti persi

REGIONE O AREA	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Abruzzo	0	0	0	0	0	1
Molise	0	0	0	0	4	2
Campania	0	0	0	1	1	1
Puglia	13	15	44	169	71	129
Basilicata	2	1	15	16	11	29
Calabria	0	0	0	30	39	37
Sicilia	78	81	204	391	288	259
Sardegna	0	0	0	0	2	1
Sud	22	23	60	135	91	95
ITALIA	7	8	20	45	35	37

Fonte: Elaborazione AEEGSI su dichiarazioni degli esercenti.

Standard di qualità individuali per utenti in media tensione

Le disposizioni relative alla qualità dei servizi elettrici prevedono anche un meccanismo di regolazione individuale di tutela per gli utenti alimentati in media tensione. Gli utenti che subiscono un numero di interruzioni lunghe o brevi in misura superiore agli standard fissati dall'Autorità (Tav. 2.67) posso-

no ricevere un indennizzo economico. Con l'obiettivo di promuovere l'adeguamento tecnico degli impianti elettrici degli utenti in media tensione, per avere diritto a tali indennizzi, gli utenti in media tensione devono aver inviato all'impresa distributrice una dichiarazione di adeguatezza che certifichi la conformità dell'impianto elettrico ai requisiti tecnici fissati dall'Autorità.

TAV. 2.67

Standard relativo al numero di interruzioni lunghe senza preavviso per utenti in media tensione

LOCALIZZAZIONE DELL'UTENTE	DIMENSIONE COMUNE	STANDARD VIGENTI
Ambiti in alta concentrazione	Oltre 50.000 abitanti	6
Ambiti in media concentrazione	Tra 5.000 e 50.000 abitanti	9
Ambiti in bassa concentrazione	Meno di 5.000 abitanti	10

Fonte: AEEGSI.

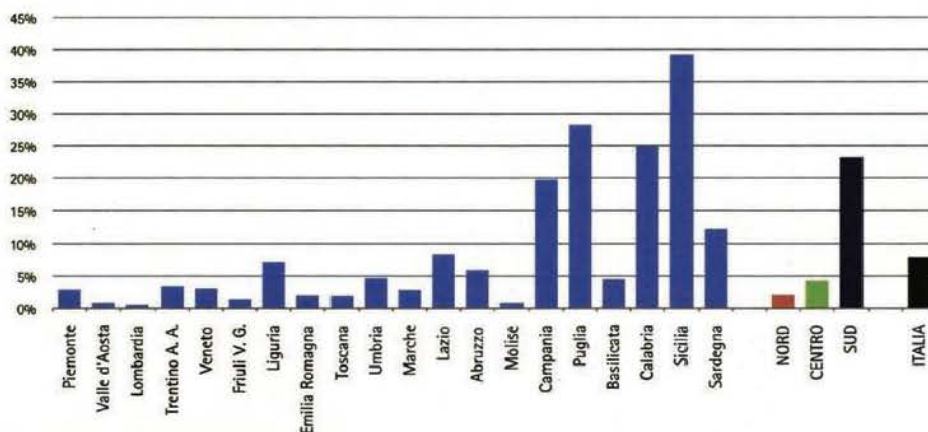
Gli utenti in media tensione che nel 2013 hanno subito un numero di interruzioni superiore allo standard (definiti come utenti "peggio serviti"), sono localizzati in maggioranza nelle

regioni del Sud. Qui la percentuale degli utenti peggio serviti ha raggiunto il 23% (26% nell'anno 2012), ben oltre l'8% medio nazionale (Fig. 2.31).

FIG. 2.31

Percentuale di utenti "peggio serviti" rispetto al totale degli utenti in media tensione nel 2013

Riferita a Enel Distribuzione e ad altre imprese distributrici



Fonte: Elaborazione AEEGSI su dichiarazioni degli esercenti.

Gli utenti che non hanno presentato la dichiarazione di adeguatezza sono soggetti al versamento di un corrispettivo tariffario specifico (CTS). L'impresa distributrice trattiene una parte predefinita del CTS e deve versarne la maggior parte al Fondo utenti in media tensione presso la Cassa conguaglio per il settore elettrico (CCSE) (Tav. 2.68). Alla CCSE è destinata anche la quota di penalità per numero di interruzioni oltre lo standard, che le

imprese distributrici non corrispondono direttamente a indennizzo di utenti in media tensione nel caso di utenti con impianti non adeguati (Tav. 2.69). In particolare, tali ammontari vengono destinati al Conto qualità dei servizi elettrici presso la CCSE che, insieme al Fondo utenti in media tensione, ha l'obiettivo di finanziare interventi migliorativi della qualità (a partire dai premi erogati dalla regolazione premi-penalità della continuità).

TAV. 2.68

Corrispettivo tariffario specifico raccolto dalle imprese distributrici per impianti di utenza in media tensione non adeguati
Me

ANNO	CTS RACCOLTO DALLE IMPRESE DISTRIBUTRICI	CTS TRATTENUTO	ECCEDENZA VERSATA ALLA CCSE
2007	12,8	5,2	7,6
2008	45,2	5,4	39,8
2009	62,5	5,5	57,0
2010	54,6	5,3	49,3
2011	53,4	5,3	48,1
2012	45,7	9,2	36,5
2013	43,7	9,7	34,0

Fonte: Elaborazione AEEGSI su dichiarazioni degli esercenti.

TAV. 2.69

Penalità per le imprese distributrici per il superamento degli standard di numero delle interruzioni lunghe e relativi indennizzi automatici a utenti in media tensione con impianti elettrici adeguati
Me

ANNO	PENALITÀ PER LE IMPRESE DISTRIBUTRICI	CORRISPOSTE A UTENTI MT COME INDENNIZZO AUTOMATICO	ECCEDENZA VERSATA ALLA CCSE
2007	7,4	0,4	7,0
2008	8,2	0,9	7,3
2009	10,0	1,7	8,3
2010	14,9	4,1	10,8
2011	14,2	5,2	9,0
2012	6,3	2,9	3,4
2013	4,8	2,4	2,4

Fonte: Elaborazione AEEGSI su dichiarazioni degli esercenti.

Le somme derivanti dal corrispettivo tariffario specifico CTS, raccolto dalle imprese distributrici nel 2013, evidenziano un trend decrescente rispetto agli anni precedenti, spiegabile con l'aumento progressivo del numero di utenti aventi impianti adeguati su tutto il territorio nazionale. Gli utenti in media tensione con impianti adeguati al 31 dicembre 2013 hanno infatti largamente superato le 50.000 unità (Fig. 2.32).

Le penalità versate per l'anno 2013 hanno subito una drastica

riduzione dovuta al miglioramento della qualità, stimolata anche da una nuova regolazione per le imprese distributrici, in vigore dal 2012, che incentiva la riduzione del numero di utenti in media tensione con numero di interruzioni superiore agli standard, nonché per effetto della limitazione al numero di interruzioni penalizzabili (c.d. "tetto alle penalità"), pari al doppio dello standard (Tav. 2.67) per il biennio 2012-2013 (per il biennio 2014-2015 il tetto alle penalità è pari al triplo dello standard).

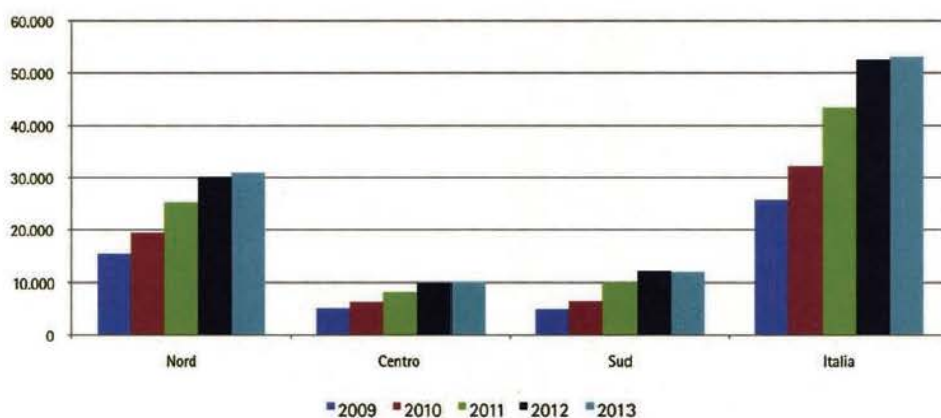


FIG. 2.32

Utenti in media tensione con impianti adeguati^(A)

(A) Per gli anni 2009, 2010 e 2011 sono indicati gli utenti MT che hanno inviato la Dichiarazione di adeguatezza.

Fonte: Elaborazione AEEGSI su dichiarazioni degli esercenti.

Qualità della tensione sulle reti in media tensione

Oltre alle interruzioni, gli utenti di tipo industriale, con particolare riferimento a quelli associati ad attività produttive di tipo continuo, risultano essere sensibili al disturbo della qualità della tensione detto "buco di tensione". Esso è un abbassamento repentino della tensione di esercizio, diverso da una interruzione (tensione residua al di sotto del 5% su tutte le tre fasi di alimentazione), seguito dal rapido ripristino della tensione. I buchi di tensione sono caratterizzati dalla tensione residua (solitamente espressa in percentuale della tensione di esercizio) e dalla durata (normalmente espressa in millisecondi).

La tavola 2.70 mostra il numero medio di buchi di tensione per punto di misura per l'anno 2013. La tavola fa riferi-

mento alla classificazione per celle di severità (profondità/durata) definita nella norma europea EN 50160, *Caratteristica della tensione fornita dalle reti pubbliche di distribuzione dell'energia elettrica*, pubblicata a maggio 2011.

La tavola 2.71 riporta i valori di alcuni indicatori sintetici relativi ai buchi di tensione rilevanti ai fini della qualità della tensione per gli utenti. Tali indicatori fanno riferimento alle classi di immunità delle apparecchiature elettriche a fronte di buchi di tensione, indicate dalle norme CEI EN 61000-4-11 e CEI EN 61000-4-34, che richiamano la definizione di classi di ambienti elettromagnetici, fornita dalla norma CEI EN 61000-2-4. Come avvenuto per l'anno 2012, anche per il 2013 si rileva un lieve peggioramento rispetto agli anni precedenti (110 buchi di tensione nel 2013 contro i 98, 91 e 103 registrati rispettivamente nel 2010, 2011 e 2012).

TENSIONE RESIDUA (%)	DURATA ^(A)				
	20-200 ms	200-500 ms	0,5-1 s	1-5 s	5-60 s
80 ≤ u < 90	44,0	5,8	1,5	0,4	0,0
70 ≤ u < 80	16,5	4,5	0,5	0,2	0,0
40 ≤ u < 70	20,8	6,4	0,6	0,2	0,1
5 ≤ u < 40	6,3	2,2	0,3	0,0	0,0
1 ≤ u < 5	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
TOTALE	87,7	18,9	2,9	0,8	0,1

TAV. 2.70

Buchi di tensione medi su un campione pari al 10% delle semisbarre di cabina primaria in media tensione
2013

(A) I dati si riferiscono al periodo compreso tra la settimana del 31 dicembre 2012 e quella del 29 dicembre 2013

Fonte: Dati del sistema di monitoraggio QuEEN a cura di Ricerca sul sistema energetico (RSE).

TAV. 2.71

Indicatori relativi ai buchi di tensione medi su un campione pari al 10% delle semisbarre di cabina primaria in media tensione

Anni 2006-2012

INDICATORE	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
N: numero buchi di tensione	122,8	136,3	126,5	114,4	98,4	90,9	103,3	110,4
N2a: numero buchi con classe di severità 2	61,7	64,3	68,8	49,6	40,6	34,6	37,7	39,6
N3b: numero buchi con classe di severità 3	25,7	25,2	26,8	18,8	16,0	14,2	16,2	16,9

Fonte: Elaborazione AEEGSI su dati del sistema di monitoraggio QuEEN.

Per quanto riguarda i buchi di tensione al di fuori delle classi di immunità, si sono verificati mediamente circa 40 buchi di tensione al di fuori della classe di immunità 2 e circa 17 buchi di tensione al di fuori della classe di immunità 3.

Indennizzi per interruzioni di lunga durata

Dal 2009 sono in vigore standard individuali per gli utenti in bassa tensione e in media tensione (estesi dal 2012 anche ai produttori in bassa tensione e in media tensione) sulla durata massima delle interruzioni, indipendentemente dalle cause che le hanno provocate (Tav. 2.72).

La tavola 2.73 illustra gli indennizzi automatici che le imprese distributrici hanno erogato agli utenti in bassa tensione e in media tensione, con riferimento alle interruzioni occorse nel

2013 per il superamento di tali standard: circa 37 milioni di euro a circa 300.000 utenti in bassa tensione (in media poco più di 120 € per utente in bassa tensione) e 2 milioni di euro a circa 2.000 utenti in media tensione (in media poco più di 1.000 € per utente in media tensione).

Per il 2013, 29,8 milioni di euro di indennizzi sono a carico del Fondo eventi eccezionali, istituito presso la CCSE, in quanto dovuti a interruzioni causate da eventi meteorologici eccezionali. Tale Fondo è finanziato in parte dalle imprese di distribuzione, in parte da Terna e in parte dagli utenti in media e in bassa tensione. Sempre per il 2013, 4,6 milioni di euro di indennizzi sono invece a carico di Terna, principalmente per le interruzioni occorse nella provincia di Palermo nel mese di novembre 2013, mentre 4,3 milioni di euro sono a carico delle imprese distributrici (Tav. 2.74).

TAV. 2.72

Standard in vigore sulla durata massima delle interruzioni per clienti in bassa e media tensione

Ore

TIPO DI INTERRUZIONE E GRADO DI CONCENTRAZIONE TERRITORIALE	STANDARD PER CLIENTI BT	STANDARD PER CLIENTI MT
Interruzioni senza preavviso		
Alta concentrazione (comuni con più di 50.000 abitanti)	8	4
Media concentrazione (comuni con numero di abitanti compreso tra 5.000 e 50.000)	12	6
Bassa concentrazione (comuni con meno di 5.000 abitanti)	16	8
Interruzioni con preavviso		
Tutti i gradi di concentrazione	8	8

Fonte: AEEGSI.

TAV. 2.73

Indennizzi automatici erogati ai clienti in bassa e media tensione per il superamento degli standard sulla durata massima delle interruzioni

Numero di clienti; M€

GRADO DI CONCENTRAZIONE	CLIENTI BT INDENNIZZATI	AMMONTARE	CLIENTI MT INDENNIZZATI	AMMONTARE
Alta	62.131	5,5	220	0,2
Media	97.840	10,4	896	0,9
Bassa	136.388	20,9	598	0,9
TOTALE	296.359	36,8	1.714	2,0

Fonte: AEEGSI.

TAV. 2.74

Indennizzi automatici erogati e
ammontare versato al Fondo
eventi eccezionali dalle imprese
distributrici

M€

ANNO	INDENNIZZI AGLI UTENTI PER SUPERAMENTO DELLA DURATA MASSIMA DELLE INTERRUZIONI	AMMONTARE RICHIESTO AL FONDO EVENTI ECCEZIONALI	QUOTA PARTE A CARICO DELLE IMPRESE DISTRIBUTTRICI E DI TERNA	AMMONTARE VERSATO AL FONDO EVENTI ECCEZIONALI
2009	4,2	3,5	0,6	9,6
2010	15,5	13,2	2,3	5,3
2011	21,6	18,4	3,2	5,2
2012	92,9	89,3	3,7	6,1
2013	38,8	29,8	8,9	9,5

Fonte: AEEGSI.

Qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica

Scopo della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura è quello di definire standard nazionali minimi e obbligatori per le prestazioni richieste dai clienti (allacciamenti, attivazioni, disattivazioni, preventivi, verifiche tecniche, risposte a reclami per l'attività di distribuzione e misura ecc.). Gli standard di qualità commerciale, applicabili a tutti i distributori, esprimono i tempi massimi per l'effettuazione delle prestazioni e sono tesi alla tutela dei clienti e al miglioramento complessivo del sistema.

Le prestazioni sono assoggettate sin dall'1 luglio 2000 agli standard specifici e generali definiti dall'Autorità, che sono stati aggiornati nel 2004, nel 2007 e nel 2011 in occasione della revisione quadriennale della disciplina.

I clienti finali, e dall'anno 2013 anche i produttori, che richiedono una prestazione soggetta a standard specifico vengono informati dall'esercente il servizio di vendita del tempo massimo e dell'indennizzo automatico previsto in caso di mancato rispetto dello standard.

Le imprese distributrici comunicano annualmente all'Autorità i tempi medi reali di effettuazione delle prestazioni, i parametri di controllo degli standard (percentuale di casi fuori standard, per cause imputabili alla stessa impresa al netto di cause di forza maggiore o di responsabilità di terzi), il numero e l'ammontare degli indennizzi automatici pagati agli utenti nel corso dell'anno (anche a seguito di prestazioni eseguite nell'anno precedente).

Nell'anno 2013 si riscontra un deciso aumento dei casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso automatico, oltre che del numero e dell'ammontare degli indennizzi pagati rispetto al quadriennio 2009-2012 (Tav. 2.75), dovuti principalmente a:

- introduzione, dal secondo semestre 2012, degli standard relativi alle connessioni temporanee (preventivi e allacciamenti);
- estensione ai produttori, dal 2013, delle prestazioni di verifica del gruppo di misura e di verifica della tensione di fornitura;

- introduzione, dal'1 gennaio 2013, delle prestazioni di sostituzione del gruppo di misura guasto e di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura per tutte le categorie di utenza in bassa tensione e in media tensione;
- aumento del numero di prestazioni di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.

TAV. 2.75

Numero di rimborsi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale negli anni 1997-2013

Enel Distribuzione e Imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali tra clienti finali e produttori; ME

ANNO	CASI DI MANCATO RISPETTO STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO	RIMBORSI EFFETTIVAMENTE PAGATI NELL'ANNO	AMMONTARE EFFETTIVAMENTE PAGATO NELL'ANNO
Carta dei servizi			
1997	6.099	21	0,001
1998	4.167	54	0,002
1999	8.418	22	0,001
Regolazione della qualità commerciale			
2000 (II semestre)	7.902	4.771	0,22
2001	25.650	12.437	0,82
2002	61.881	52.229	3,11
2003	67.344	79.072	4,21
2004	57.424	48.305	3,41
2005	64.696	63.822	4,43
2006	73.868	73.714	4,07
2007	73.903	70.712	4,25
2008	30.359	28.873	2,36
2009	28.693	25.687	1,74
2010	14.499	13.005	1,00
2011	15.351	14.989	1,22
2012	15.168	14.633	1,29
2013	20.795	24.883	2,35

Fonte: Comunicazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

Esaminando le singole prestazioni, per categoria di utenza (Tavv. da 2.76 a 2.80) si osserva che la percentuale più alta di casi di mancato rispetto degli standard specifici registrata nell'anno 2013 è attribuibile:

- per i clienti in bassa tensione, alle prestazioni di verifica del gruppo di misura, di verifica della tensione di fornitura e di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura;
- per i soli clienti in bassa tensione non domestici, all'esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza

disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 44 kW e distanza massima di 20 m dagli impianti di rete permanenti esistenti;

- per i clienti in media tensione, alla riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità e alla verifica del gruppo di misura;
- per i produttori in bassa tensione, alla verifica della tensione di fornitura e al ripristino del valore corretto della tensione di fornitura.

Per tutte le altre prestazioni le percentuali di mancato rispetto degli standard specifici sono al di sotto del 3%.

PRESTAZIONE	STANDARD	UNITÀ	NUMERO ANNUO RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	% DI MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT	20	giorni lavorativi	218.996	10,68	0,72%	2.613
Esecuzione di lavori semplici	15	giorni lavorativi	316.702	6,26	0,55%	6.032
Attivazione della fornitura	5	giorni lavorativi	1.462.250	0,85	0,23%	3.084
Disattivazione della fornitura	5	giorni lavorativi	958.560	0,84	0,23%	1.414
Riattivazione per morosità	1	giorni feriali	1.771.469	0,09	0,26%	4.862
Fascia di puntualità per appuntamenti posticipati con il cliente	2	ore	60.126	0,00	0,35%	117
Ripristino della fornitura in seguito al guasto del gruppo di misura	3-4	ore	91.073	1,53	1,39%	859
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura	15	giorni lavorativi	16.797	11,10	8,36%	1.318
Sostituzione del gruppo di misura guasto	15	giorni lavorativi	6.729	5,77	1,19%	125
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20	giorni lavorativi	1.311	17,60	6,21%	78
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50	giorni lavorativi	441	40,46	6,95%	23

Fonte: Comunicazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

TAV. 2.76

Standard specifici di qualità commerciale per i clienti in bassa tensione nel 2013
Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 tra clienti finali e produttori

PRESTAZIONE	STANDARD	UNITÀ	NUMERO ANNUO RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	% DI MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10	giorni lavorativi	17.627	4,60	2,54%	373
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 44 kW e distanza massima di 20 m dagli impianti di rete permanenti esistenti	5	giorni lavorativi	10.017	2,88	3,30%	471
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 44 kW e/o distanza massima superiore a 20 m dagli impianti di rete permanenti esistenti	10	giorni lavorativi	2.220	3,96	0,58%	78

Fonte: Comunicazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

TAV. 2.77

Standard specifici di qualità commerciale riferiti alle connessioni temporanee per i clienti non domestici in bassa tensione nel 2013
Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 tra clienti finali e produttori

TAV. 2.78

Standard specifici di qualità commerciale per i clienti in media tensione nel 2013

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 tra clienti finali e produttori

PRESTAZIONE	STANDARD	UNITÀ	NUMERO ANNUO RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	% DI MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI
Preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	40	giorni lavorativi	3.390	23,09	1,29%	51
Esecuzione di lavori semplici	30	giorni lavorativi	495	15,73	1,10%	7
Attivazione della fornitura	5	giorni lavorativi	1.826	3,11	2,06%	41
Disattivazione della fornitura	7	giorni lavorativi	2.270	4,79	1,98%	53
Riattivazione per morosità	1	giorni feriali	2.703	0,86	6,06%	184
Fascia di puntualità per appuntamenti posticipati con il cliente	2	ore	934	0,00	0,21%	2
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura	15	giorni lavorativi	346	11,95	4,71%	15
Sostituzione del gruppo di misura guasto	15	giorni lavorativi	54	3,04	0,00%	2
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20	giorni lavorativi	40	18,28	2,48%	3
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50	giorni lavorativi	1	4,00	0,00%	0

Fonte: Comunicazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

TAV. 2.79

Standard specifici di qualità commerciale per i produttori in bassa tensione nel 2013

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 tra clienti finali e produttori

PRESTAZIONE	STANDARD	UNITÀ	NUMERO ANNUO RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	% DI MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura	15	giorni lavorativi	715	9,95	1,84%	16
Sostituzione del gruppo di misura guasto	15	giorni lavorativi	212	4,85	0,68%	4
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20	giorni lavorativi	1.187	17,24	4,21%	35
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50	giorni lavorativi	549	36,76	6,03%	18

Fonte: Comunicazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

TAV. 2.80

Standard specifici di qualità commerciale per i produttori in media tensione nel 2013

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 tra clienti finali e produttori

PRESTAZIONE	STANDARD	UNITÀ	NUMERO ANNUO RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	% DI MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura	15	giorni lavorativi	135	12,21	1,77%	1
Sostituzione del gruppo di misura guasto	15	giorni lavorativi	46	5,09	0,59%	2
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20	giorni lavorativi	11	18,09	1,32%	2
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50	giorni lavorativi	2	7,50	0,00%	0

Fonte: Comunicazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

Per alcune prestazioni (richieste di esecuzione di lavori complessi, risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte per l'attività di distribuzione e misura) non sono previsti standard specifici associati a indennizzi automatici. Per queste prestazioni sono fissati standard generali di qualità che permettono di monitorare l'andamento della qualità commerciale e di

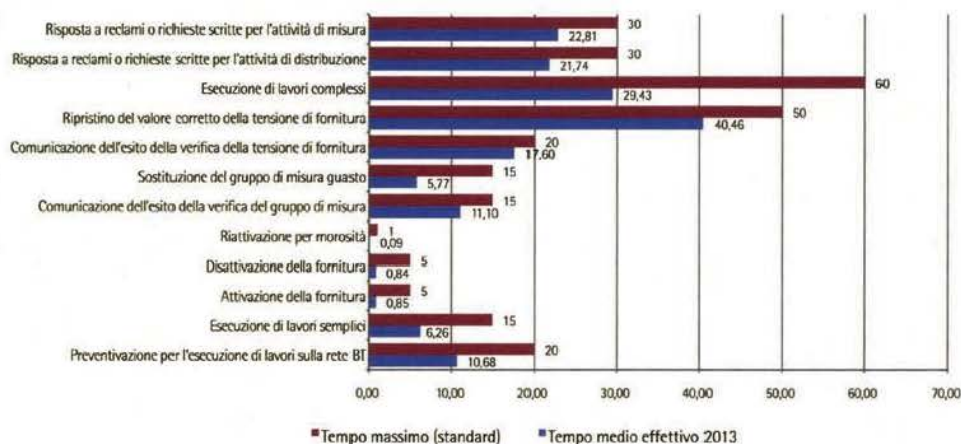
individuare tempestivamente eventuali profili di criticità.

Per quanto riguarda i tempi medi effettivi di esecuzione delle prestazioni registrati nel 2013 per categoria di utenza (Figg. da 2.33 a 2.37), si può osservare che, per ogni tipologia di prestazione, il tempo medio effettivo risulta essere migliore del tempo massimo fissato dall'Autorità.

FIG. 2.33

Standard di qualità commerciale e tempi medi effettivi per i clienti domestici in bassa tensione nel 2013

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 tra clienti finali e produttori

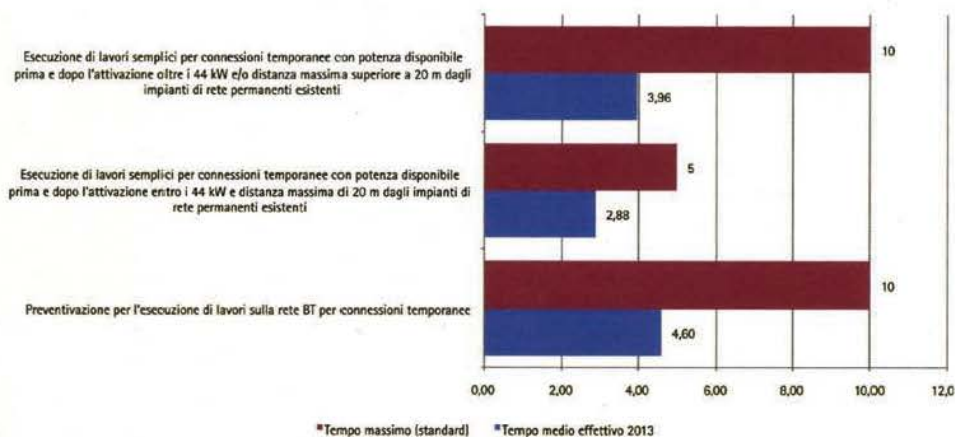


Fonte: Comunicazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

FIG. 2.34

Standard di qualità commerciale per connessioni temporanee e tempi medi effettivi per i clienti non domestici in bassa tensione nel 2013

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 tra clienti finali e produttori

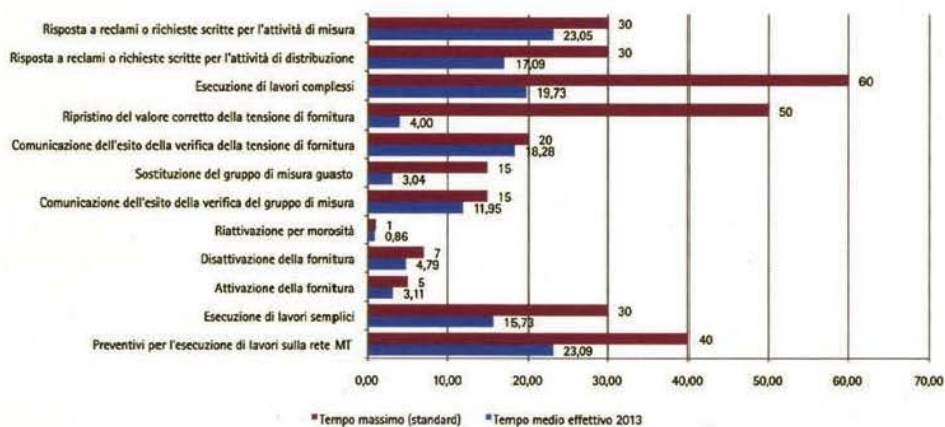


Fonte: Comunicazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

FIG. 2.35

Standard di qualità commerciale e tempi medi effettivi per i clienti in media tensione nel 2013

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 tra clienti finali e produttori

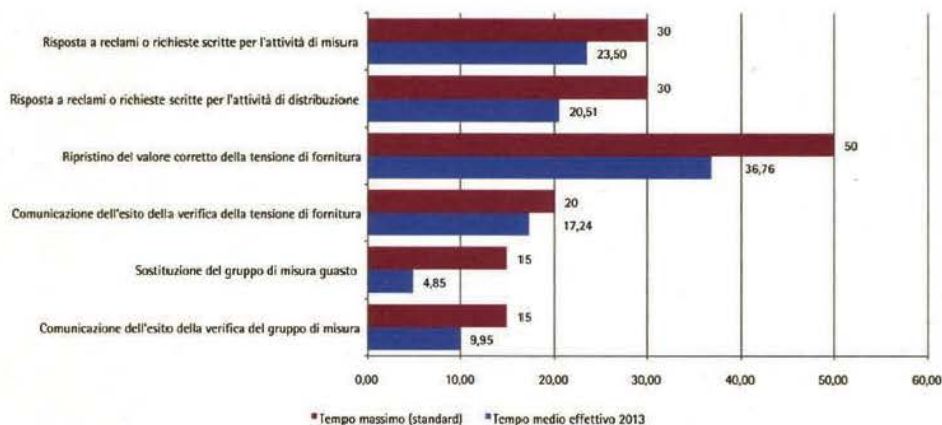


Fonte: Comunicazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

FIG. 2.36

Standard di qualità commerciale e tempi medi effettivi per i produttori in bassa tensione nel 2013

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 tra clienti finali e produttori



Fonte: Comunicazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

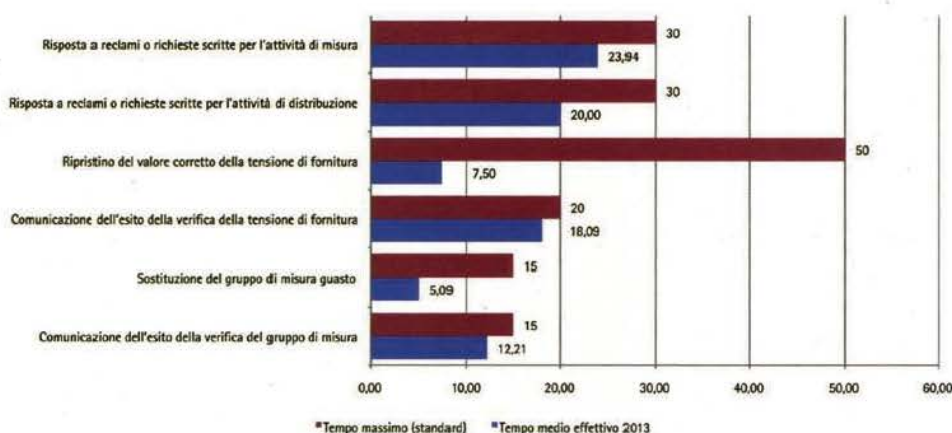


FIG. 2.37

Standard di qualità commerciale e tempi medi effettivi per i produttori in media tensione nel 2013

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 tra clienti finali e produttori

Fonte: Comunicazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

Per assicurare coerenza con le disposizioni previste dal *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)*, il quale prevede che il venditore sia l'interfaccia unica del *customer care* per i clienti finali, dall'1 luglio 2009 sono in vigore due standard specifici in capo ai distributori per la messa a disposizione dei dati tecnici richiesti dai venditori (richiesta di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura e richiesta di altri dati tecnici). Le prestazioni hanno standard specifici differenziati a seconda che la richiesta del venditore riguardi la lettura del gruppo di misura o

altri dati tecnici. In caso di non rispetto dello standard per cause non imputabili a forza maggiore o a terzi, è previsto un indennizzo automatico che il distributore deve versare al venditore. La tavola 2.81 illustra il numero di richieste, i tempi medi effettivi, la percentuale di casi di mancato rispetto dello standard e il numero di indennizzi corrisposti ai venditori dai distributori registrati nell'anno 2013. I dati per l'anno 2013 sono in linea con quelli relativi agli anni precedenti. Per la richiesta di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura, la percentuale di casi di mancato rispetto dello standard è superiore al 5%.

PRESTAZIONE	STANDARD	UNITÀ	NUMERO ANNUO RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	% DI MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI
Richiesta di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	10	giorni lavorativi	9.186	7,65	5,34%	715
Richiesta di altri dati tecnici	15	giorni lavorativi	57.030	11,46	2,24%	1.308

Fonte: Dichiarazioni dei distributori all'AEEGSI.

TAV. 2.81

Prestazioni soggette a indennizzo automatico per i venditori nel 2013

Enel Distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 tra clienti finali e produttori