

DCO 36/08

Continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica
INIZIATIVE PER LA PROMOZIONE DELL'ADEGUAMENTO
DEGLI IMPIANTI DI UTENZA ALIMENTATI IN MEDIA TENSIONE

Documento per la consultazione

25 novembre 2008

Premessa

Con la deliberazione n 333/07 l'Autorità ha confermato per il corrente periodo regolatorio (2008-11) la disciplina introdotta con la deliberazione n. 247/04 riguardante la regolazione del numero di interruzioni senza preavviso lunghe introdotta all'inizio del precedente periodo di regolazione 2004-2007. Un aspetto particolare di tale disciplina è l'adeguamento degli impianti di utenza dei clienti alimentati in media tensione, allo scopo di contribuire al miglioramento della continuità del servizio in modo aggiuntivo rispetto a quanto già previsto per le imprese distributrici, che sono tenute al pagamento di penalità qualora non rispettino gli standard definiti dall'Autorità.

L'applicazione di tale disciplina ha evidenziato, per varie ragioni, un numero molto basso di adeguamenti degli impianti di utenza da parte dei clienti alimentati in media tensione. Anche in vista dell'attuazione della deliberazione ARG/elt 33/08, che dispiegherà i propri effetti nei prossimi anni, l'Autorità ritiene essenziale promuovere una più ampia adesione dei clienti MT all'adeguamento dei propri impianti di utenza. Il presente documento contiene proposte per iniziative di comunicazione mirate ai clienti MT al fine di promuovere gli adempimenti dei clienti per l'adeguamento dei propri impianti di utenza.

Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di formulare osservazioni e proposte prima dell'adozione del provvedimento.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti entro il **15 gennaio 2008**.*

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate.

Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail con allegato il file contenente le osservazioni (preferibile), fax o posta:

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Consumatori e Qualità del Servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.313/263
fax: 02-65565.230
e-mail: consumatori@autorita.energia.it
<http://www.autorita.energia.it>**

INDICE

1	Introduzione _____	4
2	Stato di attuazione della disciplina vigente e risposta da parte dei clienti MT _____	5
3	Nuove proposte per la divulgazione della regolazione _____	8
	Appendice 1 - Evidenze e risultati emersi dalle ricerche qualitative in tema di iniziative per l'adeguamento degli impianti dei clienti MT _____	12
	Appendice 2 - Ipotesi di testo utilizzato nelle interviste in profondità _____	16

Introduzione

- 1.1 Dal 1° gennaio 2006 sono in vigore gli standard sul numero massimo di interruzioni senza preavviso lunghe (di durata superiore a 3 minuti) per i clienti alimentati in media tensione (di seguito anche clienti MT). In caso di violazione di tali standard, le imprese distributrici devono versare una penalità.
- 1.2 I clienti MT che subiscono interruzioni lunghe in misura superiore allo standard applicabile hanno titolo a un indennizzo pari alla penalità versata dall'impresa distributtrice se dimostrano di aver adeguato i propri impianti mediante opportuna dichiarazione di adeguatezza, da consegnare all'impresa distributtrice di competenza. Le penalità corrispondenti ai clienti che non hanno inviato, nell'anno precedente, la dichiarazione di adeguatezza sono versate dalle imprese distributrici alla Cassa conguaglio del settore elettrico (di seguito anche CCSE) nel conto "Qualità dei servizi elettrici" e contribuiscono a ridurre l'impatto tariffario degli incentivi erogati alle imprese di distribuzione per il miglioramento della qualità del servizio.
- 1.3 Dapprima con le deliberazioni n. 247/04 e n. 246/06 per il precedente periodo regolatorio e successivamente con la deliberazione n. 333/07 per il corrente periodo regolatorio (di seguito: Testo integrato della regolazione della qualità del servizio elettrico per il periodo 2008-11), l'Autorità ha stabilito i requisiti tecnici che gli impianti elettrici dei clienti e dei produttori e autoproduttori allacciati alle reti di media tensione (di seguito: clienti e altre utenze MT) devono possedere per assicurare la massima selettività possibile in caso di guasti monofase e polifase, in modo da evitare che un guasto con origine sull'impianto di utenza provochi una disalimentazione anche di altri utenti di media e bassa tensione connessi alla stessa linea.
- 1.4 I clienti e altre utenze MT che non adeguano i propri impianti di utenza o che, pur disponendo di impianti conformi ai requisiti tecnici fissati dall'Autorità, non inviano all'impresa distributtrice di competenza la Dichiarazione di adeguatezza, sono tenuti al versamento di un "Corrispettivo Tariffario Specifico" (di seguito: CTS). Dopo un periodo iniziale di transizione, nel quale l'obbligo di versamento del CTS è stato esteso gradualmente a partire dai clienti MT di maggiori dimensioni, dal 2008 il CTS si applica a tutti i clienti MT con la sola eccezione dei punti di consegna in emergenza e di alcune tipologie marginali di impianti di utenza con potenza disponibile inferiore a 100 kW¹.
- 1.5 Le imprese distributrici possono trattenere le quote di CTS fatturate a clienti e altre utenze MT con impianti non adeguati, per un ammontare massimo pari all'1% del prodotto tra il numero di clienti MT che hanno avuto un contratto di trasporto in vigore per tutto l'anno cui si riferiscono le interruzioni e il corrispettivo $\rho_1(\text{disMT})$ di cui alla deliberazione 348/07. La quota eccedente tale ammontare deve essere versata dall'impresa distributtrice sul conto "Qualità dei servizi elettrici" giacente presso la Cassa conguaglio del settore elettrico.
- 1.6 La disciplina della regolazione del numero di interruzioni senza preavviso lunghe prevede nei prossimi anni l'entrata in vigore di alcune modifiche; in particolare:

¹ Sono esclusi dall'applicazione degli standard e del CTS solo i clienti MT con potenza disponibile inferiore a 100 kW con punti di consegna su palo o tramite cabina in elevazione con consegna agli amarri, indipendentemente dalla dimensione dell'impresa distributtrice.

- a) dal 1° gennaio 2009 il CTS applicato ai clienti con potenza disponibile superiore a 400 kW e per le altre utenze MT con potenza nominale di impianto superiore a 400 kVA allacciati alle reti di media tensione subirà una maggiorazione rispetto a quello applicato negli anni precedenti; tale maggiorazione è meno che proporzionale alla potenza disponibile o alla potenza nominale di impianto;
- b) dal 1° luglio 2009, la mancata dichiarazione di adeguatezza comporterà la perdita del diritto non più solo agli indennizzi previsti in caso di superamento degli standard relativi al numero massimo annuo di interruzioni lunghe, ma anche dei nuovi standard relativi al tempo massimo di ripristino dell'alimentazione previsti dal Testo integrato della regolazione della qualità del servizio elettrico per il periodo 2008-11;
- c) dal 1° gennaio 2010, il Testo integrato della regolazione della qualità del servizio elettrico per il periodo 2008-11 prevede che gli standard relativi al numero massimo annuo di interruzioni lunghe verranno resi più stringenti, e corrispondentemente verrà elevato il tetto al numero massimo di interruzioni indennizzabili.

1.7 La deliberazione ARG/elt 33/08, oltre ad aver approvato le nuove regole tecniche di connessione alle reti di distribuzione con tensione nominale superiore a 1kV per le nuove connessioni, sul tema dei requisiti tecnici e della dichiarazione di adeguatezza ha introdotto alcune nuove disposizioni per i clienti MT esistenti alla data del 16 novembre 2006, data di pubblicazione della deliberazione n. 246/06, che richiedano aumenti di potenza. A tali clienti, se l'aumento di potenza è superiore ad una soglia prefissata anche dilazionata nel tempo (differenziata tra clienti MT con potenza disponibile inferiore o uguale a 400 kW e clienti MT con potenza disponibile superiore a 400 kW) in assenza di invio della dichiarazione di adeguatezza entro il 31 dicembre dell'anno nel quale è stato effettuato l'aumento di potenza, si applica dall'anno successivo una maggiorazione ulteriore del CTS calcolato ai sensi della deliberazione 333/07: tale ulteriore maggiorazione, direttamente proporzionale al numero di anni di mancato adeguamento, può arrivare dopo tre anni fino a quattro volte il CTS calcolato ai sensi della deliberazione n. 333/07 (vd artt. 9, 10, 11 e 15 dell'allegato B alla deliberazione ARG/elt 33/08). La maggiorazione del CTS, come disposto al punto 7 della delibera ARG/elt 119/08 avviene anche a seguito di controlli che provino la non rispondenza dell'impianto dell'utente ai requisiti degli articoli 7 ed 8 dell'Allegato B alla deliberazione ARG/elt 33/08 (*aggiunta trasformatori, ecc.*).

2 Stato di attuazione della disciplina vigente e risposta da parte dei clienti MT

2.1 Nonostante lo sforzo divulgativo rilevante promosso dall'Autorità nel corso degli anni² e nonostante gli obblighi informativi nei confronti dei clienti posti in capo alle imprese distributrici, il tasso di adeguamento ai requisiti tecnici risulta ancora molto basso. La tabella 1 illustra il trend di adeguamento ai requisiti tecnici per gli anni

² Nel corso del 2005 gli Uffici dell'Autorità hanno partecipato a circa quindici incontri tecnici per presentare i contenuti della deliberazione n. 247/04; si stima che siano state contattate attraverso tali incontri circa 9.000 – 10.000 persone direttamente interessate (installatori e progettisti, oltre che clienti finali e imprese distributrici). Nel corso del 2008, a seguito della pubblicazione della deliberazione ARG/elt 33/08, gli Uffici dell'Autorità hanno partecipato ad altrettanti incontri tecnici della stessa natura. Dal 2005 sono state inoltre predisposte pubblicazioni su riviste tecnico-scientifiche specializzate.

2005, 2006 e 2007. La percentuale di adeguamento al 2007 a livello nazionale è di poco superiore al 12%. Nella realtà il numero di impianti effettivamente adeguati è leggermente superiore; devono infatti essere considerati anche i nuovi impianti, le cui richieste di connessione siano state inviate dopo il 16 novembre 2006, per i quali non è più necessario l'invio della dichiarazione di adeguatezza.

	2005	2006	2007
Nord	n.d.	6,7%	14,7%
Centro	n.d.	5,3%	11,6%
Sud	n.d.	3,5%	7,3%
Italia	2,0%	5,6%	12,2%

Tabella 1 – Percentuali di dichiarazioni di adeguatezza valide su un totale di circa 90.000 clienti e altre utenze MT con contratto di trasporto attivo per tutto l'anno

2.2 La figura 1 illustra la percentuale di clienti MT con più interruzioni rispetto agli standard in vigore per gli anni 2006 e 2007. Da essa si evince come la maggior parte dei clienti peggio serviti sia localizzata in alcune regioni del Sud Italia (in particolare: Campania, Puglia, Calabria e Sicilia), laddove si registra peraltro il minore tasso di adeguamento ai requisiti tecnici fissati dall'Autorità (questo è un paradosso dal momento che per i clienti di queste regioni l'investimento richiesto per l'adeguamento avrebbe un tempo di break-even più ridotto considerando non solo il versamento evitato del CTS ma anche gli indennizzi a cui gli stessi clienti avrebbero diritto se adeguassero i propri impianti).

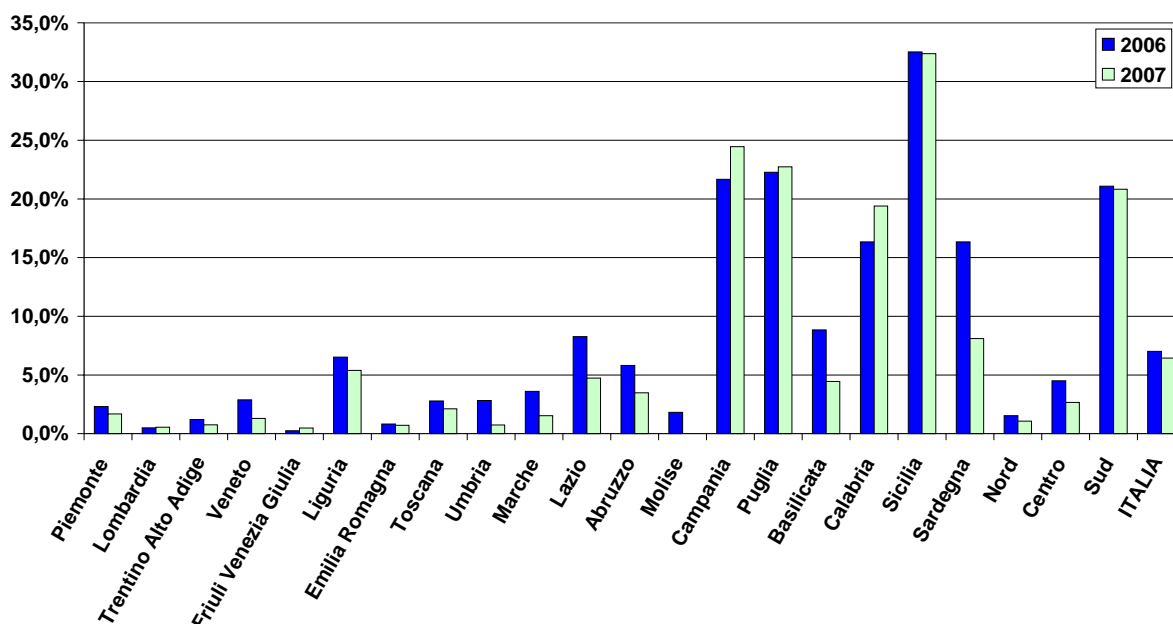


Figura 1 – Percentuali di clienti MT con più interruzioni rispetto agli standard in vigore

2.3 La tabella 2 illustra per gli anni 2006 e 2007 l'entità delle penalità versate alla CCSE da parte delle imprese distributrici, l'entità degli indennizzi erogati ai clienti MT che si sono adeguati ai requisiti tecnici e le cui dichiarazioni di adeguatezza

sono valide, l'entità del CTS raccolto dalle imprese distributrici e della quota parte di CTS da esse trattenuto.

2006		2007			
Penalità versate alla CCSE	Indennizzi erogati ai clienti MT	Penalità versate alla CCSE	Indennizzi erogati ai clienti MT	CTS raccolto dalle imprese distributrici	CTS trattenuto dalle imprese distributrici
3,4	0,076	7,2	0,405	12,8	5,2

Tabella 2 – Penalità, indennizzi e CTS (M€)

- 2.4 Tali dati devono essere interpretati tenendo presente la gradualità di entrata in vigore della regolazione. Infatti:
- gli standard, e contestualmente le penalità e gli indennizzi, sono entrati in vigore nel 2006 per i soli clienti con potenza disponibile maggiore di 500 kW, nel 2007 per tutti i clienti MT con potenza disponibile maggiore di 100 kW e dal 2008 per tutti i clienti MT ad esclusione di quelli indicati al precedente punto 1.4;
 - il CTS è applicabile dal 2007 per i clienti MT con potenza disponibile maggiore di 500 kW e dal 2008 per tutti i clienti MT, ad esclusione di quelli di cui al precedente punto 1.4.
- 2.5 L'enorme differenza tra l'entità delle penalità versate alla CCSE e l'entità degli indennizzi erogati ai clienti MT conferma lo scarso tasso di adeguamento degli impianti dei clienti MT ai requisiti tecnici fissati dall'Autorità.
- 2.6 Una prima analisi effettuata nel 2006 aveva portato a evidenziare le seguenti possibili cause dello scarso tasso di adeguamento:
- le inevitabili inerzie a implementare sul sistema un approccio fortemente innovativo basato sul contributo attivo delle parti interessate;
 - la progressività dell'approccio impiegato (l'applicazione del CTS è stata graduale, dal 2007 per i clienti con potenza disponibile superiore a 500 kW, dal 2008 per tutti i clienti);
 - i costi delle modifiche finalizzate all'adeguamento degli impianti di utenza MT.
- 2.7 Due anni in più di esperienza sembrano portare alla conclusione che, più che le cause individuate nel 2006, peraltro ancora sussistenti, sia stata la mancata consapevolezza da parte dei clienti finali circa l'esistenza della regolazione individuale del numero di interruzioni senza preavviso lunghe la principale causa dello scarso adeguamento.
- 2.8 Nel corso del 2008, a fronte dei limiti di informazione evidenziati e riscontrati anche nel corso di precedenti indagini svolte in occasione del procedimento per la revisione del terzo periodo regolatorio, la Direzione Consumatori e Qualità del Servizio ha commissionato alcune ricerche qualitative per comprendere meglio quali iniziative fosse opportuno mettere in campo per promuovere l'adeguamento

degli impianti dei clienti e altre utenze MT. Una sintesi degli obiettivi, della metodologia e dei principali esiti della ricerca è illustrata in Appendice 1.

3 Nuove proposte per la divulgazione della regolazione

- 3.1 Per sensibilizzare maggiormente i clienti MT all'adeguamento dei propri impianti, l'Autorità intende mettere in atto alcune nuove iniziative mirate a divulgare gli elementi essenziali della regolazione del numero massimo di interruzioni lunghe per clienti e altre utenze MT e ad aumentare presso questi clienti la consapevolezza delle scelte da effettuare.
- 3.2 Tale consapevolezza appare essenziale in particolare in vista della prossima applicabilità del CTS "maggiorato" ai sensi della deliberazione ARG/elt 33/08 nei casi in cui, in occasione di aumenti di potenza da parte dei clienti MT, questi non provvedano a inviare la dichiarazione di adeguatezza all'impresa distributrice. In tali situazioni, infatti, il CTS previsto dalla deliberazione 333/07 viene maggiorato a partire dall'anno successivo a quello di decorrenza dell'obbligo di adeguamento, anno per anno a decorrere dal 2009, fino ad un massimo di quattro volte nel 2011 (qualora l'obbligo di adeguamento decorra dal 2008).
- 3.3 Le iniziative proposte toccano i seguenti punti, individuati grazie alle ricerche qualitative di cui si è dato conto in Appendice 1:
- a) introdurre la fatturazione separata del CTS;
 - b) utilizzare siti internet per comunicazioni dirette e servizi interattivi ai clienti MT;
 - c) inviare direttamente ai clienti MT un opuscolo illustrativo sulla regolazione e l'opportunità di adeguamento degli impianti;
 - d) facilitare l'invio della dichiarazione di adeguatezza.
- 3.4 In considerazione dell'importanza dell'obiettivo di miglioramento della continuità del servizio elettrico, a cui i clienti MT possono contribuire con l'adeguamento dei propri impianti – oltre a quanto già previsto per le imprese distributrici per la progressiva riduzione delle interruzioni lunghe e brevi – l'Autorità si riserva la possibilità di modificare in aumento le componenti tariffarie K e H del CTS qualora, a seguito delle iniziative di comunicazione di seguito descritte, non si verificasse l'auspicato effetto di adeguamento quanto più generalizzato degli impianti di utenza MT.

Iniziativa proposta: 1. Introdurre la fatturazione separata del CTS

- 3.5 Una prima iniziativa potrebbe essere costituita dalla fatturazione separata del CTS. Finora, il Testo integrato della qualità dei servizi elettrici per il periodo 2008-11 prevede per la fatturazione del CTS il criterio pro-quota giorno per il calcolo del CTS da addebitare, che deve essere "evidenziato nel documento di fatturazione" ma lascia alle imprese distributrici e ai venditori la facoltà di determinarne la periodicità di fatturazione.
- 3.6 L'Autorità intende introdurre l'obbligo di procedere a fatturazione separata del CTS, invece che evidenziare questa voce nella bolletta ordinaria. Ricevere una bolletta dedicata al CTS costituirebbe per il cliente o altra utenza MT l'occasione per valutare le possibilità di evitarne il pagamento una volta adeguati i propri

impianti di utenza ai requisiti tecnici fissati dall'Autorità ed inviata la relativa dichiarazione all'impresa distributrice.

- 3.7 L'obbligo di fatturazione separata risulta in capo al venditore per tutti i clienti MT che abbiano assegnato al venditore il mandato di trasporto, mentre è in capo al distributore per gli altri clienti e utenze MT. I costi per l'adempimento di tali obblighi sono sostanzialmente trascurabili rispetto ai costi ordinari di fatturazione e diminuiscono al diminuire del numero di bollette separate in cui il CTS viene fatturato. Il soggetto a cui spetta la fatturazione (venditore o distributore) potrà valutare autonomamente la periodicità per la fatturazione separata (trimestrale o semestrale o anche annuale, di norma superiore a quella normalmente adottata per la fatturazione dei consumi, che è mensile).
- 3.8 Con la fatturazione separata del CTS sarebbe anche possibile indicare nella fattura alcuni elementi utili al cliente: riferimenti tecnici del distributore, sito internet (vd punti successivi) ed altre informazioni utili per promuovere l'adeguamento degli impianti di utenza MT.

Spunti per la consultazione: fatturazione separata del CTS

- Q.1** *Condividete la proposta di fatturazione separata del CTS?*
- Q.2** *Quali elementi informativi dovrebbero essere indicati nella fattura separata del CTS per promuovere l'adeguamento degli impianti di utenza MT?*
- Q.3** *In alternativa, mantenendo la fatturazione del CTS nella bolletta ordinaria con voce "evidenziata", si potrebbe stabilire una periodicità per tale fatturazione, diversa da quella ordinaria. Considerate questa ipotesi alternativa altrettanto efficace della fatturazione separata?*

Iniziative proposte: 2. Utilizzare siti internet per comunicazioni dirette e servizi interattivi ai clienti MT

- 3.9 Con il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi elettrici per il periodo di regolazione 2008-11, le imprese distributrici hanno facoltà di comunicare ai propri clienti MT l'elenco delle interruzioni che hanno coinvolto il cliente nell'ultimo anno solare, attraverso il proprio sito internet, in alternativa all'invio di un avviso allegato ai documenti di fatturazione. La comunicazione deve avvenire entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello cui si riferiscono le interruzioni (comma 16.2 del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici).
- 3.10 Una seconda possibile iniziativa per divulgare la regolazione del numero massimo di interruzioni per clienti e altre utenze MT concerne l'utilizzo dei siti internet delle imprese distributrici per fornire informazioni e servizi diretti ai clienti interessati, eliminando al contempo l'invio postale delle informazioni periodiche al cliente finale oggi previste (comma 35.4, lettera d), del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici) in relazione a:
- i requisiti tecnici necessari per l'adeguamento dell'impianto elettrico;
 - le specifiche di taratura delle protezioni, in caso di utilizzo di DG e PG;
 - lo stato di esercizio del neutro;
 - i costi in cui incorrerà il cliente in caso di mancato adeguamento ai requisiti tecnici.

- 3.11 L'utilizzo di siti internet presuppone la conoscenza da parte dei clienti dei siti medesimi. Si propone che il venditore debba dedicare al distributore un piccolo spazio informativo in ogni bolletta relativa a clienti MT e che il distributore, in tale spazio informativo, possa informare il cliente finale dell'esistenza del proprio sito Internet, delle modalità di accesso e delle informazioni che vi potrà trovare. In presenza di questo "avviso", facilmente rintracciabile in quanto presente in ogni fattura, anche le informazioni di cui al punto precedente potrebbero essere fornite tramite il sito internet in modo personalizzato dall'impresa distributrice, cliente MT per cliente MT.
- 3.12 L'impresa distributrice, attraverso il proprio sito Internet, dovrebbe offrire ulteriori informazioni rispetto a quelle di cui al precedente punto 3.9 e servizi ai clienti MT, come ad esempio:
- l'indicazione che il cliente non avrà diritto ai rimborsi automatici in caso di interruzioni prolungate qualora non abbia adeguato i propri impianti ai requisiti tecnici fissati dall'Autorità e la quantificazione di tali indennizzi con riferimento alle interruzioni subite dal cliente MT nell'anno precedente;
 - l'informazione che sono possibili modalità alternative a quella cartacea (e-mail, SMS, telefonata, fax, etc.) per l'invio del preavviso in caso di interruzioni programmate, indicando i tempi e le procedure che i clienti devono osservare per poter usufruire di tale agevolazione e il contatto con l'impresa distributrice;
 - l'informazione in relazione alla facoltà di richiedere all'impresa distributrice, anche tramite il proprio venditore, la misurazione individuale della qualità della tensione sul punto di consegna e la stipula di contratti per la qualità;
 - ulteriori servizi, quali ad esempio il calcolo orientativo del CTS per l'anno successivo o servizi informativi di "news" via e-mail per i clienti che, attraverso tale sito, comunichino il proprio indirizzo di posta elettronica al distributore.

Spunti per la consultazione - Utilizzo di siti internet per la comunicazione diretta

- Q.4** *Condividete la proposta di utilizzare siti internet per le comunicazioni dirette ai clienti MT? Quali servizi minimi dovrebbero essere resi disponibili da tali siti?*
- Q.5** *Quanto dovrebbe essere grande (in numero di caratteri) lo spazio informativo che venditore dovrebbe inserire nelle fatture ai clienti MT, per informarlo circa i siti internet delle imprese distributrici contenenti le informazioni sulla regolazione del numero di interruzioni e i servizi sopra descritti?*

Iniziative proposte: 3. Inviare direttamente ai clienti MT un opuscolo illustrativo sulla regolazione e l'opportunità di adeguamento degli impianti

- 3.13 Una terza linea di intervento riguarda la predisposizione da parte dell'Autorità di una comunicazione informativa da inviare ad ogni cliente MT che non abbia ancora presentato la dichiarazione di adeguatezza circa l'esistenza degli standard sul numero massimo di interruzioni senza preavviso lunghe e delle conseguenze che l'adeguamento o il mancato adeguamento possono comportare. Tale comunicazione potrebbe poi essere completata da ulteriori informazioni riguardanti in particolare le iniziative che potranno essere adottate in esito alla presente consultazione.

- 3.14 La comunicazione verrebbe inviata dall’Autorità alle imprese distributrici in formato cartaceo, già imbustata, in forma di “opuscolo illustrativo” dell’Autorità in numero di copie pari al numero di clienti MT con impianti non adeguati. L’impresa distributtrice dovrebbe recapitare via posta la busta ricevuta, aggiungendo (per esempio tramite etichettatura) il nome del cliente e l’indirizzo del punto fisico in cui avviene la fornitura di energia elettrica. Per dare maggiore efficacia all’iniziativa dell’Autorità, le imprese distributrici dovrebbero astenersi dall’allegare loro comunicazioni a quella dell’Autorità.
- 3.15 La scelta di inviare la comunicazione all’indirizzo del punto di fisico in cui avviene la fornitura di energia elettrica appare la più appropriata dal momento che i punti di fornitura sono, per la grandissima parte, corrispondenti a indirizzi effettivamente presidiati da personale del cliente e che l’adeguamento deve avvenire presso il punto fisico di consegna dell’energia elettrica al cliente MT.
- 3.16 I costi sopportati dalle imprese distributrici per l’attuazione di tale iniziativa sono posti a carico della quota di CTS trattenuta dalle stesse imprese distributrici nell’anno 2009. I dati riportati in tabella 2 per gli anni 2006 e 2007 evidenziano come tali costi di postalizzazione dell’opuscolo predisposto e preimbustato, quantificabili in poco più di un euro a cliente, siano trascurabili rispetto all’intera quota di CTS trattenibile annualmente dalle imprese distributrici.

Spunti per la consultazione - Opuscolo illustrativo

Q.6 *Condividete l’iniziativa di inviare ai clienti MT con impianti non adeguati un opuscolo divulgativo sulla regolazione del numero massimo di interruzioni lunghe per clienti MT?*

Iniziative proposte: 4. Facilitare l’invio della dichiarazione di adeguatezza

- 3.17 Un ostacolo all’adeguamento degli impianti di utenza potrebbe essere costituito anche dalla non conoscenza da parte dei clienti e altre utenze MT dell’indirizzo dell’impresa distributtrice cui inviare la dichiarazione di adeguatezza. Si intende prevedere la pubblicazione di tali indirizzi sul sito internet dell’Autorità, in una apposita sezione dedicata ai clienti e altre utenze MT, richiamata sull’opuscolo illustrativo.
- 3.18 Fermo restando che è auspicabile che i venditori attivino servizi di consulenza tecnica ai loro clienti MT per informarli sugli adeguamenti necessari per evitare il pagamento del CTS e di assistenza nella presentazione al distributore della dichiarazione di adeguatezza, l’Autorità ritiene opportuno prevedere espressamente l’obbligo per i venditori di inoltrare tempestivamente al distributore le dichiarazioni di adeguatezza che per errore siano state inviate dal cliente MT al venditore anziché al distributore, in modo analogo a quanto già previsto per l’inoltro al distributore, da parte del venditore, delle richieste di prestazione relative alla qualità commerciale.

Spunti per la consultazione - Facilitare l'invio della dichiarazione di adeguatezza

- Q.7** *Condividete la proposta di prevedere sul sito internet dell'Autorità una apposita sezione che contenga, oltre alle informazioni dedicate ai clienti e altre utenze MT, anche gli indirizzi dei distributori a cui inviare le dichiarazioni di adeguatezza?*
- Q.8** *Condividete la proposta di prevedere espressamente l'obbligo per il venditore di inoltrare tempestivamente al distributore le dichiarazioni di adeguatezza che per errore siano state inviate dal cliente MT al venditore anziché al distributore?*
- Q.9** *Quali altre iniziative, ulteriori rispetto a quelle proposte, si ritiene possano essere utili per promuovere l'adeguamento degli impianti di utenza dei clienti MT?*

Appendice 1 - Evidenze e risultati emersi dalle ricerche qualitative in tema di iniziative per l'adeguamento degli impianti dei clienti MT

A fronte dei limitati risultati registrati in tema di tasso di adeguamento degli impianti dei clienti e altre utenze MT ai requisiti tecnici definiti dall'Autorità, e dei risultati di precedenti indagini è emersa con forza la tematica relativa alla scarsa conoscenza degli indennizzi automatici, in particolare da parte delle aziende in media tensione, e le difficoltà riscontrate dai clienti MT nel conoscere l'esistenza e comprendere il funzionamento di tali indennizzi.

Nel corso del 2008 la Direzione Consumatori e Qualità del Servizio ha commissionato alcune ricerche qualitative per comprendere meglio quali iniziative fosse opportuno mettere in campo per promuovere l'adeguamento degli impianti dei clienti MT. L'incarico è stato assegnato all'"Istituto Piepoli", istituto di ricerca che aveva già svolto nel 2007 alcune interviste in profondità (*indepth-interview*) a clienti non domestici dai quali si evinceva la scarsa conoscenza del sistema degli indennizzi automatici. Si è quindi predisposto un piano di ricerca finalizzato a raccogliere elementi utili a comprendere percezione, punti di forza, criticità e modalità di comunicazione della deliberazione n. 333/07 ascoltando direttamente opinion leader e clienti finali MT. Di seguito verranno presentati più in dettaglio gli obiettivi, la metodologia e i risultati di tale ricerca.

Gli obiettivi

La rilevazione di percezione, punti di forza/criticità e modalità di comunicazione della deliberazione n. 333/07 è stata realizzata attraverso un piano di ricerca strutturato in due fasi.

Gli obiettivi della prima fase sono stati:

- a) delineare il quadro della percezione della deliberazione n. 333/07 (con particolare riferimento alla regolazione del numero massimo di interruzioni lunghe) in *opinion leader* del settore;
- b) registrare le valutazioni di due ipotesi di comunicazione;
- c) capire come/cosa/a chi comunicare per raggiungere le aziende MT.

Gli obiettivi della seconda fase sono stati:

- d) registrare conoscenza e percezione della deliberazione n. 333/07 nei Clienti MT;
- e) raccogliere le valutazioni di due ipotesi di comunicazione destinate a Clienti MT riviste alla luce delle evidenze emerse nella prima fase;
- f) delineare canali/tempi/destinatari della comunicazione.

Metodologia

Tutta la ricerca è stata realizzata avvalendosi di metodologie qualitative per la rilevazione e l'analisi dei risultati.

La prima fase ha visto la realizzazione di 12 interviste in profondità e 4 minigruppi (3-4 partecipanti) su tutto il territorio nazionale con *opinion leader* specialisti in tema di energia elettrica e appartenenti ai seguenti settori:

- a) distribuzione e vendita di energia elettrica;
- b) costruzione e installazione di impianti MT;
- c) divulgazione e formazione;

d) associazioni territoriali o di categoria.

La seconda fase ha visto la realizzazione di 12 interviste in profondità a clienti MT delle province di Milano e Palermo (rappresentative di realtà di significativamente differenti come testimoniato anche dalla precedente ricerca). In accordo con quanto già riscontrato sono stati intervistati i titolari, o i responsabili dell'area amministrativa, di aziende MT con numero variabile di dipendenti (minore di 10; compreso tra 11 e 100; maggiore di 100).

Tutte le *indepth-interview* sono state realizzate nel periodo compreso tra marzo e giugno 2008.

Di seguito si illustrano i principali risultati emersi, con riferimento a due aspetti: ed è suddiviso in due sezioni:

- a) conoscenza, interpretazione e comprensione della deliberazione n. 333/07;
- b) le iniziative di comunicazione e un'ipotesi di testo per una lettera/opuscolo da inviare ai clienti MT.

Risultati della ricerca: 1. Conoscenza, interpretazione e comprensione della delibera

La regolazione del numero massimo di interruzioni lunghe (di seguito, per semplicità, Deliberazione n. 333/07) riscuote l'interesse di tutti gli intervistati. La conoscenza della deliberazione n. 333/07 negli *opinion leader* è molto elevata al contrario di quanto accade tra i clienti MT. Questo dato è coerente con l'evidenza che soltanto una ridotta percentuale di clienti MT ha adeguato gli impianti.

L'intenzione attribuita alla deliberazione n. 333/07 è ritenuta meritevole tra chi la valuta in un'ottica di sistema Paese mentre è meno omogenea tra chi la valuta da un punto di vista più settoriale e/o individualistico.

Il CTS (Corrispettivo Tariffario Specifico) richiesto a tutti i clienti MT non adeguati in base alla deliberazione n. 333/07 pur essendo la leva principale per l'adeguamento degli impianti non è noto ai più. Anche l'automatismo di addebito per i clienti non adeguati è scarsamente conosciuto.

L'interpretazione del CTS non è univoca e talvolta sembra modificarsi in funzione del livello di competenza dell'interlocutore e della sua dimestichezza con la Deliberazione n. 333/07. Una volta che il cliente è venuto a conoscenza dell'esistenza del CTS tende a considerarlo in prima battuta una delle tante componenti di costo dell'energia elettrica obbligatorie. Solo successivamente può emergere la consapevolezza della possibilità di non essere soggetti al suo pagamento.

Nell'analisi del testo di sintesi presentato durante le interviste (vedi il testo in Appendice 2) l'attenzione di tutti i rispondenti cade soprattutto sul rapporto tra CTS e costi difficili da preventivare per gli adeguamenti.

Il tema dei rimborsi automatici in caso di interruzioni lunghe superiori agli standard previsti dall'Autorità non è noto ai clienti MT che potrebbero goderne e che svolgono la loro attività in aree a più elevato rischio di interruzioni. Tra costoro non c'è consapevolezza dell'automatismo di erogazione e c'è il timore di non poter monitorare e certificare l'effettiva durata e frequenza delle interruzioni. Inoltre la comprensione dei requisiti da soddisfare per non essere soggetti al pagamento del CTS e per avere il diritto di beneficiare dei rimborsi previsti dalla deliberazione è molto scarsa e ritenuta complessa.

La conoscenza della data di invio della Dichiarazione annuale sul numero di interruzioni lunghe subite nell'anno precedente è molto scarsa e fraintendibile ("Il 30 giugno è il termine entro cui adeguare gli impianti?" ha chiesto ad esempio un cliente MT).

La necessità di inviare al Distributore e non al Venditore la Dichiarazione di adeguatezza non è nota ai clienti MT, dà luogo a importanti fraintendimenti e richiede una conoscenza delle figure del sistema di distribuzione e vendita dell'energia elettrica lontana da bisogni e competenze degli stessi clienti. Inoltre anche le aziende che hanno cambiato fornitore a seguito della liberalizzazione del mercato possono trovarsi in difficoltà nell'individuare il destinatario a cui inviare detta Dichiarazione.

Risultati della ricerca: 2/. La comunicazione e un'ipotesi di testo

L'evidenziarsi di un interesse trasversale per il tema delle interruzioni lunghe e per il contenuto della deliberazione n. 333/07, associato alla scarsa conoscenza della stessa da parte dei clienti MT, giustificano la necessità di raggiungere i clienti MT con una comunicazione efficace.

Una comunicazione che riesca a coinvolgere i clienti MT veicolando contenuti che li riguardano con un equilibrato connubio di aspetti tecnici in un messaggio chiaro e fruibile. Un messaggio che aumenti la conoscenza e informi su opportunità e modalità per non dover pagare il CTS e godere di indennizzi automatici.

Le osservazioni degli intervistati, sia *opinion leader* che clienti MT, sottolineano l'utilità che tale comunicazione possa avvalersi del contributo di tutti gli attori coinvolti accanto all'Autorità: fornitori di energia elettrica (distributori e venditori); associazioni (associazioni territoriali, di consumatori e di categoria); costruttori di impianti; progettisti; installatori; manutentori; riviste di settore ed editori.

Nel corso di entrambe le fasi di ricerca è stato messo a punto e verificato con i clienti e gli *opinion leader* un testo capace di veicolare i contenuti complesso della deliberazione n. 333/07 in una veste istituzionale, sobria, equidistante dai differenti attori coinvolti e socialmente responsabile. Il testo presentato in Appendice 2, opportunamente sviluppato anche in esito alla presente consultazione, potrebbe costituire l'opuscolo illustrativo da inviare direttamente ai clienti e alle altre utenze MT.

Appendice 2 - Ipotesi di testo per un opuscolo illustrativo



Autorità per l'energia elettrica e il gas

Fai il tuo interesse. Nell'interesse di tutti.

Vuoi ridurre il peso della tua bolletta di energia elettrica?

Adegua subito il tuo impianto di media tensione: oltre a non pagare più la componente tariffaria CTS (corrispettivo tariffario specifico), potrai anche avere un rimborso in caso di interruzioni lunghe (superiori a 3 minuti) nell'erogazione di elettricità più frequenti del normale.

In questo modo, facendo il tuo interesse, potrai contribuire a migliorare il sistema di distribuzione dell'energia elettrica. Per sapere come fare, leggi questa breve informativa; se sei interessato entra nel sito **www.autorita.energia.it** per tutti i dettagli.

Cosa stiamo facendo noi.

Dal 2000 l'**Autorità per l'energia elettrica** e il gas sta operando con incentivi e penalità tariffarie verso tutti i distributori per diminuire il numero e la durata di **interruzioni lunghe**, cioè superiori a tre minuti, nell'erogazione di energia elettrica. **I risultati** sono notevoli: in otto anni la durata media delle interruzioni si è ridotta del **70%** e la frequenza di interruzioni lunghe del **43%**. Ma per migliorare ancora l'Autorità ha deciso di puntare anche sulla collaborazione degli utenti in media tensione.

Cosa puoi fare tu.

L'idea è semplice: un miglioramento dell'impianto di ciascun utente migliora la qualità del sistema nel suo complesso, in aggiunta allo sforzo di miglioramento già richiesto dall'Autorità alle imprese di distribuzione dell'energia elettrica. Cosa deve fare l'utente? **Adeguare le protezioni dell'impianto alla delibera 333/07** dell'Autorità.

Adeguarsi è semplice: basta far **verificare l'impianto** da un'impresa installatrice abilitata secondo il Decreto 37 del 2008 (ex Legge 46/90) o da un professionista iscritto all'albo professionale o dal vostro responsabile interno dell'ufficio tecnico. E poi **inviare la Dichiarazione di Adeguatezza** all'indirizzo che del proprio distributore di energia elettrica, disponibile sul sito internet dell'Autorità.

Un vantaggio immediato.

Fare questo significa accedere a vantaggi, immediati e futuri. Il distributore di energia elettrica **non applicherà più il CTS**, la componente tariffaria denominata Corrispettivo Tariffario Specifico, **a partire dalla data di consegna della Dichiarazione di Adeguatezza** al distributore, salvo eventuali controlli che le imprese distributrici potranno effettuare per verificare l'effettivo adeguamento degli impianti.

E uno futuro.

Se il cliente ha consegnato la Dichiarazione di Adeguatezza al proprio distributore, questo è tenuto a erogare **rimborsi** in caso di interruzioni lunghe (superiori a tre minuti) che eccedano il numero di interruzioni fissate dagli **standard dell'Autorità**. E lo farà accreditando la somma al cliente **automaticamente nella bolletta** di Giugno dell'anno successivo a quello delle interruzioni. Ogni cliente alimentato in media tensione può conoscere la situazione delle proprie interruzioni: infatti entro il 30 giugno il distributore invia al cliente l'elenco delle interruzioni lunghe subite nell'anno precedente e i rimborsi dovuti o mette a disposizione tali informazioni sul proprio sito internet.

Facciamo due conti.

Facciamo un esempio per una fornitura elettrica in media tensione con potenza disponibile di 600 kW. Se questo utente ha un consumo annuo di energia elettrica legato a un normale orario di lavoro (1500 ore), **il risparmio di non pagare il CTS è di circa 1.000 Euro all'anno**. A questo si può aggiungere il rimborso per le eccessive interruzioni: facciamo l'esempio che il cliente sia in un Comune compreso fra 5.000 e 50.000 abitanti, a cui si applica uno standard massimo di 4 interruzioni lunghe all'anno. In caso di 6 interruzioni in un anno, il rimborso automatico ammonterà a **2.100 Euro**, e dal 2010 diventerà di **3.150 Euro**. Come si può rilevare, sommando i rimborsi per le interruzioni all'esenzione dal CTS si ottiene un **significativo vantaggio per il cliente**.

Fai il tuo interesse.

Per avere diritto agli incentivi previsti entra nel sito www.autorita.energia.it e scarica subito le informazioni per adeguarti alla Delibera o informati direttamente dal **tuo distributore** di energia elettrica.

Nell'interesse di tutti.

Con la tua decisione contribuirai anche tu al progetto dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per migliorare la qualità del sistema e del servizio.