

**TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITA'
DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA
DELL'ENERGIA ELETTRICA**

Periodo di regolazione 2012-2015

Versione integrata con le modifiche apportate con le deliberazioni:

**5 aprile 2012, 136/2012/R/eel
19 luglio 2012, 294/2012/R/eel
2 agosto 2012, 336/2012/R/eel
20 dicembre 2012, 551/2012/R/eel
16 maggio 2014, 218/2014/R/eel
7 agosto 2014, 421/2014/R/eel**

INDICE

PARTE I – DISTRIBUZIONE DELL’ENERGIA ELETTRICA: REGOLAZIONE DELLA CONTINUITA’ DEL SERVIZIO E DELLA QUALITA’ DELLA TENSIONE

Titolo 1 – Disposizioni generali

- Articolo 1** *Definizioni per la continuità del servizio e la qualità della tensione*
Articolo 2 *Finalità e principi generali per la continuità del servizio*

Titolo 2 – Obblighi di registrazione delle interruzioni

- Articolo 3** *Registrazione automatica delle interruzioni senza preavviso*
Articolo 4 *Registro delle interruzioni*
Articolo 5 *Grado di concentrazione*
Articolo 6 *Origine delle interruzioni*
Articolo 7 *Causa delle interruzioni*
Articolo 8 *Documentazione dell’inizio delle interruzioni*
Articolo 9 *Utenti AT coinvolti nelle interruzioni*
Articolo 10 *Utenti MT coinvolti nelle interruzioni*
Articolo 11 *Utenti BT coinvolti nelle interruzioni*
Articolo 12 *Documentazione della fine delle interruzioni*
Articolo 13 *Verificabilità delle informazioni registrate*
Articolo 14 *Gradualità degli obblighi di registrazione e disposizioni transitorie*

Titolo 3 – Indicatori di continuità del servizio

- Articolo 15** *Indicatori di continuità del servizio*
Articolo 16 *Comunicazioni all’Autorità*
Articolo 17 *Comunicazioni agli utenti*

Titolo 4 – Regolazione incentivante della durata e del numero delle interruzioni senza preavviso

- Articolo 18** *Ambito di applicazione*
Articolo 19 *Ambito territoriale*
Articolo 20 *Indicatori di riferimento per le interruzioni senza preavviso lunghe*
Articolo 21 *Livelli obiettivo*
Articolo 22 *Livelli di partenza e livelli tendenziali*
Articolo 23 *Recuperi aggiuntivi di continuità del servizio*
Articolo 24 *Riduzione delle interruzioni con origine MT o BT attribuibili a cause esterne*
Articolo 25 *Franchigia, tetti massimi e dilazione delle penalità*
Articolo 26 *Regime di incentivazione speciale per ambiti territoriali con livello di partenza della durata delle interruzioni superiore a una volta e mezza il livello obiettivo*
Articolo 27 *Decelerazione dell’incentivazione per ambiti territoriali che per ogni anno del periodo 2008-11 hanno registrato un indicatore DI uguale o migliore del livello obiettivo*
Articolo 28 *Controlli sui dati di continuità forniti dalle imprese distributrici*
Articolo 29 *Indici per la valutazione della validità dei dati di continuità del servizio*

- Articolo 30** *Validità dei dati di continuità del servizio*
Articolo 31 *Valori presunti degli indicatori di riferimento*
Articolo 32 *Effetti dell'indice di sistema di registrazione*
Articolo 33 *Disposizioni per le imprese distributrici di minori dimensioni*

Titolo 5 – Regolazione individuale per utenti MT

- Articolo 34** *Ambito di applicazione*
Articolo 35 *Fondo utenti MT*
Articolo 36 *Indicatore di continuità per singolo utente MT*
Articolo 37 *Livelli specifici di continuità per utenti MT*
Articolo 38 *Penalità a carico delle imprese distributrici e indennizzi automatici a favore degli utenti MT*
Articolo 39 *Requisiti tecnici degli impianti degli utenti MT*
Articolo 40 *Dichiarazione di adeguatezza e controlli a cura delle imprese distributrici*
Articolo 41 *Corrispettivo tariffario specifico*
Articolo 42 *Incentivo alla riduzione del numero di utenti MT con numero di interruzioni superiore ai livelli specifici*
Articolo 43 *Incentivo alla riduzione del numero di utenti MT con consegna su palo e con potenza disponibile in prelievo inferiore o uguale a 100 kW*
Articolo 44 *Informazioni e comunicazioni agli utenti MT*
Articolo 45 *Pubblicazione comparativa delle interruzioni transitorie*
Articolo 46 *Comunicazioni all'Autorità*
Articolo 47 *Controlli sui dati forniti dalle imprese distributrici*

Titolo 6 – Interruzioni con preavviso

- Articolo 48** *Ambito di applicazione*
Articolo 49 *Obblighi di servizio per le interruzioni con preavviso*

Titolo 7 – Regolazione delle interruzioni prolungate o estese

- Articolo 50** *Ambito di applicazione*
Articolo 51 *Standard di qualità relativi al tempo massimo di ripristino dell'alimentazione di energia elettrica*
Articolo 52 *Fondo per eventi eccezionali*
Articolo 53 *Rimborsi per interruzioni prolungate*
Articolo 54 *Attribuzione degli oneri dei rimborsi erogati agli utenti*
Articolo 55 *Procedura per l'erogazione di rimborsi nel caso di interruzioni di vasta estensione*
Articolo 56 *Versamenti e prelievi sul Fondo per eventi eccezionali*
Articolo 57 *Tetti di esposizione economica per le imprese distributrici*
Articolo 58 *Comunicazioni all'Autorità, controlli e pubblicazione delle informazioni*
Articolo 59 *Piani di emergenza*

Titolo 8 – Qualità della tensione

- Articolo 60** *Ambito di applicazione*
Articolo 61 *Finalità e principi generali per la qualità della tensione*
Articolo 62 *Caratteristiche di qualità della tensione e applicabilità delle norme del Comitato Elettrotecnico Italiano*
Articolo 63 *Registrazione individuale delle interruzioni senza preavviso, dei buchi di tensione e della qualità della tensione*
Articolo 64 *Messa in servizio delle apparecchiature di misura della qualità della tensione sulle reti MT*
Articolo 65 *Monitoraggio e registrazione degli indicatori di qualità della tensione in reti MT*
Articolo 66 *Monitoraggio delle variazioni di tensione in reti BT mediante i misuratori elettronici*
Articolo 67 *Indicatori aggregati di qualità della tensione*
Articolo 68 *Verificabilità delle informazioni registrate relativamente alla qualità della tensione*
Articolo 69 *Pubblicazione di dati relativi alla qualità della tensione*
Articolo 70 *Comunicazioni all’Autorità*
Articolo 71 *Contributo per la messa in servizio delle apparecchiature di misura della qualità della tensione*
Articolo 72 *Comunicazioni agli utenti*
Articolo 73 *Comunicazioni tra imprese distributrici relative alla qualità della tensione*

Titolo 9 – Contratti per la qualità

- Articolo 74** *Ambito di applicazione*
Articolo 75 *Contratti per la qualità*
Articolo 76 *Criteri generali per i contratti per la qualità*
Articolo 77 *Contratto per la qualità relativo alle interruzioni lunghe*
Articolo 78 *Contratto per la qualità relativo alle interruzioni brevi*
Articolo 79 *Comunicazioni all’Autorità*

Tabelle della Parte I

**PARTE II DISTRIBUZIONE E MISURA DELL'ENERGIA ELETTRICA:
REGOLAZIONE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ
COMMERCIALE**

Titolo 1 – Disposizioni generali

- Articolo 80** *Definizioni per la qualità commerciale*
Articolo 81 *Finalità, principi generali e ambito di applicazione*

Titolo 2 – Indicatori di qualità commerciale

- Articolo 82** *Indicatori di qualità commerciale del servizio*
Articolo 83 *Disposizioni in merito al preventivo telefonico*
Articolo 84 *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione*
Articolo 85 *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione*
Articolo 86 *Tempo di esecuzione di lavori semplici*
Articolo 87 *Tempo di esecuzione di lavori complessi*
Articolo 88 *Tempo di attivazione della fornitura*
Articolo 89 *Tempo di disattivazione della fornitura*
Articolo 90 *Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità*
Articolo 91 *Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore*
Articolo 92 *Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura*
Articolo 93 *Tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto*
Articolo 94 *Tempo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura*
Articolo 95 *Tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura*
Articolo 96 *Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte*
Articolo 97 *Fascia di puntualità per gli appuntamenti*
Articolo 98 *Appuntamenti posticipati*
Articolo 99 *Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura*
Articolo 100 *Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale*

Titolo 3 – Livelli specifici e generali di qualità commerciale

- Articolo 101** *Livelli specifici di qualità commerciale del servizio*
Articolo 102 *Livelli generali di qualità commerciale del servizio*
Articolo 103 *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*

Titolo 4 – Indennizzi automatici

- Articolo 104** *Casi di indennizzo automatico*
Articolo 105 *Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*
Articolo 106 *Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico*

Titolo 5 – Obblighi di registrazione e di informazione

- Articolo 107** *Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale*
- Articolo 108** *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*
- Articolo 109** *Comunicazioni all’Autorità, controlli e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti per la qualità commerciale*
- Articolo 110** *Informazione ai clienti finali per la qualità commerciale*

Titolo 6 – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati

- Articolo 111** *Ambito di applicazione*
- Articolo 112** *Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità commerciale*
- Articolo 113** *Validazione dei dati*
- Articolo 114** *Criteri di conformità dei dati validi*
- Articolo 115** *Verifica di corrispondenza*
- Articolo 116** *Verifica di completezza*
- Articolo 117** *Verifica di correttezza dell’indennizzo automatico*
- Articolo 118** *Verifica di documentabilità delle cause*
- Articolo 119** *Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazioni*
- Articolo 120** *Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*
- Articolo 121** *Penalità per le prestazioni di qualità commerciale stimate non valide e non conformi*
- Articolo 122** *Penalità per prestazioni di qualità commerciale riscontrati non validi o non conformi*

Titolo 7 – Disposizioni finali e transitorie

- Articolo 123** *Standard di qualità definiti dal distributore*
- Articolo 124** *Disposizioni transitorie per la qualità commerciale*

Tabelle della Parte II

PARTE I

DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA: REGOLAZIONE DELLA CONTINUITA' DEL SERVIZIO E DELLA QUALITA' DELLA TENSIONE

TITOLO 1 – DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Definizioni per la continuità del servizio e la qualità della tensione

- 1.1 Ai fini del presente provvedimento, si applicano le seguenti definizioni:
- a) Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas;
 - b) alta tensione (AT) è un valore efficace della tensione nominale tra le fasi superiore a 35 kV e uguale o inferiore a 150 kV;
 - c) altissima tensione (AAT) è un valore efficace della tensione nominale tra le fasi superiore a 150 kV;
 - d) assetto standard è la configurazione della rete di distribuzione in condizioni normali di esercizio;
 - e) bassa tensione (BT) è un valore efficace della tensione nominale tra le fasi uguale o inferiore a 1 kV;
 - f) buco di tensione è la riduzione temporanea della tensione al di sotto del 90% della tensione dichiarata per un periodo superiore o uguale a 10 millisecondi e non superiore a 1 minuto, ove non sussistano le condizioni di interruzione (definizione tratta dalla norma CEI EN 50160); il buco di tensione unipolare è un buco di tensione che interessa una sola fase;
 - g) casi di sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza sono i casi in cui non sussistono le condizioni di sicurezza necessarie allo svolgimento delle operazioni di ripristino della fornitura dettate dalle norme tecniche vigenti in materia di sicurezza, o in cui le operazioni di ripristino della fornitura sono impedito o ritardate per applicazione di provvedimenti della Protezione civile o di altra autorità competente per motivi di sicurezza;
 - h) cliente finale è la persona fisica o giuridica che non esercita l'attività di distribuzione e che preleva l'energia elettrica, per la quota di proprio uso finale, da una rete con obbligo di connessione di terzi;
 - i) condizione di rete magliata è lo stato della rete di distribuzione ad alta tensione che consente percorsi alternativi di alimentazione della stessa utenza;
 - j) condizione di rete radiale è lo stato della rete di distribuzione ad alta tensione che consente un solo percorso possibile di alimentazione della stessa utenza;
 - k) distribuzione è l'attività di cui all'articolo 9 del decreto legislativo n. 79/99;
 - l) eventi eccezionali sono eventi che provocano danni agli impianti e interruzioni anche in periodi di condizioni normali in zone circoscritte (ad esempio: trombe d'aria, valanghe, etc.), per superamento dei limiti di progetto degli impianti;

- m) fondo per eventi eccezionali è il fondo istituito presso la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico per il reintegro degli oneri sostenuti dalle imprese distributrici o dall'impresa di trasmissione per l'erogazione dei rimborsi, o di quote di essi, agli utenti interessati da interruzioni prolungate o estese;
- n) fondo utenti MT è il fondo istituito presso la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico destinato a finanziare iniziative a sostegno degli utenti MT;
- o) gruppo di misura è l'insieme delle apparecchiature poste presso il punto di prelievo o immissione dell'energia elettrica dell'utente, atto a misurare l'energia elettrica prelevata o immessa ed eventualmente dedicato ad altre funzioni caratteristiche del punto di prelievo o immissione;
- p) impresa distributtrice è qualunque soggetto che svolga l'attività di cui all'articolo 9 del decreto legislativo n. 79/99;
- q) incidente rilevante è l'interruzione che comporta un livello di energia non servita superiore alla soglia di cui all'articolo 35 dell'Allegato A alla deliberazione 30 dicembre 2004, n. 250/04, come segnalato da Terna alle imprese distributrici interessate;
- r) interruzione è la condizione nella quale la tensione sul punto di prelievo o immissione dell'energia elettrica di un utente è inferiore al 5% della tensione dichiarata su tutte le fasi di alimentazione (definizione tratta dalla norma CEI EN 50160);
- s) interruzione con preavviso è l'interruzione dovuta all'esecuzione di interventi e manovre programmati sulla rete di distribuzione, preceduta dal preavviso;
- t) interruzione eccezionale è una interruzione come identificata nella scheda 1;
- u) interruzione senza preavviso è l'interruzione non preceduta dal preavviso;
- v) interruzione lunga è l'interruzione di durata superiore a tre minuti;
- w) interruzione breve è l'interruzione di durata superiore a un secondo e non superiore a tre minuti, eventualmente identificata in base all'intervento di dispositivi automatici;
- x) interruzione transitoria è l'interruzione di durata non superiore a un secondo, identificata in base all'intervento di dispositivi automatici;
- y) media tensione (MT) è un valore efficace della tensione nominale tra le fasi superiore a 1 kV e uguale o inferiore a 35 kV;
- z) periodo di condizioni perturbate sulle reti MT e BT è un periodo di ore consecutive determinato secondo l'allegata scheda 1;
- aa) periodo di condizioni normali sulle reti MT e BT è un periodo diverso dal periodo di condizioni perturbate;
- bb) preavviso è la comunicazione agli utenti interessati dell'inizio previsto e della durata prevista dell'interruzione; da effettuarsi con mezzi idonei e con un anticipo non inferiore a quello previsto dal Titolo 6, Parte I, del presente provvedimento;
- cc) produttore di energia elettrica è il soggetto di cui all'articolo 2, comma 18, del decreto legislativo n. 79/99;
- dd) rete di trasmissione nazionale è la rete elettrica di trasmissione nazionale come individuata dal decreto 25 giugno 1999, integrata a seguito dei successivi interventi di sviluppo e modificata per effetto dei successivi decreti ministeriali di rideterminazione dell'ambito della rete di trasmissione nazionale;

- ee) reti di distribuzione sono le reti con obbligo di connessione di terzi diverse dalla rete di trasmissione nazionale;
- ff) rialimentazione definitiva: condizione nella quale, a seguito di una interruzione, viene ripristinata la tensione normale di esercizio per un tempo superiore ad un'ora;
- gg) sistema di telecontrollo è il sistema di gestione e di supervisione a distanza della rete di distribuzione in alta e media tensione, atto a registrare in modo automatico e continuo gli eventi di apertura e chiusura di interruttori o di altri organi di manovra (causati sia da comandi a distanza, sia da interventi di protezioni o di dispositivi automatici), e gli eventi di mancanza di tensione nel punto di interconnessione con la rete di trasmissione nazionale o con altre imprese distributrici, nonché atto a consentire la successiva consultazione dei dati registrati;
- hh) strumentazione per la registrazione della continuità del servizio è l'insieme degli strumenti atti a registrare in modo automatico e continuo i parametri di qualità dell'energia elettrica, ed almeno le interruzioni lunghe, brevi e transitorie, nonché atti a consentire la successiva consultazione dei dati registrati;
- ii) Terna è la società Terna S.p.A. a cui sono attribuite, a titolo di concessione, le attività di trasmissione e di dispacciamento dell'energia elettrica nel territorio nazionale, ivi compresa la gestione unificata della rete di trasmissione nazionale;
- jj) utente della rete di distribuzione (utente) è il soggetto titolare di impianti di prelievo o di impianti di produzione o di impianti di prelievo e produzione di energia elettrica connessi alla rete di distribuzione (impianti), che non sia concessionario di attività di distribuzione o di trasmissione;
- kk) utente BT è un utente il cui impianto è connesso alla rete di distribuzione in bassa tensione;
- ll) utente MT è un utente il cui impianto è connesso alla rete di distribuzione in media tensione;
- mm) utente AT è un utente il cui impianto è connesso alla rete di distribuzione in alta tensione;
- nn) variazione della tensione di alimentazione è un aumento o diminuzione della tensione, normalmente dovuto a variazioni di carico.

Articolo 2

Finalità e principi generali per la continuità del servizio

- 2.1 La parte I del presente provvedimento persegue le finalità di:
- a) promuovere il miglioramento della continuità del servizio a livello nazionale, riducendo le differenze regionali a parità di grado di concentrazione;
 - b) limitare il numero annuo delle interruzioni subite dagli utenti, prevedendo un rimborso forfetario in caso di superamento degli standard specifici di continuità fissati nel presente provvedimento, anche per le interruzioni brevi;
 - c) facilitare la stipula di contratti per la qualità attraverso la formulazione di un modello di contratto semplificato.

- 2.2 In merito alla continuità del servizio l'impresa distributrice non può adottare comportamenti discriminatori tra utenti alimentati allo stesso livello di tensione e con analoga localizzazione. E' fatta salva la facoltà di definire livelli personalizzati di qualità del servizio attraverso contratti per la qualità o specifici accordi in fase di connessione stipulati tra l'impresa distributrice e gli utenti o venditori interessati.
- 2.3 E' fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti dell'impresa distributrice per l'irrogazione delle sanzioni previste dall'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per grave inadempimento degli obblighi di servizio previsti dal presente Testo integrato, anche sulla base degli elementi raccolti nei controlli tecnici.

TITOLO 2 – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE DELLE INTERRUZIONI

Articolo 3

Registrazione automatica delle interruzioni senza preavviso

- 3.1 L'impresa distributrice effettua la registrazione automatica delle interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie, mediante un sistema di telecontrollo o altra strumentazione, la cui gestione può essere affidata a soggetti terzi, sotto la responsabilità dell'impresa distributrice.
- 3.2 Il sistema di telecontrollo o la strumentazione per la registrazione della continuità del servizio devono essere installati su tutte le linee AT e MT di distribuzione dell'energia elettrica, nel punto in cui dette linee si attestano sui seguenti impianti:
- a) impianti di trasformazione AAT/AT e AT/AT;
 - b) impianti di trasformazione AAT/MT e AT/MT;
 - c) impianti di smistamento AT;
 - d) impianti di trasformazione MT/MT o di smistamento MT da cui partono linee MT equipaggiate con interruttori asserviti a protezioni;
 - e) impianti di interconnessione AT o MT con Terna o altre imprese distributrici, da cui partono linee MT equipaggiate con interruttori asserviti a protezioni;
- 3.3 Il sistema di telecontrollo o la strumentazione per la registrazione della continuità del servizio deve essere installato anche in corrispondenza di organi di manovra installati lungo le linee MT asserviti a protezioni o automatismi o per i quali è possibile effettuare aperture o chiusure a distanza.

Articolo 4

Registro delle interruzioni

- 4.1 Ogni impresa distributrice registra le interruzioni utilizzando l'assetto reale della rete e tiene un registro delle interruzioni, anche su supporto informatico, riportante i dati indicati nei successivi commi 4.2, 4.3, 4.4 e 4.5 e specificati nei successivi articoli da 5 a 12.

4.2 Con riferimento ad ogni interruzione lunga, il registro riporta:

- a) l'origine dell'interruzione;
- b) l'eventuale attestazione dell'avvenuto preavviso;
- c) la causa dell'interruzione;
- d) la data, l'ora, il minuto, e facoltativamente il secondo, di inizio dell'interruzione;
- e) il numero e l'elenco degli utenti AT coinvolti nell'interruzione;
- f) la durata dell'interruzione per ciascun utente AT coinvolto nell'interruzione;
- g) il numero e l'elenco degli utenti MT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
- h) la durata dell'interruzione per ciascun utente MT coinvolto nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
- i) il numero degli utenti BT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
- j) la durata dell'interruzione per ogni gruppo di utenti BT progressivamente rialimentato e il numero di utenti di ogni gruppo di utenti BT progressivamente rialimentato, distinti per grado di concentrazione;
- k) la data, l'ora, il minuto, e facoltativamente il secondo, di fine dell'interruzione per tutti gli utenti coinvolti dall'interruzione;
- l) l'informazione che l'interruzione interessa una sola parte di rete BT per interruzioni con origine sulla rete BT;
- m) l'informazione che l'interruzione interessa una, due o tre fasi per interruzioni con origine sulla rete BT;
- n) nel caso si siano verificate sospensioni o posticipazioni delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza:
 - i) la data, l'ora, il minuto di inizio della sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza;
 - ii) la durata della sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza.

4.3 Ogni impresa distributrice registra la durata di interruzione per utente BT disalimentato per più di 8 ore D_{+8} relativa alla quota parte di interruzione eccedente le otto ore di ogni interruzione senza preavviso lunga avente origine di cui al comma 6.1, lettere e) e f), e causa di cui al comma 7.1, lettera c), nonché il numero di utenti BT che hanno subito più di 8 ore di interruzione per le medesime origini e cause.

4.4 Con riferimento ad ogni interruzione breve, il registro riporta:

- a) l'origine dell'interruzione;
- b) l'eventuale attestazione dell'avvenuto preavviso;
- c) la causa dell'interruzione;
- d) la data, l'ora, il minuto, e facoltativamente il secondo, di inizio dell'interruzione;
- e) il numero e l'elenco degli utenti AT coinvolti nell'interruzione;
- f) il numero e l'elenco degli utenti MT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
- g) il numero di utenti BT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;

- h) la data, l'ora e il minuto, e facoltativamente il secondo, di fine dell'interruzione per tutti gli utenti coinvolti dall'interruzione.

4.5 Con riferimento ad ogni interruzione transitoria, il registro riporta:

- a) l'origine dell'interruzione;
- b) la causa dell'interruzione;
- c) la data, l'ora e il minuto di inizio dell'interruzione;
- d) il numero e l'elenco degli utenti AT coinvolti;
- e) il numero e l'elenco degli utenti MT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
- f) il numero di utenti BT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione.

4.6 L'impresa distributrice assicura l'accesso alle informazioni contenute nel registro delle interruzioni e nel registro delle segnalazioni da parte degli utenti interessati e dei soggetti responsabili delle attività di misura e di vendita dell'energia elettrica.

4.7 Ai fini della classificazione delle interruzioni in lunghe, brevi e transitorie, l'impresa distributrice adotta i seguenti criteri:

- a) criterio di accorpamento con la durata netta: qualora due o più interruzioni lunghe, brevi o transitorie che interessano lo stesso utente per la stessa causa e per la stessa origine si susseguano l'una dall'altra entro 60 minuti, vengono accorpate in un'unica interruzione avente durata pari alla somma delle durate delle interruzioni considerate separatamente, al netto dei tempi di rialimentazione intercorsi tra l'una e l'altra;
- b) criterio di utenza: qualora per una stessa interruzione, secondo i criteri di accorpamento di cui alla precedente lettera a), alcuni utenti siano disalimentati per meno di 3 minuti e altri per più di 3 minuti, l'impresa distributrice considera una interruzione breve per il primo gruppo di utenti e una interruzione lunga per il secondo;
- c) criterio di unicità della causa e dell'origine: l'impresa distributrice identifica ogni interruzione con una causa e origine; qualora durante l'interruzione venga a mutare la causa, l'origine o entrambe, è necessario registrare una interruzione separata, se questa ha durata superiore a 5 minuti a decorrere dall'istante di modifica della causa o dell'origine; fino a tale soglia si considera un'unica interruzione avente la causa e l'origine iniziale.

4.8 I criteri di accorpamento di cui al precedente articolo 4, comma 4.7, lettera a), non devono essere utilizzati per il susseguirsi di sole interruzioni transitorie.

Articolo 5

Grado di concentrazione

5.1 Ai fini della registrazione delle interruzioni e della elaborazione degli indicatori di continuità per gli utenti MT e BT sono individuati i seguenti gradi di concentrazione:

- a) alta concentrazione: territorio dei comuni nei quali è stata rilevata nell'ultimo censimento una popolazione superiore a 50.000 abitanti;
 - b) media concentrazione: territorio dei comuni nei quali è stata rilevata nell'ultimo censimento una popolazione superiore a 5.000 abitanti e non superiore a 50.000 abitanti;
 - c) bassa concentrazione: territorio dei comuni nei quali è stata rilevata nell'ultimo censimento una popolazione non superiore a 5.000 abitanti.
- 5.2 Restano in vigore le riclassificazioni del grado di concentrazione di porzioni di territorio di Comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti approvate dall'Autorità a seguito di istanze presentate ai sensi dell'articolo 4, comma 4.2, della deliberazione n. 128/99.
- 5.3 Le imprese distributrici hanno facoltà di includere il territorio di uno o più comuni in aree territoriali a concentrazione più alta di quanto previsto dal comma 5.1, dandone comunicazione all'Autorità.

Articolo 6

Origine delle interruzioni

- 6.1 L'impresa distributrice classifica le interruzioni in base alla sezione di rete elettrica in cui ha origine l'interruzione, secondo la seguente articolazione:
- a) interruzioni con origine "sistema elettrico", intese come le interruzioni:
 - i) conseguenti agli ordini impartiti da Terna di procedere alla disalimentazione di utenti per motivi di sicurezza del sistema elettrico, anche se tecnicamente effettuati tramite interventi e manovre sulle reti di distribuzione in attuazione del piano di distacco programmato o applicato in tempo reale, o conseguenti all'intervento di dispositivi automatici di alleggerimento del carico o di riduzione della generazione distribuita;
 - ii) conseguenti ad incidenti rilevanti o, solo nelle reti di distribuzione di piccole isole non interconnesse al sistema elettrico, dovute all'intervento delle protezioni degli impianti di generazione;
 - b) interruzioni originate sulla rete di trasmissione nazionale, intese come le interruzioni originate sulle linee e negli impianti appartenenti alla rete elettrica di trasmissione nazionale;
 - c) interruzioni originate sulle reti di altre imprese distributrici interconnesse;
 - d) interruzioni originate sulla rete AT dell'impresa distributrice, intese come le interruzioni originate sulle linee AT o negli impianti di trasformazione AT/AT e AT/MT (solo sul lato AT) o negli impianti di smistamento AT, escluse le linee e gli impianti appartenenti alla rete elettrica di trasmissione nazionale;
 - e) interruzioni originate sulla rete MT dell'impresa distributrice, intese come le interruzioni originate negli impianti di trasformazione AAT/MT (escluso il lato AAT), negli impianti di trasformazione AT/MT (escluso il lato AT), negli impianti di trasformazione MT/MT o di smistamento MT, sulle linee MT inclusi i gruppi di misura degli utenti MT e negli impianti di trasformazione MT/BT (solo sul lato MT);

- f) interruzioni originate sulla rete BT dell'impresa distributrice, intese come le interruzioni originate negli impianti di trasformazione MT/BT (escluso il lato MT) o sulle linee BT incluse le prese, le colonne montanti e, qualora l'interruzione coinvolga più di un utente BT, sui gruppi di misura centralizzati.
- 6.2 Per le interruzioni che si originano negli impianti di trasformazione, se gli interruttori asserviti alla protezione dei guasti originati nel trasformatore hanno funzionato correttamente, l'interruzione è attribuita al lato a monte se provoca la disalimentazione della sbarra a monte.
- 6.3 Le interruzioni originate nei gruppi di misura, anche centralizzati, degli utenti BT che coinvolgono un solo utente BT non sono conteggiate ai fini degli indicatori di continuità del servizio ma vengono registrate nell'ambito della regolazione della qualità commerciale per la verifica dello standard specifico ad esse applicato.
- 6.4 Per l'attribuzione dell'origine delle interruzioni in condizione di rete AT magliata o di temporanea smagliatura si fa riferimento a quanto indicato nelle Tabelle 1 e 2.

Articolo 7

Causa delle interruzioni

- 7.1 L'impresa distributrice registra la causa di ogni interruzione, escluse le interruzioni con origine "sistema elettrico", secondo la seguente articolazione di primo livello:
- a) cause di forza maggiore, intese come: interruzioni eccezionali, dovute a eventi eccezionali, a furti, atti di autorità pubblica quali ad esempio ordini di apertura delle linee per spegnimento di incendi o per motivi di sicurezza impartiti da Terna o da altri esercenti interconnessi, o interruzioni dovute a disalimentazioni programmate comunicate da Terna, o per azioni funzionali a garantire la sicurezza del sistema elettrico e comunicate da Terna con preavviso di almeno 3 giorni lavorativi, o scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge; sono inoltre attribuite a cause di forza maggiore le quote di durata di interruzione dovute a casi di sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza;
 - b) cause esterne, intese come: guasti provocati da utenti, contatti fortuiti o danneggiamenti di conduttori provocati da terzi, guasti provocati su impianti di produzione, lavori o manutenzioni richiesti da terzi o da utenti;
 - c) altre cause, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate, anche con riferimento alle interruzioni non localizzate.
- 7.2 L'impresa distributrice documenta l'attribuzione delle interruzioni alle cause di cui al precedente comma 7.1, lettere a) e b). Ogni impresa distributrice comunica alle altre imprese distributrici interconnesse a valle la causa delle interruzioni che hanno interessato dette imprese entro 60 giorni dalla data di occorrenza dell'interruzione, affinché queste possano registrare correttamente le cause delle interruzioni con origine sulle reti interconnesse.

- 7.3 L'impresa distributrice documenta l'attribuzione delle interruzioni alle cause di secondo livello secondo la classificazione di cui alla Tabella 3.
- 7.4 L'impresa distributrice documenta i casi di posticipazione e sospensione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza attraverso apposita modulistica compilata dal preposto alle operazioni. Nei casi in cui le posticipazioni o sospensioni delle operazioni di ripristino siano dovute a provvedimenti della Protezione civile o di altra autorità competente, l'impresa distributrice deve conservare tale documentazione.
- 7.5 Ai fini dell'attribuzione delle interruzioni alla causa di cui al precedente comma 7.1, lettera b), sono considerate terzi le gestioni delle attività di cui all'articolo 4, comma 4.1, lettere da j) a v), dell'Allegato A "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in merito agli obblighi di separazione amministrativa e contabile (*unbundling*) per le imprese operanti nei settori dell'energia elettrica e il gas e relativi obblighi di pubblicazione e comunicazione" alla deliberazione n. 11/07, come successivamente modificati e integrati, facenti capo alla stessa impresa distributrice.
- 7.6 Per l'attribuzione della causa delle interruzioni in condizione di rete AT magliata o di temporanea smagliatura si fa riferimento a quanto indicato nelle Tabelle 1 e 2.

Articolo 8

Documentazione dell'inizio delle interruzioni

- 8.1 L'impresa distributrice documenta l'inizio delle interruzioni con preavviso mediante registrazione su apposita modulistica dell'apertura degli organi di manovra, unitamente alla documentazione di messa in sicurezza, ovvero mediante registrazione dell'apertura degli interruttori rilevata dal sistema di telecontrollo o da altra idonea strumentazione per la registrazione della continuità del servizio.
- 8.2 L'impresa distributrice documenta l'inizio delle interruzioni senza preavviso originate sulla rete AT e sulla rete MT ad eccezione delle interruzioni originate negli impianti di trasformazione MT/BT (lato MT), mediante registrazione della prima apertura degli interruttori, rilevata dal sistema di telecontrollo o da altra strumentazione per la registrazione della continuità del servizio. Con le stesse modalità è documentato l'inizio delle interruzioni con origine "sistema elettrico" di cui al precedente articolo 6, comma 1, lettera a), punto i).
- 8.3 L'impresa distributrice documenta l'inizio delle interruzioni senza preavviso lunghe o brevi originate sulla rete BT e negli impianti di trasformazione MT/BT (lato MT), mediante annotazione sull'elenco delle segnalazioni e chiamate telefoniche di cui al comma 13.3.
- 8.4 Le imprese distributrici che adottano il sistema di cui all'articolo 11, comma 11.1 lettera c), realizzato tramite i misuratori elettronici di bassa tensione, registrano l'istante di inizio delle interruzioni con preavviso e senza preavviso originate sulla rete BT dovute a manovre dell'impresa distributrice tramite i misuratori elettronici di bassa tensione.
- 8.5 L'impresa distributrice documenta l'inizio delle interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie originate sulla rete di trasmissione nazionale o su altre reti di distribuzione interconnesse, mediante registrazione della mancanza di tensione rilevata

dal sistema di telecontrollo o da altra strumentazione per la registrazione della continuità del servizio ovvero mediante annotazione su apposita modulistica. Con le stesse modalità è documentato l'inizio delle interruzioni con origine "sistema elettrico" di cui al precedente articolo 6, comma 1, lettera a), punto ii).

Articolo 9

Utenti AT coinvolti nelle interruzioni

- 9.1 Per ciascun utente AT coinvolto in una interruzione con preavviso o senza preavviso lunga o breve, l'impresa distributrice registra la durata dell'interruzione come periodo ricompreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito al precedente articolo 8, e la fine dell'interruzione, corrispondente alla rialimentazione definitiva dello stesso utente AT.

Articolo 10

Utenti MT coinvolti nelle interruzioni

- 10.1 Per ciascun utente MT coinvolto in una interruzione con preavviso o senza preavviso lunga o breve l'impresa distributrice registra la durata dell'interruzione come periodo ricompreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito al precedente articolo 8, e la fine dell'interruzione, corrispondente alla rialimentazione definitiva dello stesso utente MT, fatto salvo per le interruzioni brevi quanto previsto al successivo comma 12.4.

Articolo 11

Utenti BT coinvolti nelle interruzioni

- 11.1 Le imprese distributrici rilevano il numero reale di utenti BT coinvolti in ciascuna interruzione lunga o breve, comprovabile per le interruzioni lunghe dalla lista dei medesimi, come di seguito specificati per quanto riguarda la gestione della rete BT:
- a) sistemi in grado di associare ogni utente BT almeno a una linea BT, identificata in assetto standard della rete BT per interruzioni di qualsiasi origine, e di aggiornare tale associazione tenendo conto delle variazioni di assetto della rete BT per sole espansioni di rete e per variazioni di consistenza dell'utenza BT; in tal caso, sia le interruzioni relative ad una parte di linea BT sia le interruzioni relative alla singola fase di una linea BT sono da considerarsi come interruzioni dell'intera linea BT in assetto standard;
 - b) sistemi in grado di associare ogni utente BT alla parte di linea BT sottesa a un organo di protezione o sezionamento, con identificazione dell'assetto reale della rete BT per interruzioni di qualsiasi origine e di aggiornare tale associazione tenendo conto delle variazioni di assetto della rete BT per espansioni di rete, per manovre e riparazione di guasti e per variazioni di consistenza dell'utenza BT; per interruzioni con origini sulla rete BT sono considerati interrotti una volta tutti gli utenti BT associati alla parte di linea BT effettivamente interrotta, anche in caso di interruzione dovuta all'intervento di protezione unipolari;

- c) sistemi in grado di associare ogni utente BT ad un punto di consegna BT con identificazione della singola fase, e di aggiornare tale associazione tenendo conto delle variazioni di assetto della rete BT per espansioni di rete, per manovre e riparazione di guasti e per variazioni di consistenza dell'utenza BT.
- 11.2 Le imprese distributrici aggiornano lo schema di rete BT e la consistenza degli utenti BT secondo le seguenti scadenze:
- a) mensile in caso di adozione dei sistemi di cui al precedente comma 11.1, lettere a) e b);
 - b) continuativa, come disciplinato al comma 10.3 dell'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 190/09, in caso di adozione del sistema di cui al precedente comma 11.1, lettera c).
- 11.3 Le imprese distributrici di qualsiasi dimensione possono definire propri sistemi per la rilevazione del numero reale di utenti BT coinvolti in ciascuna interruzione purché caratterizzati da requisiti funzionali non inferiori a quelli del sistema di cui al comma 11.1, lettera a), e da scadenze di aggiornamento dello schema di rete BT non inferiori a quelle indicate al comma 11.2, lettera a).
- 11.4 Le imprese distributrici che adottano il sistema di cui al comma 11.1, lettera a), ai fini del calcolo degli indicatori di continuità del servizio di cui ai successivi commi 15.2 e 15.4, in caso di guasto che interessa una sola parte di linea BT, calcolano il numero di utenti BT effettivamente interrotti in misura pari al 50% del numero degli utenti BT effettivamente allacciati a quella stessa linea BT.
- 11.5 Le imprese distributrici che adottano i sistemi di cui al comma 11.1, lettere a) e b), ai fini del calcolo degli indicatori di continuità del servizio di cui ai successivi commi 15.2 e 15.4, in caso di guasto monofase o bifase, calcolano il numero di utenti BT effettivamente interrotti in misura pari rispettivamente al 33% e 66% del numero degli utenti BT effettivamente allacciati a quella stessa linea BT nei casi di cui al comma 11.1, lettera a), o parte di linea BT nei casi di cui al comma 11.1, lettera b).
- 11.6 L'impresa distributtrice registra la durata dell'interruzione con preavviso o senza preavviso lunga relativa agli utenti BT come periodo ricompreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito al precedente articolo 8, e la fine dell'interruzione, come definita al successivo articolo 12.

Articolo 12

Documentazione della fine delle interruzioni

- 12.1 L'impresa distributtrice documenta la fine delle interruzioni lunghe o brevi subite dagli utenti AT e MT mediante registrazione del sistema di telecontrollo o di altra idonea strumentazione per la registrazione della continuità del servizio, ovvero mediante apposita modulistica nei casi di cui ai commi 8.1 e 8.5.
- 12.2 L'impresa distributtrice documenta l'istante di fine delle interruzione lunghe o brevi subite dagli utenti BT:

- a) per le interruzioni con origine “sistema elettrico”, con le modalità di cui al successivo comma 12.5.
- b) per le interruzioni originate sulla rete elettrica di trasmissione nazionale, sulla rete AT, sulla rete MT e sulla rete di altra impresa distributrice interconnessa, ad eccezione delle interruzioni originate negli impianti di trasformazione MT/BT (lato MT), mediante registrazioni del sistema di telecontrollo o di altra idonea strumentazione per la registrazione della continuità del servizio, ovvero mediante apposita modulistica nei casi di cui ai commi 8.1 e 8.5, considerando la rialimentazione definitiva di ogni trasformatore MT/BT interessato;
- c) per le interruzioni originate sul lato MT degli impianti di trasformazione MT/BT e sulla rete BT, mediante apposita modulistica;
- d) per le interruzioni originate sulla rete BT, con la rialimentazione definitiva di ciascun gruppo di utenti BT progressivamente rialimentato o, in mancanza di questa, con la rialimentazione definitiva dell’ultimo utente BT rialimentato, in conformità alle modalità di registrazione di cui all’articolo 11.

12.3 Le imprese distributrici che adottano il sistema di cui all’articolo 11, comma 11.1 lettera c), realizzato tramite i misuratori elettronici di bassa tensione, registrano l’istante di fine delle interruzioni originate sulla rete BT tramite i misuratori elettronici di bassa tensione.

12.4 L’impresa distributtrice che identifica le interruzioni brevi in base all’intervento di dispositivi automatici considera come istante di fine delle interruzioni brevi l’istante relativo al ciclo di richiusura su cui sono tarate le protezioni intervenute. La stessa impresa è tenuta a fornire evidenza, in sede di controllo tecnico, delle procedure di taratura e verifica periodica delle protezioni.

12.5 Per le interruzioni dovute all’attuazione di piani di distacco programmato, in deroga alle disposizioni di cui ai precedenti commi, l’impresa distributtrice può considerare come istante di fine o l’istante di rialimentazione effettivo della linea MT o l’istante corrispondente all’istante di inizio più la durata teorica di interruzione secondo il medesimo piano.

Articolo 13

Verificabilità delle informazioni registrate

13.1 L’impresa distributtrice mantiene costantemente aggiornato il registro delle interruzioni. L’elenco degli utenti BT effettivamente coinvolti nelle interruzioni lunghe e brevi deve essere producibile su richiesta in tempi compatibili con l’espletamento delle operazioni di controllo.

13.2 Ciascuna interruzione è identificata con un codice univoco, al fine di attribuire alla stessa interruzione le informazioni contenute in:

- a) registri di esercizio;
- b) tabulati o archivi informatizzati del sistema di telecontrollo o di altra idonea strumentazione per la registrazione della continuità del servizio;

- c) elenchi delle segnalazioni e chiamate telefoniche degli utenti per richieste di pronto intervento, ai sensi dei commi 13.3 e 13.4;
- d) rapporti di intervento delle squadre operative;
- e) documentazione di messa in sicurezza e altra documentazione ritenuta necessaria;
- f) schemi della rete per ricostruire l'assetto della rete al momento del guasto o la sua risoluzione.

13.3 Gli elenchi delle segnalazioni e chiamate telefoniche degli utenti per richieste di pronto intervento, per ciascun caso in cui l'utente parli con un operatore, devono almeno contenere:

- a) data e ora di ogni segnalazione pervenuta, con granularità pari al minuto;
- b) registrazione vocale della chiamata;
- c) motivo della segnalazione;
- d) nominativo dell'utente chiamante;
- e) numero di telefono dell'utente chiamante (ove inviato dai gestori telefonici);
- f) Comune al quale è riferita la segnalazione;
- g) indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;
- h) codice dell'interruzione nel caso in cui alla chiamata dell'utente corrisponda effettivamente una interruzione oppure assenza di interruzione che deve essere documentata da un accesso a vuoto delle squadre di intervento o altra modalità;
- i) codice della/e linea/e BT coinvolta/e nell'interruzione;
- j) campo note.

13.4 Gli elenchi delle segnalazioni e chiamate telefoniche degli utenti per richieste di pronto intervento, per ciascun caso in cui l'utente non parli con un operatore, devono almeno contenere:

- a) data e ora di ogni segnalazione pervenuta, con granularità pari al minuto;
- b) numero di telefono dell'utente chiamante (ove inviato dai gestori telefonici).

13.5 L'impresa distributrice, ai fini della verificabilità delle informazioni registrate, può avvalersi delle registrazioni mediante ordine funzionale al sistema di telecontrollo di apertura o chiusura di organi di manovra in media tensione non telecontrollati né asserviti a protezioni o a dispositivi automatici. La registrazione mediante ordine funzionale può avvenire in tempi differiti rispetto agli effettivi istanti di occorrenza, ma comunque entro 10 giorni dall'istante di occorrenza, e deve includere la data e l'ora dell'effettivo istante di occorrenza dell'evento registrato.

13.6 L'impresa distributrice conserva in modo ordinato e accessibile tutta la documentazione necessaria per la verifica della correttezza delle registrazioni effettuate, per un periodo di cinque anni decorrenti dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello in cui la registrazione è stata effettuata.

13.7 In occasione dei controlli tecnici è calcolato un indice di sistema di registrazione *ISR*, sulla base di quanto indicato nella scheda 3.

13.8 Le imprese distributrici che nel corso del periodo di regolazione 2008-2011 abbiano esteso il servizio all'intero Comune o a nuovi Comuni, comunicano all'Autorità entro il

31 marzo 2012 le modalità e i tempi per l'unificazione delle modalità di registrazione delle interruzioni. Le imprese distributrici che si vengano a trovare nelle predette condizioni nel corso del periodo di regolazione 2012-2015 ne danno comunicazione all'Autorità entro il 31 marzo dell'anno successivo alla data di efficacia dell'acquisizione della rete.

Articolo 14

Gradualità degli obblighi di registrazione e disposizioni transitorie

- 14.1 Per le imprese distributrici con numero di utenti BT inferiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 2010 che adottano i sistemi di cui al precedente comma 11.1, lettere a) e b), l'aggiornamento dello schema di rete BT può avvenire con cadenza trimestrale sino al 31 dicembre 2012.
- 14.2 Le imprese distributrici che hanno richiesto e successivamente rinunciato all'incentivo di cui all'articolo 12 dell'Allegato A alla deliberazione 18 dicembre 2006, n. 292/06, sino al 31 dicembre 2013 hanno la facoltà di utilizzare la modalità di registrazione delle interruzioni prevista al comma 11.6 dell'Allegato A alla deliberazione 19 dicembre 2007, n. 333/07.
- 14.3 La disposizione di cui al comma 13.3, lettera b):
- a) decorre dal 1° gennaio 2013 per le imprese distributrici con numero di utenti superiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 2010;
 - b) non si applica alle imprese distributrici con numero di utenti inferiore o uguale a 5.000 alla data del 31 dicembre 2010.

TITOLO 3 – INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Articolo 15

Indicatori di continuità del servizio

- 15.1 Con riferimento all'anno solare, sono definiti i seguenti indicatori di continuità del servizio:
- a) numero di interruzioni per utente, per le interruzioni con preavviso e per le interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie;
 - b) durata complessiva di interruzione per utente, solo per le interruzioni con preavviso e per le interruzioni senza preavviso lunghe.
- 15.2 Il numero di interruzioni per utente è definito per mezzo della seguente formula:

$$\text{NUMERO DI INTERRUZIONI PER UTENTE} = \frac{\sum_{i=1}^n U_i}{U_{tot}}$$

dove la sommatoria è estesa a tutte le n interruzioni accadute nell'anno solare, e dove:

- U_i è il numero di utenti coinvolti nella i -esima interruzione considerata;
- U_{tot} è il numero totale di utenti serviti dall'impresa distributrice alla fine dell'anno solare.

15.3 L'impresa distributrice calcola il numero di interruzioni per utente:

- per gli utenti BT, distintamente per interruzioni con preavviso, interruzioni senza preavviso lunghe, interruzioni brevi e, anche in assetto di rete standard, per interruzioni transitorie;
- per gli utenti MT, limitatamente alle interruzioni transitorie;
- distintamente per origini delle interruzioni come indicate al precedente articolo 6;
- distintamente per cause delle interruzioni come indicate al precedente articolo 7;
- distintamente per ambiti territoriali come definiti al successivo articolo 19.

15.4 La durata complessiva di interruzione per utente, relativa alle interruzioni con preavviso e alle interruzioni senza preavviso lunghe, è definita per mezzo della seguente formula:

$$\text{DURATA COMPLESSIVA DI INTERRUZIONE PER UTENTE} = \frac{\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m (U_{i,j} \cdot t_{i,j})}{U_{tot}}$$

dove la sommatoria è estesa a tutte le n interruzioni accadute nell'anno solare e, per ciascuna di esse, a tutti gli m gruppi di utenti affetti dalla stessa durata di interruzione, e dove:

- $U_{i,j}$ è il numero di utenti coinvolti nella i -esima interruzione (con $i = 1, \dots, n$) e appartenenti al j -esimo gruppo di utenti affetto dalla stessa durata di interruzione (con $j = 1, \dots, m$);
- $t_{i,j}$ è la corrispondente durata dell'interruzione per il gruppo di utenti $U_{i,j}$;
- U_{tot} è il numero totale di utenti serviti dall'impresa distributrice alla fine dell'anno solare.

15.5 L'impresa distributrice calcola la durata complessiva di interruzione per utente BT:

- distintamente per interruzioni con preavviso e interruzioni senza preavviso lunghe;
- distintamente per origini delle interruzioni come indicate al precedente articolo 6;
- distintamente per cause delle interruzioni come indicate al precedente articolo 7;
- distintamente per ambiti territoriali come definiti al successivo articolo 19.

15.6 L'impresa distributrice calcola gli indicatori di distribuzione di utenti BT, per numero di interruzioni annue subite, secondo quanto indicato nella scheda 2.

15.7 L'impresa distributrice calcola per ogni utente MT o AT il numero di interruzioni e la durata di ogni interruzione lunga, distintamente per interruzioni con preavviso e senza preavviso, per origine dell'interruzione e per causa dell'interruzione.

15.8 L'impresa distributrice calcola per ogni utente MT o AT il numero di interruzioni brevi e transitorie, distintamente per origine dell'interruzione e per causa dell'interruzione.

Articolo 16

Comunicazioni all'Autorità

- 16.1 L'impresa distributrice comunica all'Autorità l'indicatore di cui al comma 15.6 e i risultati dell'elaborazione degli indicatori di continuità del servizio di cui ai commi 15.2 e 15.4, con le specificazioni previste dai commi 15.3 e 15.5, per ogni ambito territoriale per gli utenti BT e MT, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello al quale si riferiscono gli indicatori. Nella stessa occasione, l'impresa distributrice comunica, distintamente per ambiti territoriali come definiti al successivo articolo 19, il numero di utenti e l'energia distribuita, pari alla somma delle energie prelevate, distintamente per:
- a) utenze BT per usi domestici;
 - b) utenze BT per usi diversi da quelli domestici;
 - c) utenze MT;
 - d) utenze AT allacciate alle reti di distribuzione.
- 16.2 Sono ammesse rettifiche dei dati di continuità del servizio comunicati all'Autorità entro il 30 settembre dell'anno successivo a quello al quale si riferiscono i medesimi dati, qualora intervengano nuovi elementi per l'attribuzione delle cause delle interruzioni.
- 16.3 Nel comunicare all'Autorità i valori degli indicatori di continuità del servizio, le imprese distributrici sono responsabili della veridicità delle informazioni fornite e della verificabilità delle registrazioni che hanno contribuito al calcolo degli indicatori. A tal fine, allegano copia in formato elettronico dell'estratto del registro delle interruzioni, separatamente per ciascun ambito territoriale, con indicazione per ciascuna interruzione e per ciascun gruppo di utenti BT con la medesima durata di interruzione, dei seguenti dati:
- a) codice univoco dell'interruzione;
 - b) tipo di interruzione (con o senza preavviso, lunga o breve o transitoria);
 - c) causa dell'interruzione di primo livello al quale è attribuibile l'interruzione;
 - d) causa dell'interruzione di secondo livello;
 - e) origine dell'interruzione, evidenziando tra le origini MT l'eventuale apertura del trasformatore AT/MT;
 - f) istante di inizio (data, ora, minuto, e facoltativamente il secondo), indicando se si verifica in un periodo di condizioni perturbate, e la durata dell'interruzione;
 - g) l'eventuale prolungarsi dell'interruzione per casi di sospensione o posticipazione, indicandone gli istanti di inizio e la durata;
 - h) i contributi al numeratore degli indicatori di continuità di cui ai commi 15.2 e 15.4;
 - i) il numero degli utenti MT coinvolti nell'interruzione;
 - j) per le sole interruzioni di cui al comma 4.3, in aggiunta ai dati di cui alle precedenti lettere, anche i contributi al numeratore degli indicatori di continuità ivi richiamati.

- 16.4 I valori degli indicatori di continuità del servizio comunicati all'Autorità dalle imprese distributrici possono essere soggetti a pubblicazione, anche comparativa, da parte dell'Autorità.
- 16.5 Entro 10 giorni dalla data di accadimento di interruzioni o sequenze di interruzioni tali da soddisfare le condizioni di cui alla Tabella 4, l'impresa distributtrice invia un rapporto sintetico all'Autorità contenente almeno:
- a) una descrizione sintetica degli eventi, anche allegando articoli pubblicati dalla stampa;
 - b) la miglior stima del numero di utenti coinvolti;
 - c) la miglior stima della durata delle interruzioni per i vari gruppi di utenti rialimentati progressivamente.

Articolo 17

Comunicazioni agli utenti

- 17.1 Entro il 30 giugno dello stesso anno di cui al comma 16.1, l'impresa distributtrice comunica a ciascun utente MT o AT l'elenco delle interruzioni con e senza preavviso lunghe, brevi e transitorie, che lo hanno coinvolto, con indicazione della durata, della causa e dell'origine dell'interruzione.
- 17.2 In occasione di riattivazioni di connessioni preesistenti o di nuove richieste di connessione l'impresa distributtrice comunica all'utente MT o AT richiedente il numero di interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie registrate nel triennio precedente quello della richiesta sul punto in cui viene riattivata la connessione o sul tratto di linea sul quale verrà realizzata la nuova connessione, fornendo all'utente spiegazioni di eventuali possibili variazioni rispetto ai valori registrati in tale punto.

TITOLO 4 – REGOLAZIONE INCENTIVANTE DELLA DURATA E DEL NUMERO DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO

Articolo 18

Ambito di applicazione

- 18.1 Il presente Titolo si applica per il periodo di regolazione 2012-2015 a tutte le imprese distributrici.

Articolo 19

Ambito territoriale

- 19.1 L'ambito territoriale è l'insieme delle aree territoriali comunali servite dalla stessa impresa distributtrice all'interno di una stessa provincia e aventi lo stesso grado di concentrazione.
- 19.2 L'impresa distributtrice ha facoltà di accorpate in un unico ambito territoriale ambiti territoriali con numero di utenti BT non superiore a 25.000 alla data del 31 dicembre

2010, purché aventi lo stesso grado di concentrazione e appartenenti alla stessa regione, dandone comunicazione all'Autorità entro la data di cui al comma 22.4.

- 19.3 Qualora un'impresa distributrice eroghi il servizio in un ambito territoriale per il quale siano stati già definiti i livelli di partenza e i livelli tendenziali di continuità ai sensi dell'articolo 22, e successivamente alla data del provvedimento di determinazione di tali livelli tendenziali estenda il servizio all'intero territorio comunale, ha facoltà di considerare l'area alla quale il servizio è stato esteso come ambito territoriale a sé stante.

Articolo 20

Indicatori di riferimento per le interruzioni senza preavviso lunghe

- 20.1 L'indicatore di riferimento D_I è la durata complessiva annua delle interruzioni senza preavviso lunghe per utente BT, riferita alle interruzioni con origine sulle reti MT e BT e attribuite ad altre cause, come indicato dai precedenti articoli 6 e 7, al netto della durata di interruzione per utente disalimentato per più di 8 ore D_{+8} di cui al precedente comma 4.3.
- 20.2 Il livello effettivo biennale dell'indicatore di riferimento D_I per l'anno i è ottenuto come media ponderata dei valori dell'anno i e dell'anno $i-1$, arrotondata alla seconda cifra decimale, utilizzando come criterio di ponderazione il numero di utenti BT di ciascun anno.
- 20.3 L'indicatore di riferimento N_I è il numero complessivo annuo delle interruzioni senza preavviso lunghe e brevi per utente BT, riferito alle interruzioni con origine sulle reti MT e BT e attribuite ad altre cause, come indicato dai precedenti articoli 6 e 7.
- 20.4 Il livello effettivo biennale dell'indicatore di riferimento N_I per l'anno i è ottenuto come media ponderata dei valori dell'anno i e dell'anno $i-1$, arrotondata alla seconda cifra decimale, utilizzando come criterio di ponderazione il numero di utenti BT di ciascun anno.

Articolo 21

Livelli obiettivo

- 21.1 Per il periodo di regolazione 2012-2015, sono definiti i seguenti livelli obiettivo dell'indicatore di riferimento D_I :
- per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione: 25 minuti/utente;
 - per gli ambiti territoriali a media concentrazione: 40 minuti/utente;
 - per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione: 60 minuti/utente.
- 21.2 Per il periodo di regolazione 2012-2015, sono definiti i seguenti livelli obiettivo dell'indicatore di riferimento N_I :
- per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione: 1,0 interruzione/utente;
 - per gli ambiti territoriali a media concentrazione: 2,0 interruzioni/ utente;
 - per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione: 4,0 interruzioni/ utente.

Articolo 22

Livelli di partenza e livelli tendenziali

22.1 Entro il 30 novembre 2012, l'Autorità determina, per ciascun ambito territoriale, i livelli tendenziali per gli anni 2012-2015.

22.2 Con riferimento alla regolazione della durata delle interruzioni senza preavviso lunghe, per ogni ambito territoriale j di grado di concentrazione k e per ogni anno del periodo 2012-2015, il livello tendenziale è pari a:

$$DT_{i,j} = \max [DT_{i-1,j} * (1-\alpha_j); DLivOb^k]$$

$$DT_{0,j} = DLivPart_j$$

$$\alpha_j = 1 - (DLivOb^k / DLivPart_j)^{1/4}$$

dove:

- $DT_{i,j}$ è il livello tendenziale per l'anno i ($i=1..4$ per gli anni 2012..2015) dell'ambito j (arrotondato al più vicino numero intero);
- $DLivOb^k$ è il livello obiettivo per il grado di concentrazione k ;
- $DLivPart_j$ è il livello di partenza dell'ambito j , pari al livello effettivo biennale dell'indicatore D_I dell'ambito j nel biennio 2010-2011; nel caso di ambiti accorpatisi, si utilizza la media ponderata dei valori degli anni 2010 e 2011 degli ambiti precedentemente separati, utilizzando come criterio di ponderazione il numero di utenti BT di ciascun anno;
- α_j è il tasso annuo di miglioramento richiesto.

22.3 Con riferimento alla regolazione del numero delle interruzioni senza preavviso lunghe e brevi, per ogni ambito territoriale j di grado di concentrazione k e per ogni anno del periodo 2012-2015, il livello tendenziale è pari a:

$$NT_{2012,j} = \max [NLivPart_j - (NLivPart_j - NLivOb^k)/8; NLivOb^k]$$

$$NT_{2013,j} = \max [NT_{2012,j} - (NLivPart_j - NLivOb^k)/8; NLivOb^k]$$

$$NT_{2014,j} = \max [NT_{2013,j} - (NLivPart_j - NLivOb^k)/8; NLivOb^k]$$

$$NT_{2015,j} = \max [NT_{2014,j} - (NLivPart_j - NLivOb^k)/8; NLivOb^k]$$

dove:

- $NT_{i,j}$ è il livello tendenziale per ciascun anno (2012..2015) dell'ambito j (arrotondato alla seconda cifra decimale);
- $NLivOb^k$ è il livello obiettivo per il grado di concentrazione k ;
- $NLivPart_j$ è il livello di partenza dell'ambito j , pari al livello effettivo biennale dell'indicatore N_I dell'ambito j nel biennio 2010-2011; nel caso di ambiti accorpatisi, si utilizza la media ponderata dei valori degli anni 2010 e 2011 degli ambiti

precedentemente separati, utilizzando come criterio di ponderazione il numero di utenti BT di ciascun anno.

- 22.4 Ogni impresa distributrice comunica all’Autorità entro il 31 maggio 2012, per ogni ambito territoriale, gli indicatori di cui ai commi 20.1 e 20.3 e il numero di utenti BT per gli anni 2010 e 2011, tenendo conto di quanto disposto al comma 24.2, lettera a), nel caso di adesione al meccanismo di cui all’articolo 24.

Articolo 23

Recuperi aggiuntivi di continuità del servizio

- 23.1 Le imprese distributrici assicurano, per ciascun anno del periodo 2012-2015 e per ciascun ambito territoriale, il raggiungimento dei livelli tendenziali di cui ai commi 22.2 e 22.3.
- 23.2 Con riferimento a ciascun ambito territoriale, i recuperi aggiuntivi di continuità del servizio dell’anno i sono costituiti dai miglioramenti ulteriori rispetto ai livelli tendenziali determinati per il medesimo ambito territoriale per l’anno i .
- 23.3 Per ogni ambito territoriale il recupero di continuità del servizio relativo alla durata delle interruzioni è pari alla differenza tra il livello tendenziale DT dell’anno i e il livello effettivo biennale dell’indicatore di riferimento D_I nello stesso anno i , mentre il recupero di continuità del servizio relativo al numero delle interruzioni è pari alla differenza tra il livello tendenziale NT dell’anno i e il livello effettivo biennale dell’indicatore di riferimento N_I nello stesso anno i , a condizione che tali differenze risultino maggiori delle franchigie di cui al comma 25.1, eventualmente modificate in applicazione del comma 26.2.
- 23.4 Entro il 30 novembre dell’anno successivo a ogni anno del periodo 2012-2015, in base ai dati forniti ai sensi del comma 16.1, l’Autorità accerta e pubblica per ciascun ambito territoriale i recuperi di continuità del servizio ottenuti dalle imprese distributrici nel corso dell’anno precedente, anche a seguito di controlli a campione di cui al successivo articolo 28.
- 23.5 Con riferimento alla durata delle interruzioni, per il periodo 2012-2015, le imprese distributrici hanno diritto a premi nel caso di recuperi aggiuntivi di continuità del servizio, a valere sul conto “Qualità dei servizi elettrici” presso la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico, o, nel caso di mancato raggiungimento dei livelli tendenziali di cui al comma 21.2, hanno l’obbligo di versare una penalità nel conto “Qualità dei servizi elettrici” in misura pari a: $DREC_{i,j} \times [(POT1_{i,j} \times C1_d) + (POT2_{i,j} \times C2_d)]$, dove:
- $DREC_{i,j}$ è il recupero di continuità del servizio come definito al comma 23.3 espresso in minuti/utente, con segno positivo o negativo a seconda che il livello effettivo annuo risulti migliore o peggiore, in valore assoluto, al livello tendenziale;
 - $POT1_{i,j}$ è il rapporto tra l’energia complessivamente distribuita agli utenti alimentati in bassa tensione per usi domestici appartenenti all’ambito territoriale j nell’anno i e il numero di ore annue complessivo (8760), espresso in kW;

- c) $POT2_{i,j}$ è il rapporto tra l'energia complessivamente distribuita agli utenti alimentati in bassa tensione per usi non domestici e in media tensione appartenenti all'ambito territoriale j nell'anno i e il numero di ore annue complessivo (8760), espresso in kW;
- d) i parametri CI_d e $C2_d$, espressi in eurocent/kW/minuto, assumono i valori indicati nella tabella 5.

23.6 Con riferimento al numero di interruzioni, per il periodo 2012-2015, le imprese distributrici hanno diritto a premi nel caso di recuperi aggiuntivi di continuità del servizio, a valere sul conto "Qualità dei servizi elettrici", o, nel caso di mancato raggiungimento dei livelli tendenziali di cui al comma 22.3, hanno l'obbligo di versare una penalità nel conto "Qualità dei servizi elettrici" in misura pari a $NREC_{i,j} \times [(POT1_{i,j} \times CI_n) + (POT2_{i,j} \times C2_n)]$, dove:

- a) $NREC_{i,j}$ è il recupero di continuità del servizio come definito al comma 23.3 espresso in numero di interruzioni/utente, con segno positivo o negativo a seconda che il livello effettivo annuo risulti migliore o peggiore, in valore assoluto, al livello tendenziale;
- b) $POT1_{i,j}$ è il parametro di cui al comma 23.5, lettera b);
- c) $POT2_{i,j}$ è il parametro di cui al comma 23.5, lettera c);
- d) i parametri CI_n e $C2_n$, espressi in euro/numero di interruzioni per utente/kW interrotto, assumono i valori indicati nella tabella 6.

Articolo 24

Riduzione delle interruzioni con origine MT o BT attribuibili a cause esterne

24.1 Le imprese distributrici hanno facoltà, dandone comunicazione all'Autorità entro il 31 marzo 2012, di avvalersi per tutti i propri ambiti territoriali del sistema di riduzione delle interruzioni con origine MT o BT attribuibili a cause esterne di cui al presente articolo. Tale sistema di riduzione delle interruzioni con origine MT o BT attribuibili a cause esterne deve considerarsi contemporaneamente adottato per la regolazione della durata delle interruzioni senza preavviso lunghe e per la regolazione del numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi.

24.2 Nel caso in cui sia esercitata la facoltà di cui al comma precedente:

- a) gli indicatori di riferimento di cui ai commi 20.1 e 20.3 includono anche le interruzioni con origini sulle reti MT e BT attribuite dalle imprese distributrici alla causa di cui al comma 7.1, lettera b);
- b) i livelli obiettivo di cui al comma 21.1 sono elevati a:
 - i) 28 minuti/utente per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione;
 - ii) 45 minuti/utente per gli ambiti territoriali a media concentrazione;
 - iii) 68 minuti/utente per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione;
- c) i livelli obiettivo di cui al comma 21.2 sono elevati a:
 - i) 1,20 interruzioni/utente per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione;
 - ii) 2,25 interruzioni/utente per gli ambiti territoriali a media concentrazione;
 - iii) 4,30 interruzioni/utente per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione;

- d) i livelli di partenza e i livelli tendenziali di cui all'articolo 22 sono calcolati in conseguenza di quanto disposto alle precedenti lettera a), b) e c) e secondo quanto disposto al precedente comma 22.4;
- e) i valori dei parametri CI_n e $C2_n$ applicabili per il calcolo dei premi e delle penalità di cui al comma 23.5 relativamente alla regolazione del numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi sono indicati nella tabella 7.

Articolo 25

Franchigia, tetti massimi e dilazione delle penalità

- 25.1 Ai fini del confronto, per ogni ambito territoriale e per ogni anno del periodo 2012-2015, tra i livelli effettivi biennali calcolati ai sensi dei commi 20.2 e 20.4 e i livelli tendenziali calcolati ai sensi dei commi 22.2 e 22.3, si applica una fascia di franchigia pari al 5% in più o in meno rispetto al valore del livello tendenziale, comunque non inferiore in valore assoluto, per quanto riguarda la durata delle interruzioni, a:
- a) per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione: 2 minuti/utente;
 - b) per gli ambiti territoriali a media concentrazione: 4 minuti/utente;
 - c) per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione: 6 minuti/utente;
- e, per quanto riguarda il numero di interruzioni, a:
- d) per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione: 0,10 interruzioni/utente;
 - e) per gli ambiti territoriali a media concentrazione: 0,20 interruzioni/utente;
 - f) per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione: 0,40 interruzioni/utente.
- 25.2 Qualora il livello tendenziale coincida con il livello obiettivo, la fascia di franchigia non si applica in diminuzione al livello tendenziale.
- 25.3 L'ammontare totale dei premi di cui ai commi 23.5 e 23.6 non può eccedere il prodotto tra il numero degli utenti BT serviti dall'impresa distributrice per ogni grado di concentrazione alla fine dell'anno solare cui si riferiscono i premi e il parametro $T_{inc,k}$, calcolato in €/utente BT e differenziato per grado di concentrazione k , secondo quanto indicato nella tabella 8.
- 25.4 L'ammontare totale delle penalità di cui ai commi 23.5 e 23.6 non può eccedere il prodotto tra il numero degli utenti BT serviti dall'impresa distributrice per ogni grado di concentrazione alla fine dell'anno solare cui si riferiscono le penalità e il parametro $T_{pen,k}$, calcolato in €/utente BT e differenziato per grado di concentrazione k , secondo quanto indicato nella tabella 8.
- 25.5 Per l'anno 2012 e separatamente per la durata delle interruzioni senza preavviso lunghe e per il numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi, negli ambiti territoriali in cui non risulta raggiunto il livello tendenziale assegnato, il pagamento della penalità di cui all'articolo 23, commi 23.5 e 23.6, è differito in tre rate uguali da versare alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico nei tre anni seguenti. Per ciascuno dei tre anni seguenti, qualora nello stesso ambito territoriale venga raggiunto il livello tendenziale assegnato, la penalità è ridotta in misura pari alla rata annuale. Il versamento delle rate

dovute è indicato nel provvedimento di cui all'articolo 23, comma 23.4, di ciascuno dei tre anni seguenti.

- 25.6 Per l'anno 2013 e separatamente per la durata delle interruzioni senza preavviso lunghe e per il numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi, negli ambiti territoriali in cui non risulta raggiunto il livello tendenziale assegnato, il pagamento dei due terzi della penalità di cui all'articolo 23, commi 23.5 e 23.6, è differito in due rate uguali, da versare alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico nei due anni seguenti. Per ciascuno dei due anni seguenti, qualora nello stesso ambito territoriale venga raggiunto il livello tendenziale assegnato, la penalità è ridotta in misura pari alla rata annuale. Il versamento delle rate dovute è indicato nel provvedimento di cui all'articolo 23, comma 23.4, di ciascuno dei tre anni seguenti.

Articolo 26

Regime di incentivazione speciale per gli ambiti territoriali con livello di partenza della durata delle interruzioni superiore a una volta e mezza il livello obiettivo

- 26.1 Per ogni ambito territoriale j di grado di concentrazione k con livello di partenza $DLivPart_j$ superiore a 1,5 volte il livello obiettivo applicabile $DLivOb^k$, qualora il livello annuale D_j nell'anno 2015 sia pari o inferiore al livello obiettivo applicabile $DLivOb^k$, è riconosciuto all'impresa distributrice un premio corrispondente ad un recupero di continuità di:
- a) 25 minuti/utente per gli ambiti territoriali in alta concentrazione;
 - b) 40 minuti/utente per gli ambiti territoriali in media concentrazione;
 - c) 60 minuti/utente per gli ambiti territoriali in bassa concentrazione,
- con applicazione dei valori dei parametri C_{1d} e C_{2d} della fascia centrale della Tabella 5 moltiplicati per 0,75.
- 26.2 Per gli ambiti di cui al comma precedente la franchigia applicabile in aumento al livello tendenziale è pari al valore massimo tra il 5% del livello tendenziale e:
- a) 2 minuti/utente per il 2012, 4 minuti/utente per il 2013, 6 minuti/utente per il 2014, 8 minuti/utente per il 2015 per gli ambiti territoriali in alta concentrazione;
 - b) 4 minuti/utente per il 2012, 6 minuti/utente per il 2013, 8 minuti/utente per il 2014, 10 minuti/utente per il 2015 per gli ambiti territoriali in media concentrazione;
 - c) 6 minuti/utente per il 2012, 8 minuti/utente per il 2013, 10 minuti/utente per il 2014, 12 minuti/utente per il 2015 per gli ambiti territoriali in bassa concentrazione.
- 26.3 L'elenco degli ambiti di cui al presente articolo è pubblicato con il provvedimento di cui al comma 22.1.
- 26.4 Il premio di cui al comma 26.1 è riconosciuto nell'anno 2016 con il provvedimento di cui al comma 23.4, a valere sul conto "Qualità dei servizi elettrici".

Articolo 27

Decelerazione dell'incentivazione per gli ambiti territoriali che per ogni anno del periodo 2008-11 hanno registrato un indicatore D_1 uguale o migliore del livello obiettivo

- 27.1 Per ogni ambito territoriale di grado di concentrazione k il cui livello annuale D_1 sia stato uguale o migliore del livello obiettivo applicabile $DLivOb^k$ in ogni anno del periodo 2008-2011 il valore dei parametri C_{1d} e C_{2d} di cui alla prima riga della Tabella 5 è ridotto di un terzo.
- 27.2 L'elenco degli ambiti di cui al precedente comma è pubblicato con il provvedimento di cui al comma 22.1.

Articolo 28

Controlli sui dati di continuità forniti dalle imprese distributrici

- 28.1 Qualora, in esito a controlli effettuati sui dati di continuità del servizio forniti dalle imprese distributrici ai sensi del precedente articolo 16, l'Autorità accerti che tali dati non siano stati registrati secondo le modalità previste dal presente provvedimento, la medesima Autorità definisce, sulla base delle risultanze dei controlli effettuati, i valori presunti annuali degli indicatori di riferimento per l'ambito territoriale interessato.
- 28.2 I valori presunti annuali degli indicatori di riferimento di cui al precedente comma sono utilizzati per il calcolo delle penalità, se dovute, previste dai commi 23.5 e 23.6. Le imprese distributrici per le quali l'Autorità abbia definito ai sensi del comma precedente i valori presunti annuali degli indicatori di riferimento hanno diritto, per l'ambito territoriale interessato, ai premi previsti dai precedenti commi 23.5 e 23.6 in misura ridotta del 50%.

Articolo 29

Indici per la valutazione della validità dei dati di continuità del servizio

- 29.1 I dati di continuità del servizio forniti dalle imprese distributrici sono valutati utilizzando i seguenti indici:
- a) indice di precisione IP , calcolato come indicato nella scheda n. 4;
 - b) indice di correttezza IC , calcolato come indicato nella scheda n. 5.
- 29.2 Gli indici di cui al comma precedente sono calcolati per ogni centro di telecontrollo presso cui viene effettuato il controllo tecnico. Qualora dallo stesso centro di telecontrollo siano esercite linee di media tensione che servono utenti appartenenti a diversi ambiti territoriali, gli indici calcolati si riferiscono agli ambiti territoriali nei quali si trova la maggior parte degli utenti alimentati da linee di media tensione esercite dal centro di telecontrollo presso cui è stato effettuato il controllo tecnico.

29.3 Le interruzioni con istante di inizio nei giorni in cui sono accaduti eventi con origine “sistema elettrico” non sono considerate ai fini della determinazione degli indici di cui al precedente comma 29.1.

Articolo 30

Validità dei dati di continuità del servizio

30.1 I dati di continuità del servizio forniti dalle imprese distributrici sono validi se soddisfano simultaneamente le seguenti condizioni:

- a) indice di precisione tale che $IP \leq 3\%$;
- b) indice di correttezza tale che: $[(1 - IC) \times (D_2 / D_1)] \leq 3\%$;

dove:

- IC è l'indice di correttezza;
- D_1 è il valore annuale dell'indicatore di riferimento di cui al comma 20.1, espresso in minuti per utente BT, fornito all'Autorità dall'impresa distributtrice per ogni ambito territoriale interessato al controllo;
- D_2 è il valore annuale di durata complessiva di interruzione per utente BT, espresso in minuti per utente BT, fornito all'Autorità dall'impresa distributtrice per ogni ambito territoriale interessato al controllo e relativo alle interruzioni con origine sulle reti di distribuzione in alta tensione dell'impresa distributtrice e sulla rete di trasmissione nazionale, alle interruzioni con origine sulle reti di distribuzione in media e bassa tensione dell'impresa distributtrice e attribuite a cause di forza maggiore o a cause esterne, come definito dai precedenti articoli 6 e 7, e alle interruzioni originatesi sulle reti di altre imprese distributtrici interconnesse.

30.2 Per gli ambiti territoriali per i quali D_1 risulta inferiore al livello obiettivo applicabile per grado di concentrazione, la condizione di cui al comma precedente, lettera b), è sostituita, se più favorevole, dalla condizione: $IC \geq 97\%$.

30.3 Qualora una impresa distributtrice sia in grado di computare, in sede di controllo tecnico, il contributo di ciascuna interruzione verificata ai livelli di continuità di ciascuno degli ambiti territoriali afferenti al centro di telecontrollo presso il quale viene eseguito il controllo tecnico, l'indice di correttezza calcolato a livello di centro di telecontrollo è riferito solo a un massimo di tre ambiti territoriali, individuati all'inizio del controllo tecnico.

Articolo 31

Valori presunti degli indicatori di riferimento

31.1 I valori presunti annuali degli indicatori di riferimento di cui al precedente articolo 28 sono determinati come:

$$D_{pres} = \frac{D_1 + D_2 \times (1 - IC)}{1 - \max(0; IP)}$$

$$N_{pres} = \frac{N_1 + N_2 \times (1 - IC)}{1 - \max(0; IP)}$$

dove:

- D_{pres} è il valore presunto di cui al precedente articolo 28 relativo alla durata delle interruzioni, espresso in minuti per utente BT;
- IP è l'indice di precisione (dotato di segno algebrico);
- IC è l'indice di correttezza (compreso tra 0 e 100%);
- D_1 e D_2 hanno il significato indicato nel precedente articolo 30;
- N_{pres} è il valore presunto di cui al precedente articolo 28 relativo al numero di interruzioni, espresso in interruzioni per utente BT;
- N_1 è il valore annuale dell'indicatore di riferimento di cui al comma 20.3, espresso in interruzioni per utente BT, fornito all'Autorità dall'impresa distributrice per ogni ambito territoriale interessato al controllo;
- N_2 è il valore annuale del numero complessivo di interruzioni per utente BT, espresso in interruzioni per utente BT, fornito all'Autorità dall'impresa distributrice per ogni ambito territoriale interessato al controllo e relativo alle interruzioni con origine sulle reti di distribuzione in alta tensione dell'impresa distributrice e sulla rete di trasmissione nazionale, alle interruzioni con origine sulle reti di distribuzione in media e bassa tensione dell'impresa distributrice e attribuite a cause di forza maggiore o a cause esterne, come definito dai precedenti articoli 6 e 7, e alle interruzioni originatesi sulle reti di altre imprese distributrici interconnesse.

31.2 Per le imprese distributrici che si sono avvalse della facoltà di cui al comma 24.1 e che non abbiano attribuito a cause di forza maggiore altre interruzioni, se non quelle eccezionali occorse in periodi di condizioni perturbate, l'indice IC è assunto convenzionalmente pari al 100% e i valori presunti degli indicatori di riferimento di cui al comma precedente sono incrementati sulla base delle risultanze puntuali emerse dai controlli tecnici circa la corretta attribuzione delle interruzioni alle origini di cui all'articolo 6, comma 6.1, lettere b), c) e d).

31.3 In caso di non corretta applicazione della modalità di calcolo per l'identificazione di Periodi di Condizioni Perturbate di cui alla scheda 1, i valori presunti degli indicatori di riferimento di cui al comma 31.1 sono incrementati sulla base delle risultanze puntuali emerse dai controlli tecnici circa la corretta attribuzione delle interruzioni alle cause di cui all'articolo 7, comma 7.1, lettere a) e c).

Articolo 32

Effetti dell'indice di sistema di registrazione

32.1 Qualora dal controllo tecnico risulti un indice di sistema di registrazione tale che $ISR \leq 0,95$ i premi di cui ai precedenti commi 23.5 e 23.6 sono ridotti moltiplicandoli per il valore di ISR, fino alla metà del valore iniziale. In caso di penalità, esse sono aumentate dividendole per il valore di ISR, fino al doppio del valore iniziale, per tutti gli ambiti territoriali afferenti al centro di telecontrollo presso il quale è effettuato il controllo tecnico, fatto salvo quanto indicato al comma 25.4.

Articolo 33

Disposizioni per le imprese distributrici di minori dimensioni

33.1 Per le imprese distributrici che alla data del 31 dicembre 2010 servivano un numero di utenti BT inferiore o uguale a 25.000 il presente Titolo si applica facoltativamente. Le imprese distributrici che si avvalgono di tale facoltà ne danno comunicazione all'Autorità con la comunicazione di cui al comma 16.1 dell'anno 2012. Per tali imprese si applicano le disposizioni di cui al comma 22.4.

33.2 Più imprese distributrici di cui al comma 33.1 possono partecipare in forma aggregata alla regolazione di cui al presente Titolo per tutti gli ambiti serviti, dandone comunicazione scritta all'Autorità entro il 31 marzo 2012. In tale comunicazione devono essere indicati il nome della impresa distributtrice capogruppo, l'elenco delle imprese distributrici che si aggregano e dei relativi ambiti territoriali di pari grado di concentrazione che si aggregano, comprensivi del numero di utenti BT serviti alla data del 31 dicembre 2011.

33.3 L'impresa distributtrice capogruppo di cui al precedente comma 33.2:

- a) rappresenta le imprese aggregate ai fini della regolazione di cui al presente Titolo;
- b) amministra gli eventuali premi e penalità di cui al presente Titolo nei confronti delle imprese aggregate secondo regole trasparenti e condivise;
- c) esegue quanto disposto al comma 22.4 con riferimento a tutti gli utenti serviti dalle imprese distributrici che si sono aggregate.

TITOLO 5 – REGOLAZIONE INDIVIDUALE PER UTENTI MT

Articolo 34

Ambito di applicazione

34.1 Il presente Titolo si applica per il periodo di regolazione 2012-2015 ad ogni impresa distributtrice con almeno un utente MT.

34.2 Sono esclusi dalla regolazione di cui al presente Titolo per il periodo di regolazione 2012-2015:

- a) i punti di consegna di emergenza;
- b) gli utenti MT con consegna su palo con potenza disponibile inferiore o uguale a 100 kW;
- c) gli utenti MT alimentati tramite cabina in elevazione con consegna agli amari con potenza disponibile inferiore o uguale a 100 kW.

34.3 Qualora l'impresa distributrice ritenga che ai fini del miglioramento della continuità del servizio sia opportuno trasferire in bassa tensione uno o più punti di consegna di cui al precedente comma 34.2, lettere b) e c), tali trasferimenti, che non devono comportare oneri di alcun tipo a carico dell'utente interessato salvo l'eventuale smaltimento di materiali elettrici a norma di legge, possono avere luogo solamente con l'assenso dello stesso utente. In tale caso l'impresa distributrice deve informare l'utente circa la data di inizio dei lavori con almeno sei mesi di anticipo.

Articolo 35

Fondo utenti MT

- 35.1 E' istituito presso la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico il "Fondo utenti MT" destinato a finanziare iniziative a sostegno degli utenti MT.
- 35.2 Il Fondo utenti MT è alimentato dalle eccedenze:
- a) di cui al comma 41.5;
 - b) di cui al comma 37.3 dell'Allegato A alla deliberazione 18 dicembre 2007, n. 333/07 relative all'anno 2011.
- 35.3 La Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico trasferisce al Fondo utenti MT le eccedenze di cui al comma 35.2, lettera b).

Articolo 36

Indicatore di continuità per singolo utente MT

- 36.1 L'indicatore di continuità, valutato per ogni singolo utente MT che non sia una impresa distributrice interconnessa, è pari al numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi, classificate secondo i criteri di cui al precedente comma 4.7, subite nell'anno dal medesimo utente, con esclusione:
- c) delle interruzioni senza preavviso lunghe o brevi attribuite a cause di forza maggiore, ai sensi del precedente comma 7.1, lettera a);
 - d) delle interruzioni senza preavviso lunghe o brevi attribuite a cause esterne, ai sensi del precedente comma 7.1, lettera b);
 - e) delle interruzioni senza preavviso lunghe o brevi causate dal medesimo utente interessato;
 - f) delle interruzioni senza preavviso transitorie;
 - g) delle interruzioni senza preavviso lunghe o brevi iniziate entro sessanta minuti dalla conclusione di una precedente interruzione senza preavviso lunga o breve, anche aventi origini e/o cause diverse;

- h) per gli utenti che dispongono di risorse interrompibili istantaneamente o risorse di emergenza o che partecipano al servizio di riduzione istantanea dei prelievi per la sicurezza, delle interruzioni provocate dall'applicazione del servizio di interrompibilità o del servizio di riduzione istantanea;
- i) delle interruzioni prolungate o estese che ai sensi del Titolo 7, Parte I, del presente provvedimento danno luogo a rimborsi a qualunque titolo;
- j) delle interruzioni aventi origine "sistema elettrico" ai sensi del precedente comma 6.1, lettera a);
- k) delle interruzioni con preavviso di cui al Titolo 6, Parte I, del presente provvedimento;
- l) delle interruzioni dovute alla disinserzione di gruppi elettrogeni precedentemente messi in servizio per il ripristino della continuità del servizio.

Articolo 37

Livelli specifici di continuità per utenti MT

- 37.1 Con riferimento all'indicatore di cui al comma 36.1, sono definiti i seguenti livelli specifici di continuità:
- a) ambiti territoriali ad alta concentrazione: 6 interruzioni senza preavviso lunghe più brevi all'anno;
 - b) ambiti territoriali a media concentrazione: 9 interruzioni senza preavviso lunghe più brevi all'anno;
 - c) ambiti territoriali a bassa concentrazione: 10 interruzioni senza preavviso lunghe più brevi all'anno.
- 37.2 Ogni impresa distributrice assicura il rispetto dei livelli specifici di continuità di cui al precedente comma 37.1 per ogni utente MT che sia rimasto nelle condizioni di prelievo o immissione o prelievo e immissione, anche potenziali, per l'intero anno cui si riferiscono le interruzioni.

Articolo 38

Penalità a carico delle imprese distributrici e indennizzi automatici a favore degli utenti MT

- 38.1 Ogni impresa distributrice, ai fini del versamento delle penalità e dell'erogazione degli indennizzi automatici di cui al presente articolo, effettua la verifica annuale del rispetto dei livelli specifici di continuità di cui al comma 37.1, per ogni utente MT di cui al comma 37.2, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello a cui si riferiscono le interruzioni.
- 38.2 L'impresa distributrice che non rispetta i livelli specifici di continuità di cui al precedente comma 37.1 è sottoposta per ogni utente MT ad una penalità pari a:

$$P = \frac{\min(n; w) - s}{n} \sum_{i=1}^n (Vp \times PEI_i)$$

dove:

- a) n è il numero di interruzioni che, per ciascun utente MT di cui al comma 37.2 per il quale non risultano rispettati i livelli specifici di continuità del servizio, concorre alla determinazione del valore dell'indicatore di continuità di cui al comma 36.1;
- b) w è il parametro che fissa il tetto al numero massimo di interruzioni penalizzabili: assume il valore $2s$ per il biennio 2012-2013 e il valore $3s$ per il biennio 2014-2015;
- c) s è il livello specifico di continuità di cui al comma 37.1;
- d) PEI_i è la potenza effettiva interrotta, in prelievo o immissione, dell'utente MT relativa all'interruzione i , priva di segno ed espressa in kW, misurata nel quarto d'ora precedente quello in cui ha inizio l'interruzione;
- e) V_p è un parametro che assume il valore di 2,40 €kW interrotto per il biennio 2012-2013 e 2,70 €kW interrotto per il biennio 2014-2015 nel caso in cui l'interruzione si verifica mentre l'utente MT sta prelevando energia dalla rete; 0,1 €kW interrotto nel caso in cui l'interruzione si verifica mentre l'utente MT sta immettendo energia nella rete.

38.3 Sino al 31 dicembre 2012 le imprese distributrici hanno la facoltà di utilizzare in luogo della PEI la potenza media interrotta PMI , espressa in kW, determinata in via convenzionale pari al 70% del maggior valore tra la potenza disponibile in prelievo e la potenza disponibile in immissione. In mancanza della potenza disponibile in immissione l'impresa distributtrice utilizza la potenza nominale di impianto, espressa in kW, al netto della potenza nominale dei generatori elettrici di riserva al momento dell'interruzione.

38.4 La somma delle penalità P di cui al comma 38.2 non può eccedere il prodotto tra il numero di utenti MT serviti dall'impresa distributtrice, nelle condizioni di cui al comma 37.2, al 31 dicembre dell'anno cui si riferiscono le interruzioni, e 450,00 € per il biennio 2012-2013, 650,00 € per il biennio 2014-2015.

38.5 Entro il 30 giugno di ogni anno, l'impresa distributtrice utilizza le penalità P di cui al comma 38.2 per erogare gli indennizzi automatici I di cui al comma seguente. Per le sole imprese distributtrici che comunichino rettifiche dei dati di continuità ai sensi dell'articolo 16, comma 16.2, il termine per l'erogazione degli indennizzi è spostato al 30 novembre dello stesso anno; in tal caso, l'impresa distributtrice che intende rettificare i dati di continuità deve informare gli utenti MT, attraverso la comunicazione di cui al comma 17.1, del termine entro il quale saranno erogati gli indennizzi automatici.

38.6 L'indennizzo I per ciascun utente MT di cui al comma 37.2 per il quale non risulti rispettato il livello specifico di continuità del servizio di cui al predente comma 37.1, che abbia documentato per il medesimo anno il rispetto dei requisiti tecnici di cui all'articolo 39 e la cui dichiarazione di adeguatezza non sia stata revocata dall'impresa distributtrice ai sensi dell'articolo 40, è pari alla penalità P di cui al comma 38.2, eventualmente calcolata come indicato al comma 38.3.

38.7 Gli indennizzi di cui al comma 38.6 vengono corrisposti agli utenti MT, indicando la causale della detrazione "Indennizzo automatico per il mancato rispetto dello standard individuale di continuità definito dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas" e l'anno di riferimento. Nel caso in cui il titolare del contratto di trasporto relativo all'utente MT sia il venditore, questi ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo all'utente MT in occasione della prima fatturazione utile. All'utente MT deve essere altresì indicato che "La

corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente MT di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

- 38.8 Qualora, la somma delle penalità P di cui al comma 38.2 ecceda l'ammontare di cui al comma 38.4 e contemporaneamente la somma degli indennizzi I di cui al comma 38.6 risulti superiore all'ammontare di cui al comma 38.4, l'impresa distributrice ha diritto a un ammontare pari alla differenza tra la somma degli indennizzi I e l'ammontare di cui al comma 38.4. In tal caso l'impresa distributrice segnala l'ammontare richiesto all'Autorità e alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello cui si riferiscono le interruzioni; la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico eroga l'ammontare richiesto a valere sul conto "Qualità dei servizi elettrici" se entro 60 giorni non riceve segnalazione contraria da parte dell'Autorità.
- 38.9 Qualora la somma delle penalità P di cui al comma 38.2, eventualmente limitata secondo quanto disposto al comma 38.4, risulti superiore alla somma degli indennizzi I di cui al comma 38.6 effettivamente erogati, l'impresa distributrice versa tale differenza nel conto "Qualità dei servizi elettrici" entro il 30 novembre dell'anno successivo a quello a cui si riferiscono le interruzioni.
- 38.10 Entro il 30 giugno di ogni anno, con riferimento alle interruzioni dell'anno precedente, l'impresa distributrice può rivalersi sulle imprese interconnesse o su Terna, limitatamente alla quota parte di ogni penalità P di cui al comma 38.2 proporzionale al rapporto tra il numero di interruzioni attribuite alle origini di cui al comma 6.1, lettere b) o c), e alle cause di cui al comma 7.1, lettera c), e l'indicatore di riferimento di cui al comma 36.1, fornendo adeguata documentazione giustificativa.
- 38.11 L'impresa interconnessa effettua il pagamento di cui al comma precedente entro novanta (90) giorni dal ricevimento delle richieste da parte delle imprese interconnesse richiedenti.

Articolo 39

Requisiti tecnici degli impianti degli utenti MT

- 39.1 Per ogni utente MT sono definiti i seguenti requisiti tecnici per avere accesso all'indennizzo I di cui al comma 38.6:
- a) Dispositivo Generale (DG) realizzato mediante un sistema composto da un sezionatore e un interruttore o mediante un interruttore di tipo estraibile.
 - b) Protezioni Generali (PG), cui asservire il Dispositivo Generale, in grado di discriminare i guasti polifase (massima corrente) e i guasti monofase a terra (massima corrente omopolare o direzionale di terra, in conformità allo stato di esercizio del neutro) a valle del Dispositivo Generale.
 - c) Taratura delle Protezioni Generali effettuate secondo il criterio di selettività, in base a quanto indicato dall'impresa distributrice ai sensi del successivo articolo 44, e mantenimento delle stesse tarature fino a successiva indicazione da parte dell'impresa distributrice.
 - d) Prove sul complesso $DG + PG$ di cui al punto A.3 dell'Allegato C alla deliberazione ARG/elt 33/08.

39.2 Gli utenti MT con potenza disponibile in prelievo inferiore o uguale a 400 kW hanno facoltà di derogare ai requisiti di cui al comma precedente se sono rispettate le seguenti condizioni:

- a) risultano dotati di Interruttore Manovra Sezionatore (IMS) con fusibili e di un unico trasformatore MT/BT con potenza non superiore a 400 kVA oppure risultano dotati di interruttore a volume d'olio ridotto (IVOR) con dispositivo di protezione almeno per la corrente di corto circuito e di un unico trasformatore MT/BT con potenza non superiore a 400 kVA oppure risultano dotati di interruttore equivalente con dispositivo di protezione almeno per la corrente di corto circuito e di un unico trasformatore MT/BT con potenza non superiore a 400 kVA;
- b) la connessione MT tra l'IMS e il trasformatore MT/BT o tra l'IVOR e il trasformatore MT/BT o tra l'interruttore equivalente e il trasformatore MT/BT è realizzata in cavo ed ha una lunghezza complessiva non superiore a 20 m;
- c) effettuano la manutenzione ai sensi della norma CEI 0-15 refertando su apposito registro costituito dalle schede F, S, QMT, TR-L (o TR-S) in caso di IMS con fusibili o costituito dalle schede F, IVOR, QMT, TR-L (o TR-S) in caso di IVOR con dispositivo di protezione per la sola corrente di cortocircuito o costituito dalle schede F, ISV o ISF₆, QMT, TR-L (o TR-S) in caso di interruttore equivalente con dispositivo di protezione almeno per la corrente di cortocircuito, secondo le periodicità previste dalla stessa norma CEI 0-15.

39.3 In alternativa a quanto disposto al comma precedente, gli utenti MT con potenza disponibile in prelievo inferiore o uguale a 400 kW hanno facoltà di derogare ai requisiti di cui al comma 39.1 se sono rispettate le seguenti condizioni:

- a) risultano dotati di Interruttore di Manovra Sezionatore combinato con Fusibili equipaggiato con relè di guasto a terra (IMS-FGT-R) conforme alla norma CEI 17-126;
- b) risultano dotati di un unico trasformatore MT/BT con potenza non superiore a 400 kVA;
- c) la connessione MT tra l'IMS-FGT-R e il trasformatore MT/BT è realizzata in cavo ed ha una lunghezza complessiva non superiore a 20 m.

39.4 La realizzazione dei requisiti tecnici di cui ai commi precedenti è effettuata dagli utenti MT con oneri a proprio carico secondo le specifiche norme e guide tecniche preparate dal CEI.

39.5 La facoltà di cui al comma 39.2 o 39.3 è fatta salva anche per gli utenti MT allacciati a reti esercite con neutro compensato.

Articolo 40

Dichiarazione di adeguatezza e controlli a cura delle imprese distributrici

40.1 L'utente MT che intende documentare il rispetto dei requisiti di cui ai commi precedenti deve inviare all'impresa distributtrice, anche tramite il venditore, una dichiarazione di

adeguatezza entro il 31 dicembre dell'anno precedente a quello a cui si riferisce l'applicazione dello standard specifico di continuità.

- 40.2 Qualora le Protezioni Generali di cui al comma 39.1 siano equipaggiate con rilevatori di caratteristiche della tensione, conformi per le stesse caratteristiche ai requisiti di cui alle norme CEI EN 50160 e CEI EN 61000-4-30, nonché con un *log* in grado di registrare automaticamente sia gli interventi delle Protezioni Generali sia la configurazione iniziale e le successive modifiche delle tarature delle Protezioni Generali, l'utente MT ha diritto a utilizzare la rilevazione delle suddette caratteristiche della tensione ai fini di quanto previsto dall'articolo 63 e l'impresa distributrice ha diritto di accedere alle registrazioni automatiche del *log* ai fini dei controlli di cui al comma 40.6.
- 40.3 La dichiarazione di adeguatezza di cui al comma 40.1 non deve essere inviata per gli impianti di nuova connessione, inclusi i casi di spostamento fisico, su richiesta dell'utente MT, del punto di prelievo o immissione o prelievo e immissione. La dichiarazione di adeguatezza deve essere rinnovata in occasione di modifiche o sostituzioni del Dispositivo Generale e delle Protezioni Generali. In caso di modifica della taratura delle Protezioni Generali a seguito di richiesta dell'impresa distributrice, l'utente MT fornisce all'impresa distributrice la conferma scritta di quanto richiesto; in tal caso non è richiesto il rinnovo della dichiarazione di adeguatezza.
- 40.4 Il rinnovo della dichiarazione di adeguatezza non è richiesto per gli utenti MT con potenza disponibile in prelievo inferiore o uguale a 400 kW che sostituiscono l'IMS con fusibili o l'IVOR con dispositivo di protezione per la sola corrente di cortocircuito o l'interruttore equivalente con dispositivo di protezione per la sola corrente di cortocircuito, con un IMS con fusibili o con un IMS-FGT-R. In tal caso l'utente MT deve dare semplice comunicazione all'impresa distributrice dell'avvenuta sostituzione, elencando i dispositivi rimossi e quelli installati.
- 40.5 La dichiarazione di adeguatezza deve essere effettuata, con oneri a carico dell'utente MT, da uno dei seguenti soggetti:
- a) responsabile tecnico da almeno cinque anni di imprese installatrici abilitate ai sensi dell'art. 3 del decreto 22 gennaio 2008, n. 37 per gli impianti di cui all'art. 1, comma 2, lettera a), del decreto stesso;
 - b) professionista iscritto all'albo professionale per le specifiche competenze tecniche richieste, e che ha esercitato la professione per almeno cinque anni nel settore impiantistico elettrico;
 - c) responsabile dell'ufficio tecnico interno dell'impresa non installatrice, in cui la cabina è installata, se in possesso dei requisiti tecnico professionali di cui all'art. 4 del decreto 22 gennaio 2008, n. 37 per gli impianti di cui all'art. 1, comma 2, lettera a) del decreto stesso.
- 40.6 L'impresa distributrice ha facoltà di effettuare controlli presso gli utenti MT che hanno inviato la dichiarazione di adeguatezza, allo scopo di verificare l'effettiva rispondenza dei loro impianti ai requisiti tecnici di cui ai commi 39.1 o 39.2 o 39.3.
- 40.7 Per l'effettuazione dei controlli, effettuati secondo modalità non discriminatorie nei confronti degli utenti MT del mercato libero e degli utenti MT del mercato di

salvaguardia, le imprese distributrici si avvalgono di personale dotato di formazione tecnica specifica.

- 40.8 I costi per l'effettuazione dei controlli sono a carico delle imprese distributrici. Il personale che esegue il controllo su di un impianto non deve esserne stato il progettista o l'installatore o il tecnico che ha effettuato la dichiarazione di adeguatezza e deve astenersi dal suggerire all'utente MT nominativi di fornitori di servizi o di apparati adatti alla rispondenza ai requisiti tecnici e all'invio della dichiarazione di adeguatezza.
- 40.9 Nel caso in cui il controllo evidenzi la non rispondenza dell'impianto ai requisiti tecnici di cui ai commi 39.1 o 39.2 o 39.3, l'impresa distributtrice può revocare la dichiarazione di adeguatezza a decorrere dall'1 gennaio dell'anno in cui viene effettuato il controllo.
- 40.10 In caso di contenzioso le parti si accordano sulla nomina di un soggetto abilitato all'effettuazione delle verifiche degli impianti ai sensi del D.P.R. n. 462/01, accreditato dal Sincert come Organismo di ispezione di tipo A ai sensi della norma UNI CEI EN 45004. I costi delle verifiche condotte da tale soggetto per risolvere il contenzioso sono a carico della parte risultante in difetto.
- 40.11 Il venditore è tenuto a inoltrare all'impresa distributtrice di competenza, secondo le tempistiche di cui al comma 81.7, le dichiarazioni di adeguatezza erroneamente inviate allo stesso venditore da parte di utenti MT.

Articolo 41

Corrispettivo tariffario specifico

- 41.1 Gli utenti MT che non rispettino i requisiti tecnici di cui ai commi 39.1 o 39.2 o 39.3 o che non abbiano inviato all'impresa distributtrice la dichiarazione di adeguatezza di cui al comma 40.1 sono tenuti a versare un corrispettivo tariffario specifico *CTS*.
- 41.2 Il corrispettivo tariffario specifico *CTS* è pari, su base annua, a:
- 500,00 € per gli utenti MT con *PD* pari o inferiore a 400kW;
 - $(500+750*[(PD-400)/400]^{0,7})$ € per gli utenti MT con *PD* superiore a 400kW e inferiore o uguale a 3.000 kW;
 - 3.280,36 € per gli utenti MT con *PD* superiore a 3.000 kW,
- dove *PD* è il valore massimo tra la potenza disponibile in prelievo e la potenza disponibile in immissione valutate al 1° gennaio dell'anno cui il calcolo del *CTS* si riferisce.
- 41.3 Il corrispettivo tariffario specifico viene corrisposto all'impresa distributtrice con il criterio del pro-quota giorno.
- 41.4 La corresponsione del corrispettivo tariffario specifico viene sospesa al momento dell'invio all'impresa distributtrice della dichiarazione di adeguatezza di cui al comma 40.1. Nel caso in cui il controllo di cui al comma 40.6 evidenzi la non rispondenza dell'impianto ai requisiti tecnici di cui ai commi 39.1 o 39.2 o 39.3, l'utente MT è tenuto al versamento del corrispettivo tariffario specifico con decorrenza dalla data di invio della dichiarazione di adeguatezza di cui al comma 40.1 o, qualora tale

dichiarazione sia stata inviata in un anno precedente a quello di effettuazione del controllo, con decorrenza dal 1° gennaio dell'anno di effettuazione del controllo.

- 41.5 Il gettito derivante dal corrispettivo tariffario specifico *CTS* è destinato alle imprese distributrici, nella misura massima del prodotto tra il numero di utenti MT serviti nelle condizioni di cui al comma 37.2 e 100,00 €. L'eventuale eccedenza rispetto a tale massimo dovrà essere versata dall'impresa distributtrice sul "Fondo utenti MT" entro il 31 marzo dell'anno successivo cui si riferiscono le interruzioni.
- 41.6 I ricavi derivanti alle imprese distributrici dal corrispettivo tariffario specifico sono esclusi dai ricavi disciplinati dal Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura dell'energia elettrica per il periodo 2012-2015, e devono avere evidenza contabile separata.
- 41.7 Con decorrenza 1 gennaio 2012, ogni impresa distributtrice fattura ai propri utenti MT in solo prelievo o in prelievo ed immissione tenuti alla corresponsione del corrispettivo tariffario specifico *CTS* ogni importo mensile di *CTS*, pari ad 1/12 dell'importo annuo dovuto, indicando per ognuna di esse il mese e l'anno cui si riferisce. Tali importi mensili devono avere evidenza specifica nei documenti di fatturazione del trasporto. Il venditore è tenuto ad includere nella prima fatturazione utile ai propri utenti MT le medesime informazioni secondo il medesimo dettaglio.
- 41.8 Con decorrenza 1 gennaio 2012, nel periodo novembre-dicembre di ogni anno, ogni impresa distributtrice fattura ai propri utenti MT in sola immissione, tenuti alla corresponsione del corrispettivo tariffario specifico *CTS*, l'importo annuo di *CTS* dovuto, indicando l'anno cui si riferisce.
- 41.9 Entro il 28 febbraio di ogni anno del periodo 2012-2015 ogni impresa distributtrice rende disponibile ai venditori che lo richiedono l'elenco degli utenti MT tenuti a corrispondere il *CTS*.

Articolo 42

Incentivo alla riduzione del numero di utenti MT con numero di interruzioni superiore ai livelli specifici

- 42.1 Per il periodo di regolazione 2012-2015 è istituito un meccanismo incentivante finalizzato alla riduzione del numero di utenti MT che subiscono un numero di interruzioni annuo superiore ai livelli specifici di cui all'articolo 37. Allo scopo sono definiti i seguenti indicatori del numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi con origine di cui all'articolo 6, comma 6.1, lettera e) e attribuite alle cause di cui all'articolo 7, comma 7.1, lettera c), calcolati su base annua:
- a) N_{s-2s} : numero di utenti MT serviti con un numero annuo di interruzioni superiore al livello specifico s di cui al comma 37.1 ed inferiore o uguale al doppio del medesimo livello specifico;
 - b) N_{2s-3s} : numero di utenti MT serviti con un numero annuo di interruzioni superiore al doppio del livello specifico s di cui al comma 37.1 ed inferiore o uguale al triplo del medesimo livello specifico;

c) $N_{>3s}$: numero di utenti MT serviti con un numero annuo di interruzioni superiore al triplo del livello specifico s di cui al comma 37.1.

42.2 Per ogni anno del periodo 2012-2016 ogni impresa distributrice, con la comunicazione di cui al comma 16.1, trasmette all'Autorità gli indicatori di cui al comma precedente riferiti all'anno precedente, nell'anno 2012 anche gli indicatori di cui al comma precedente relativi all'anno 2010. Sulla base di tali indicatori l'Autorità calcola, per ogni impresa distributrice, per ogni anno del periodo 2012-2015, il numero equivalente di utenti MT NEQ_i con numero di interruzioni superiore ai livelli specifici:

$$NEQ_i = N_{s-2s;i} + 2*N_{2s-3s;i} + 3*N_{>3s;i}$$

dove $i = 1...4$ per gli anni 2012...2015, assumendo come livello di partenza convenzionalmente detto anno 0:

$$NEQ_0 = [(N_{s-2s;2010} + 2*N_{2s-3s;2010} + 3*N_{>3s;2010}) + (N_{s-2s;2011} + 2*N_{2s-3s;2011} + 3*N_{>3s;2011})] / 2$$

42.3 Per ogni anno i del periodo 2012-2015 l'impresa distributrice ha diritto ad un premio IEQ_i , pari a:

$$IEQ_i = \max(0; \min NEQ_{0,i-1} - NEQ_i) * 5.300,00 \text{ [€]}$$

dove $\min NEQ_{0,i-1}$ è il valore minimo assunto dal parametro NEQ nel periodo compreso tra l'anno 0 e l'anno $i-1$.

42.4 Il premio annuo di cui al comma precedente viene erogato in occasione del provvedimento di cui al comma 23.4, a valere sul "Fondo utenti MT".

42.5 Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano facoltativamente alle imprese distributrici con meno di 25 utenti MT alla data del 31 dicembre 2010. Le imprese distributrici che si avvalgono di tale facoltà ne danno comunicazione all'Autorità con la comunicazione di cui al comma 16.1 dell'anno 2012.

Articolo 43

Incentivo alla riduzione del numero di utenti MT con consegna su palo e con potenza disponibile in prelievo inferiore o uguale a 100 kW

43.1 Il presente articolo si applica alle imprese distributrici con almeno un utente di cui al comma 34.2, lettera b).

43.2 Per il periodo di regolazione 2012-2015 è istituito un meccanismo incentivante finalizzato alla riduzione del numero di utenti MT con consegna su palo con potenza disponibile inferiore o uguale a 100 kW.

43.3 Entro il 30 giugno 2012 ogni impresa distributrice informa i propri utenti MT con consegna su palo con potenza disponibile in prelievo inferiore o uguale a 100 kW dell'intenzione di procedere alla trasformazione del punto di consegna in BT nel corso

del triennio 2013-2015. Tale informativa, che deve essere recapitata separatamente dai documenti di fatturazione, deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) i vantaggi derivanti dalla trasformazione del punto di consegna da MT a BT;
- b) che l'utente non deve sostenere oneri per la trasformazione del punto di consegna da MT a BT, salvo quelli relativi allo smaltimento dei propri materiali sostituiti;
- c) che l'utente ha tempo sino al 28 febbraio 2013 per dare il proprio assenso all'impresa distributrice;
- d) le modalità per la comunicazione dell'assenso;
- e) il periodo orientativo in cui verranno svolti i lavori;
- f) che un mese prima della data di inizio dei lavori, verrà comunicata all'utente la data di inizio dei lavori;
- g) che in mancanza di assenso entro il 28 febbraio 2013, a partire dal 1° gennaio 2016 l'utente sarà incluso nella regolazione individuale del numero di interruzioni, illustrandone i contenuti, gli svantaggi e i benefici.

43.4 Con la comunicazione annuale di cui al comma 16.1 ogni impresa distributrice comunica all'Autorità il numero di utenti MT con potenza disponibile in prelievo inferiore o uguale a 100 kW con consegna su palo che hanno dato il proprio assenso alla trasformazione del proprio punto di consegna in BT e il numero di utenti MT con potenza disponibile in prelievo inferiore o uguale a 100 kW con consegna su palo attivi al 31 dicembre.

43.5 Con la comunicazione di cui al comma 16.1 del 31 marzo 2016 ogni impresa distributrice comunica il numero di punti con potenza disponibile in prelievo inferiore a 100 kW con consegna su palo, di utenti MT che hanno dato l'assenso, trasformati in BT.

43.6 Con il provvedimento di cui al comma 23.4 dell'anno 2016 è riconosciuto ad ogni impresa distributrice un incentivo, a valere sul Fondo utenti MT, pari al prodotto tra il numero di cui al comma 43.5 e 3.000,00 €. Ogni impresa distributrice versa una penale sul Fondo utenti MT pari al prodotto tra la differenza tra il numero di cui al comma 43.4 e il numero di cui al comma 43.5 e 3.000,00 €.

43.7 Per gli utenti MT con consegna su palo con potenza disponibile in prelievo inferiore o uguale a 100 kW attivati in data successiva al 30 giugno 2012, la data del 28 febbraio 2013 di cui al comma 43.3, lettere c) e g), è prorogata al 28 febbraio 2015.

Articolo 44

Informazioni e comunicazioni agli utenti MT

44.1 L'impresa distributrice, anche tramite il proprio sito internet, ha l'obbligo di:

- a) indicare e rendere pubblici i criteri di taratura delle protezioni dei propri impianti di distribuzione AT e MT e lo stato di esercizio del neutro della rete MT;
- b) fornire esempi, per casi tipici, di coordinamento tra le protezioni degli utenti MT e le proprie protezioni per reti MT, considerate sia in stato di esercizio con neutro isolato che con neutro compensato;

- c) indicare e rendere pubblici i tempi e le modalità di modifica dello stato di esercizio del neutro da isolato a compensato per le reti MT;
- d) fornire calcoli esemplificativi del CTS, anche in accordo alle casistiche previste dall'allegato B alla deliberazione ARG/elt 33/08;
- e) dare informazione delle facoltà per gli utenti MT previste ai Titoli 8 e 9, Parte I, del presente Testo integrato di richiedere all'impresa distributrice, anche tramite il proprio venditore, la misurazione individuale della continuità del servizio e qualità della tensione sul punto di consegna e la stipula di contratti per la qualità.

44.2 Ogni impresa distributrice con almeno 25 utenti MT rende disponibile un sito internet dedicato alle comunicazioni ai propri utenti MT a decorrere dalla comunicazione di cui al comma 17.1 effettuata nell'anno 2013. Con la comunicazione di cui al comma 17.1 effettuata nell'anno 2012 ogni impresa distributrice che non l'abbia già fatto comunica ad ogni utente MT:

- a) che il sito internet verrà attivato in occasione della comunicazione che verrà effettuata nell'anno 2013;
- b) l'indirizzo del proprio sito internet, le informazioni individuali necessarie all'utente MT per l'accesso alla sezione ad esso dedicata e una sintesi delle informazioni in essa contenute.

44.3 La sezione del sito internet dedicata all'utente MT contiene almeno le seguenti informazioni da comunicarsi entro il 30 giugno di ogni anno:

- a) la comunicazione di cui al comma 17.1;
- b) l'indicatore di cui al comma 36.1, riferito all'anno precedente;
- c) le informazioni di cui al comma 49.5;
- d) le specifiche di taratura delle protezioni dell'impianto dell'utente e lo stato di esercizio del neutro;
- e) in caso di utente MT non adeguato ai requisiti tecnici di cui all'articolo 39:
 - i. le condizioni poste dal presente Titolo, inclusi i requisiti tecnici di cui all'articolo 39 e l'ammontare annuo del CTS di cui all'articolo 41;
 - ii. l'indirizzo dell'impresa distributrice cui inviare la dichiarazione di adeguatezza;
 - iii. la quantificazione dell'indennizzo automatico di cui al comma 38.6 e del rimborso di cui all'articolo 53 che l'utente MT non ha titolo a ricevere, con riferimento alle interruzioni subite nell'anno precedente quello della comunicazione di cui al comma 17.1.

44.4 In occasione del cambio dello stato di esercizio del neutro della rete MT da isolato a compensato l'impresa distributrice informa ogni utente MT allacciato alla rete oggetto del cambio di stato di esercizio con un anticipo non inferiore a sei mesi e non superiore a dodici mesi, indicando anche le nuove specifiche di taratura delle protezioni.

44.5 Le imprese distributrici che servono un numero di utenti MT inferiore a 25 e che non dispongono di un sito internet ai fini delle comunicazioni agli utenti MT, trasmettono le informazioni di cui ai commi da 44.2 a 44.4 in formato cartaceo.

Articolo 45

Pubblicazione comparativa delle interruzioni transitorie

45.1 A decorrere dal 2013 l'Autorità effettua la pubblicazione, anche comparativa, di indicatori di continuità del servizio relativi alle interruzioni lunghe, brevi e transitorie.

Articolo 46

Comunicazioni all'Autorità

46.1 Entro il 31 marzo di ogni anno ogni impresa distributrice comunica all'Autorità:

- a) il numero di utenti MT per i quali il numero di interruzioni è risultato superiore al livello specifico di cui all'articolo 37;
- b) l'ammontare delle penalità *P* di cui al comma 38.2;
- c) l'ammontare degli indennizzi erogati *I* di cui al comma 38.6;
- d) l'ammontare dell'eventuale differenza positiva o negativa tra le penalità raccolte e gli indennizzi erogati;
- e) l'ammontare del CTS versato dagli utenti MT con impianti non adeguati ai requisiti tecnici di cui all'articolo 39;
- f) l'ammontare dell'eventuale eccedenza di CTS di cui al comma 41.5;
- g) il numero di utenti MT con impianti adeguati ai requisiti tecnici di cui all'articolo 39;
- h) il numero di controlli effettuati ai sensi del comma 40.6;
- i) il numero di dichiarazioni di adeguatezza revocate ai sensi del comma 40.9.

46.2 Entro il 31 maggio di ogni anno ogni impresa distributrice con più di 25 utenti MT al 31 dicembre 2010 comunica all'Autorità le seguenti informazioni relative ad ogni utente MT connesso alla rete di distribuzione al 31 dicembre dell'anno precedente quello della comunicazione, distintamente per ambito territoriale:

- a) tipologia di utente: titolare di impianto di prelievo / titolare di impianto di produzione / titolare di impianto di prelievo e produzione di energia elettrica;
- b) applicabilità della regolazione individuale: sì / no perché punto di consegna in emergenza / no perché utente MT con potenza disponibile sino a 100 kW e consegna su palo / no perché utente MT con potenza disponibile sino a 100 kW e consegna agli amari / no perché non connesso per l'intero anno;
- c) POD o id_utenza in caso di mancanza di POD, e se attivo per l'intero anno: sì / no;
- d) Codice ISTAT del Comune sede della fornitura;
- e) ambito territoriale;
- f) adeguamento ai requisiti tecnici di cui all'articolo 39 (adeguato ai sensi del comma 39.1 / adeguato ai sensi del comma 39.2 / adeguato ai sensi del comma 39.3 / adeguato perché ha richiesto la connessione dopo il 16 novembre 2006 / non adeguato / escluso dalla regolazione);
- g) codice della linea MT alimentante l'utente MT nell'assetto standard di esercizio;
- h) potenza disponibile (in prelievo);
- i) potenza disponibile (in immissione);
- j) prelievi totali in MWh nell'anno precedente quello della comunicazione;

- k) immissioni totali in MWh nell'anno precedente quello della comunicazione;
- l) elenco di tutte le interruzioni subite, indicando per ciascuna interruzione i seguenti dati:
 - i. tipo di interruzione (con preavviso o senza preavviso);
 - ii. classe di durata (lunga, breve o transitoria);
 - iii. durata in secondi di ogni interruzione lunga o breve;
 - iv. causa dell'interruzione;
 - v. origine dell'interruzione;
 - vi. istante di inizio (data e ora/minuto) dell'interruzione,

e, solo nell'anno 2012, l'eventuale scelta della deroga di cui al comma 38.3.

46.3 L'impresa distributrice conserva, per eventuali controlli, la documentazione fornita dagli utenti MT comprovante l'adeguatezza degli impianti, ogni altra documentazione relativa ai controlli effettuati, nonché assicura l'evidenza contabile delle somme eccedenti versate alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico o ricevute dalla medesima ai sensi dei commi 38.8 e 38.9.

Articolo 47

Controlli sui dati forniti dalle imprese distributrici

47.1 I controlli tecnici, anche a campione, sui dati di continuità forniti dalle imprese distributrici, possono interessare anche la verifica delle disposizioni di cui al presente Titolo.

TITOLO 6 –INTERRUZIONI CON PREAVVISO

Articolo 48

Ambito di applicazione

48.1 Il presente Titolo si applica per il periodo di regolazione 2012-2015 a tutte le imprese distributrici.

Articolo 49

Obblighi di servizio per le interruzioni con preavviso

49.1 Ogni impresa distributrice, in occasione dell'effettuazione delle interruzioni con preavviso dovute all'esecuzione di interventi e manovre programmati sulla rete di distribuzione in alta, media e bassa tensione, avvisa gli utenti interessati, con modalità adeguate ad assicurare l'informazione dei medesimi utenti, con un anticipo di:

- a) almeno 24 ore in caso di ripristino di situazioni conseguenti a guasti o emergenze;
- b) almeno 2 giorni lavorativi in tutti gli altri casi.

- 49.2 Il preavviso specifica le seguenti informazioni:
- a) la data dell'interruzione con preavviso;
 - b) l'ora e il minuto di inizio previsto e l'ora e il minuto di fine prevista dell'interruzione con preavviso;
 - c) la data di comunicazione del preavviso.
- 49.3 Ogni impresa distributrice rispetta i tempi di inizio e fine interruzione indicati nel preavviso:
- a) l'istante di inizio dell'interruzione non deve verificarsi con un anticipo superiore a 5 minuti rispetto a quanto indicato nel preavviso;
 - b) l'istante di fine dell'interruzione non deve prolungarsi per un tempo superiore a 5 minuti rispetto a quanto indicato nel preavviso.
- 49.4 Qualora l'impresa distributrice anticipi o posticipi l'interruzione con preavviso più di quanto indicato al precedente comma 49.3, lettere a) e b), la durata di interruzione per utente e il numero di interruzione per utente in eccedenza rispetto agli istanti di inizio e fine indicati nel preavviso vengono attribuite agli indicatori di riferimento di cui ai commi 20.1 e 20.3.
- 49.5 Nella comunicazione di cui al comma 17.1 le imprese distributrici informano gli utenti AT e MT circa modalità di invio del preavviso alternative a quelle cartacee (es.: e-mail, SMS, chiamata telefonica, fax, etc.). Nella stessa comunicazione le imprese distributrici indicano i tempi e le procedure che gli utenti AT e MT interessati a tale iniziativa devono osservare per poter usufruire di tale agevolazione.
- 49.6 Nell'adottare le modalità alternative di cui al comma precedente le imprese distributrici conservano la documentazione atta a certificare l'effettivo inoltro del preavviso.

TITOLO 7 – REGOLAZIONE DELLE INTERRUZIONI PROLUNGATE O ESTESE

Articolo 50

Ambito di applicazione

- 50.1 Il presente Titolo si applica a tutte le imprese distributrici per il periodo 2012-2015.
- 50.2 Per le imprese distributrici con numero di utenti BT inferiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 2010 il presente Titolo si applica dal 1° gennaio 2013.
- 50.3 Per le imprese distributrici con numero di utenti BT inferiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 2010 che adottano il sistema previsto dal comma 11.1, lettera c), tramite i misuratori elettronici, la data di entrata in vigore degli obblighi è fissata al 1° gennaio 2012.

Articolo 51

*Standard di qualità relativi al tempo massimo di ripristino
dell'alimentazione di energia elettrica*

- 51.1 Ai soli fini della verifica degli standard di qualità di cui al presente articolo, qualora per un utente l'alimentazione di energia elettrica venga provvisoriamente ripristinata dopo una prima interruzione e il medesimo utente subisca una seconda interruzione, anche di origine o causa diverse, il cui inizio decorre entro un'ora dal ripristino provvisorio, ai fini del presente provvedimento si considera un'unica interruzione avente durata pari alla somma delle durate, al netto del periodo di ripristino provvisorio. Le imprese distributrici hanno facoltà di considerare la somma delle durate al lordo del periodo di ripristino provvisorio.
- 51.2 Ai soli fini della verifica degli standard di qualità di cui al presente articolo e salva la condizione di cui al comma precedente, si considera ripristinata l'alimentazione di energia elettrica attraverso l'inserzione di gruppi di generazione provvisori o l'utilizzo di connessioni di emergenza, nelle seguenti condizioni:
- a) per gli utenti con potenza disponibile superiore a 100 kW ed inferiore o uguale ai 300 kW, quando sia ripristinata una potenza pari almeno al 70% della potenza disponibile;
 - b) per gli utenti con potenza disponibile superiore a 300 kW, quando sia ripristinata una potenza pari almeno al 50% della potenza disponibile.
- 51.3 Sono definiti nella tabella 9, distintamente per gli utenti MT e BT, standard di qualità relativi al tempo massimo di ripristino dell'alimentazione dell'energia elettrica:
- a) in caso di interruzioni senza preavviso per gli utenti BT e MT appartenenti ad ambiti di alta, media o bassa concentrazione;
 - b) in caso di interruzioni con preavviso per tutti gli utenti BT e MT.
- 51.4 Agli utenti finali localizzati ad altitudini superiori a 1.500 m sul livello del mare si applicano gli standard relativi agli utenti di bassa concentrazione, indipendentemente dal grado di concentrazione applicabile al Comune di appartenenza.
- 51.5 Gli standard di qualità di cui alla tabella 9 non si applicano nei casi di evacuazione della popolazione per effetto di provvedimenti della pubblica Autorità competente in caso di calamità naturali, limitatamente agli utenti interessati da detti provvedimenti. In tali casi l'impresa distributtrice ha l'obbligo di conservare la documentazione necessaria a comprovare l'esclusione, e deve darne conto nel registro delle interruzioni con annotazione separata dall'attribuzione delle cause e delle origini.
- 51.6 Le imprese distributrici assicurano la minimizzazione dei disagi agli utenti per l'effettuazione di interruzioni con preavviso e adottano ogni misura ragionevole e conforme alla norme di sicurezza utile ad evitare il ripetersi di interruzioni con preavviso a breve distanza di tempo per lo stesso utente.
- 51.7 In caso di interruzioni con preavviso, interruzioni di durata maggiore dello standard applicabile sono possibili in base a un accordo scritto con l'utente o gli utenti interessati, alimentati dallo stesso impianto; in tali casi non si applicano i rimborsi

previsti. L'accordo non può comportare maggiori costi per gli utenti, quali a titolo esemplificativo costi relativi al lavoro straordinario nei giorni festivi o nelle ore notturne.

Articolo 52

Fondo per eventi eccezionali

52.1 Il "Fondo per eventi eccezionali" presso la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico è utilizzato per il reintegro degli oneri sostenuti dalle imprese distributrici o dall'impresa di trasmissione per l'erogazione dei rimborsi, o di quote di essi, agli utenti, nei casi indicati al successivo articolo 56 e nel provvedimento di regolazione della qualità del servizio di trasmissione dell'energia elettrica per il periodo 2012-2015.

Articolo 53

Rimborsi per interruzioni prolungate

53.1 In caso di mancato rispetto dei tempi massimi di ripristino dell'alimentazione definiti dall'articolo 51, anche per interruzioni con oneri a carico dell'impresa di trasmissione o di imprese distributrici interconnesse o del Fondo per eventi eccezionali, l'impresa distributtrice versa un rimborso ad ogni utente coinvolto nell'interruzione pari, per ciascuna tipologia di utente e ciascuna tipologia di interruzione, alla somma indicata nella tabella 10.

53.2 L'impresa distributtrice non è tenuta a corrispondere i rimborsi qualora ricorra una delle seguenti circostanze:

- a) il rimborso sia destinato a un utente non in regola con i pagamenti relativi al servizio di distribuzione;
- b) il rimborso si riferisca a un'interruzione causata dallo stesso utente a cui sarebbe destinato, oppure si riferisca ad un'interruzione dovuta ad ordini impartiti da pubbliche autorità, amministrative o giudiziarie, per accertamenti inerenti all'impianto di utenza o all'utente medesimo;
- c) il rimborso si riferisca a interruzioni attribuite a forza maggiore per furti documentati;
- d) il rimborso sia destinato a un utente MT che non abbia presentato la dichiarazione di adeguatezza di cui al comma 40.1 o che abbia presentato una dichiarazione di adeguatezza non completa, non conforme o revocata;
- e) il rimborso, destinato a un utente titolare di impianto di sola produzione di energia elettrica, avrebbe un ammontare inferiore a 10,00 €;
- f) il rimborso si riferisca a un'interruzione causata da ordini di distacco programmato per la sicurezza del Sistema Elettrico Nazionale previsto dal Codice di rete (PESSE, RIGEDI) di cui alla Tabella 3.

53.3 Il pagamento del rimborso non presuppone di per sé l'accertamento della responsabilità in ordine alla causa dell'interruzione. Per l'impresa distributtrice che eroga il rimborso è fatto salvo il diritto di rivalsa nei casi previsti dal presente Titolo.

- 53.4 I rimborsi di cui al comma 53.1 sono erogati, senza che gli utenti ne facciano richiesta, agli utenti titolari di impianti di prelievo o di prelievo e produzione entro il primo ciclo di fatturazione del trasporto utile trascorsi 60 (sessanta) giorni dall'interruzione con le modalità di cui al comma 38.7 e agli utenti titolari di impianti di sola produzione entro 90 (novanta) giorni dall'interruzione. Tale termine è aumentato a 180 (centoottanta) giorni nel caso di interruzioni che interessano più di 2 milioni di utenti su base nazionale.
- 53.5 Nel caso in cui il titolare del contratto di trasporto sia il venditore, questi ha l'obbligo di trasferire il rimborso ricevuto dall'impresa distributrice all'utente in occasione della prima fatturazione utile o mediante rimessa diretta entro 60 giorni.
- 53.6 Nei casi in cui un utente non riceva il rimborso nei termini di cui ai commi 53.4 e 53.5, l'utente può inoltrare la richiesta alla propria impresa distributrice, anche tramite il proprio venditore, entro 8 (otto) mesi dal momento in cui si è verificata l'interruzione; l'impresa distributrice valuta la richiesta ed entro 3 (tre) mesi eroga le somme dovute o, in caso di rigetto della richiesta, fornisce risposta scritta e motivata.
- 53.7 Nel documento di fatturazione la causale del rimborso deve essere indicata come "Rimborso automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità relativi al tempo massimo di ripristino dell'alimentazione di energia elettrica definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, corrisposto in misura forfetizzata. Il pagamento del rimborso non presuppone di per sé l'accertamento della responsabilità in ordine alla causa dell'interruzione". L'impresa distributrice è tenuta a indicare la data dell'interruzione all'utente o al suo venditore. In quest'ultima circostanza, il venditore è tenuto a indicare la data dell'interruzione all'utente.

Articolo 54

Attribuzione degli oneri dei rimborsi erogati agli utenti

- 54.1 I rimborsi erogati dalle imprese distributrici per interruzioni che eccedono gli standard di cui all'articolo 51, sono corrisposti a titolo di indennizzo automatico ed il loro onere è a carico dell'impresa medesima, salvo il diritto di rivalsa nei confronti dell'impresa di trasmissione o di imprese distributrici interconnesse nei casi e con le modalità previsti nei commi successivi e salvo il diritto al reintegro da parte del Fondo per eventi eccezionali nei casi e con le modalità previsti nel successivo articolo 56.
- 54.2 L'impresa distributrice può rivalersi sull'impresa di trasmissione, o sull'impresa di distribuzione cui è interconnessa, limitatamente alla quota parte dei rimborsi di cui al comma precedente proporzionale alla quota di durata di interruzione con origine rispettivamente sulla rete di trasmissione nazionale o sulla rete di distribuzione interconnessa, fornendo adeguata documentazione giustificativa tecnica della disalimentazione subita.
- 54.3 Per la quota parte della durata di interruzione con origine sulla rete di trasmissione o su una rete di distribuzione interconnessa, l'impresa di trasmissione o di distribuzione interconnessa che riceve la richiesta di cui al comma precedente è tenuta al pagamento di quanto richiesto dall'impresa distributrice richiedente, previa verifica della documentazione fornita. L'impresa di distribuzione interconnessa può rivalersi sul

Fondo per eventi eccezionali nei casi previsti dal successivo articolo 56 di interruzioni con oneri a carico del Fondo.

Articolo 55

Procedura per l'erogazione di rimborsi nel caso di interruzioni di vasta estensione

55.1 Nel caso di interruzioni prolungate che interessino più di 2 milioni di utenti su base nazionale, aventi origine sulla rete di trasmissione nazionale, si applicano la procedura definita dal provvedimento della regolazione della qualità del servizio di trasmissione dell'energia elettrica per il periodo 2012-2015 e i relativi obblighi per le imprese distributrici.

Articolo 56

Versamenti e prelievi sul Fondo per eventi eccezionali

56.1 Il Fondo per eventi eccezionali è alimentato:

- a) dagli utenti titolari di impianti di prelievo o di impianti di prelievo e produzione di energia elettrica, attraverso apposita maggiorazione della tariffa di distribuzione, in ragione di un'aliquota annua indicata nella Tabella 11;
- b) dagli utenti MT titolari di impianti di sola produzione di energia elettrica, attraverso fatturazione o ritenuta da parte dell'impresa distributtrice, in ragione di un'aliquota annua indicata nella Tabella 11;
- c) dall'impresa di trasmissione, secondo quanto previsto dal provvedimento della regolazione della qualità del servizio di trasmissione dell'energia elettrica per il periodo 2012-2015;
- d) da ciascuna impresa distributtrice, attraverso versamenti proporzionali al numero di utenti BT (domestici e non domestici) che subiscono interruzioni di durata superiore a 8 ore, secondo quanto previsto dal comma seguente.

56.2 Entro il 31 marzo di ogni anno, le imprese distributrici versano al Fondo per eventi eccezionali un contributo pari al prodotto del numero di utenti BT disalimentati, nell'anno precedente, per più di 8 ore per una singola interruzione, per un'aliquota pari a 70,00 €/utente BT. Ai fini di tale conteggio:

- a) non sono conteggiate le interruzioni con origine sulla rete di trasmissione nazionale o con origine su reti di altre imprese distributrici interconnesse o con origine su reti di alta tensione;
- b) non sono conteggiate le interruzioni con origine sulla rete di distribuzione in media e bassa tensione della stessa impresa distributtrice, solo se tali interruzioni hanno inizio in periodi di condizioni perturbate o sono attribuite a causa di forza maggiore o a cause esterne;
- c) la durata della singola interruzione, ai fini della verifica del superamento della soglia di 8 ore, è valutata al netto di eventuali sospensioni o posticipazioni delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza, documentati come indicato all'articolo 4 del presente provvedimento.

56.3 Entro il 31 marzo di ogni anno:

- a) le imprese distributrici trasferiscono al Fondo per eventi eccezionali le quote ricevute per effetto delle disposizioni di cui al comma 56.1, lettera a), relative all'anno precedente;
- b) le imprese distributrici trasferiscono al Fondo per eventi eccezionali le quote ricevute per effetto delle disposizioni di cui al comma 56.1, lettera b), relative all'anno precedente.

56.4 Il Fondo per eventi eccezionali provvede a finanziare alle imprese distributrici gli oneri relativi ai rimborsi (o alle quote di rimborsi) erogati agli utenti per i seguenti casi:

- a) interruzioni prolungate oltre gli standard con origine sulle reti di distribuzione in media e bassa tensione che hanno inizio in periodi di condizioni perturbate, o attribuite a causa di forza maggiore ad esclusione dei furti documentati, o a cause esterne;
- b) quota parte di interruzioni prolungate oltre gli standard attribuibili a casi di sospensioni o posticipazioni delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza;
- c) provvedimento dell'Autorità per superamento del tetto massimo di esposizione delle imprese di distribuzione, di cui all'articolo 57.

56.5 Per accedere al reintegro dei rimborsi erogati agli utenti per interruzioni prolungate, nei casi previsti dal comma 56.4, le imprese di distribuzione presentano all'Autorità e alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico apposita istanza. L'istanza contiene il motivo specifico del ricorso al Fondo per eventi eccezionali tra quelli indicati al comma 56.4. Le imprese di distribuzione devono inoltre indicare il numero degli utenti interessati, l'ammontare dei rimborsi erogati o da erogare ai sensi dell'articolo 53, riferiti all'evento oggetto dell'istanza, distinguendo gli utenti rimborsati per tipo di interruzioni (con o senza preavviso), tipologia di utente, grado di concentrazione e fasce di durata delle interruzioni prolungate.

56.6 Nel caso di ricorso al Fondo per eventi eccezionali per casi di sospensioni o posticipazioni delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza o per quota parte di rimborsi che eccedono il tetto massimo di esposizione delle imprese distributrici di cui al successivo articolo 57, le imprese di distribuzione devono inoltre indicare nell'istanza tutte le informazioni necessarie a determinare il prelievo dal Fondo per eventi eccezionali.

56.7 Trascorsi 30 giorni dall'inoltro dell'istanza all'Autorità senza che questa si pronunci, l'istanza si intende approvata e la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico può procedere al versamento della somma richiesta a valere sul Fondo per eventi eccezionali. Il termine può essere sospeso per richiesta di informazioni integrative da parte degli Uffici dell'Autorità, che hanno facoltà di richiedere informazioni anche per accertare la corretta progettazione, costruzione e manutenzione degli impianti coinvolti nelle interruzioni prolungate o estese. Sono fatti salvi eventuali conguagli in seguito a controlli disposti dall'Autorità.

Articolo 57

Tetti di esposizione economica per le imprese distributrici

- 57.1 Qualora un'impresa distributtrice, per effetto delle disposizioni del presente Titolo, debba erogare rimborsi automatici con oneri a proprio carico complessivamente superiori, su base annua, al 2% dei ricavi ad essa riconosciuti per l'attività di distribuzione, l'impresa può richiedere all'Autorità che l'eccedenza rispetto a tale tetto venga riconosciuta con apposito provvedimento dell'Autorità, a valere sul Fondo per eventi eccezionali.
- 57.2 Il contributo annuo di alimentazione al Fondo per eventi eccezionali da parte di ciascuna impresa distributtrice di cui al precedente articolo 56 non può in ogni caso essere superiore all'1,5% dei ricavi ad essa riconosciuti per l'attività di distribuzione.

Articolo 58

Comunicazioni all'Autorità, controlli e pubblicazione delle informazioni

- 58.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, ogni impresa distributtrice comunica all'Autorità il numero totale di utenti interessati da interruzioni lunghe prolungate oltre gli standard di cui all'articolo 51 e l'ammontare dei rimborsi erogati o da erogare ai sensi dell'articolo 53, riferiti all'anno precedente e distinguendo gli utenti rimborsati per tipo di interruzioni (con o senza preavviso), tipologia di utente, grado di concentrazione e fasce di durata delle interruzioni prolungate.
- 58.2 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti per controlli, anche a campione, atti ad accertare la veridicità di tali informazioni e ad assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente Titolo e per la pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

Articolo 59

Piani di emergenza

- 59.1 Ogni impresa distributtrice si dota di un piano di emergenza conforme alla Guida 0-17 del Comitato Elettrotecnico Italiano, intitolata "Linee guida per la predisposizione dei piani di emergenza dei distributori di energia elettrica".

TITOLO 8 – QUALITÀ DELLA TENSIONE

Articolo 60

Ambito di applicazione

- 60.1 Il presente Titolo si applica per il periodo di regolazione 2012-2015 ad ogni impresa distributtrice.

60.2 Gli articoli 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71 e 72 si applicano ad ogni impresa distributrice proprietaria di almeno una semisbarra MT di cabina primaria, come definita al comma 64.1.

Articolo 61

Finalità e principi generali per la qualità della tensione

61.1 Il presente titolo persegue le finalità di:

- a) assicurare un livello adeguato di qualità della tensione e ridurre le differenze di prestazione tra le reti di distribuzione di energia elettrica nell'intero territorio nazionale;
- b) disporre di indicatori di qualità affidabili, comparabili e verificabili al fine di consentire una adeguata informazione agli utenti interessati dai disturbi di qualità della tensione;
- c) costituire un punto di partenza per la disponibilità e pubblicazione di dati, anche comparativa, di prestazione, e per la successiva introduzione di elementi di regolazione incentivante.

61.2 In merito alla qualità della tensione, l'impresa distributrice non può adottare comportamenti discriminatori tra utenti alimentati allo stesso livello di tensione e con analoga localizzazione. E' fatta salva la facoltà di definire livelli personalizzati di qualità del servizio attraverso contratti per la qualità o specifici accordi in fase di connessione stipulati tra l'impresa distributrice e gli utenti o venditori interessati.

Articolo 62

Caratteristiche di qualità della tensione e applicabilità delle norme del Comitato Elettrotecnico Italiano

62.1 Per le caratteristiche di qualità della tensione sulle reti di distribuzione in media e in bassa tensione diverse dalle interruzioni, dalle variazioni di frequenza e dalle variazioni della tensione di alimentazione nelle sole reti di distribuzione in bassa tensione, si applica quanto previsto dalla più recente edizione della norma CEI EN 50160.

62.2 Per le variazioni di frequenza, fatto salvo l'effetto delle disposizioni del Codice di trasmissione, dispacciamento, sviluppo e sicurezza della rete di cui all'articolo 1, comma 4, del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 maggio 2004 sulle reti di distribuzione facenti parte di sistemi interconnessi, si applicano i limiti di variazione previsti dall'Allegato A alla deliberazione 18 marzo 2008, ARG/elt 33/08.

62.3 In materia di tensioni di alimentazione nelle reti di distribuzione in bassa tensione si applica la Norma CEI 8-6.

62.4 *Abrogato.*

62.5 *Abrogato.*

62.6 *Abrogato.*

Articolo 63

Registrazione individuale delle interruzioni, dei buchi di tensione e della qualità della tensione

- 63.1 Gli utenti AT o MT hanno facoltà di approvvigionare, installare, mantenere e gestire un proprio registratore individuale di interruzioni conforme alla norma CEI EN 50160.
- 63.2 Ogni impresa distributrice ha l'obbligo, per gli utenti AT o MT che lo richiedano, di approvvigionare, installare, mantenere e gestire un registratore individuale di interruzioni conforme alla norma CEI EN 50160. I costi relativi alle funzioni non supportate dal misuratore già installato presso l'utente sono a carico del richiedente.
- 63.3 Qualora un utente AT o MT intenda installare o richieda all'impresa distributrice di installare un registratore individuale delle caratteristiche della qualità della tensione diverse dalle interruzioni, tale registratore deve essere conforme alla norma CEI EN 61000-4-30.
- 63.4 Le registrazioni di cui ai commi precedenti possono essere utilizzate ai fini della stipula dei contratti per la qualità.

Articolo 64

Messa in servizio delle apparecchiature di misura della qualità della tensione sulle reti MT

- 64.1 Ai fini delle disposizioni di cui al presente Titolo si definisce *semisbarra MT di cabina primaria* una sbarra MT di distribuzione di energia elettrica a utenti MT o BT situata in uno dei seguenti elementi di rete:
- a) in una cabina primaria AAT/MT o AT/MT;
 - b) in una stazione di trasformazione AAT/MT o AT/MT;
 - c) in un impianto di produzione con trasformazione AAT/MT o AT/MT a due o tre avvolgimenti.
- 64.2 Ogni impresa distributrice è tenuta a monitorare la qualità della tensione in ogni semisbarra MT di cabina primaria di cui è proprietaria con apparecchiature di misura conformi alla norma CEI EN 61000-4-30, da mettere in servizio secondo le seguenti tempistiche:
- a) 25% delle semisbarre MT di cabina primaria entro il 30 giugno 2013;
 - b) 100% delle semisbarre MT di cabina primaria entro il 31 dicembre 2014.
- 64.3 Nel mettere in servizio le apparecchiature di monitoraggio della qualità della tensione le imprese distributrici danno priorità temporale agli elementi di rete di cui al comma 64.1 con doppia semisbarra MT.
- 64.4 Una apparecchiatura di misura della qualità della tensione si intende messa in servizio quando un sistema centrale di monitoraggio della qualità della tensione è in grado di acquisire con continuità i dati di qualità della tensione registrati da tale apparecchiatura.

Articolo 65

Monitoraggio e registrazione degli indicatori di qualità della tensione in reti MT

65.1 Per ogni apparecchiatura di misura della qualità della tensione l'impresa distributrice registra i buchi di tensione a decorrere dalla data di messa in servizio, secondo la seguente classificazione:

- a) relativamente a ciascun buco di tensione registrato alla semisbarra MT di cabina primaria:
 - i. numero progressivo dell'evento;
 - ii. indicazione delle tensioni interessate dall'evento;
 - iii. istante di inizio (data, ora, minuto, secondo e almeno centesimi di secondo);
 - iv. durata del buco di tensione, espressa almeno con precisione di centesimi di secondo;
 - v. tensione residua (in percentuale della tensione nominale);
 - vi. origine del buco di tensione.

- b) relativamente ad informazioni di sintesi minime relative ai buchi di tensione registrati sulle semisbarra MT di cabina primaria, separatamente per origine dei buchi di tensione:
 - i. tabella di sintesi dei buchi di tensione registrati nel formato descritto dalla norma CEI EN 50160 con evidenza, anche cromatica, delle soglie di immunità classe 2 e classe 3 di cui alle norme CEI EN 61000-4-11 e CEI EN 61000-4-34;
 - ii. numero totale di buchi di tensione più severi rispetto alla soglia di immunità classe 2 suddetta;
 - iii. numero totale di buchi di tensione più severi rispetto alla soglia di immunità classe 3 suddetta.

Articolo 66

Monitoraggio delle variazioni di tensione in reti BT mediante i misuratori elettronici

66.1 Le imprese distributrici possono essere soggette a obblighi di monitoraggio a campione delle variazioni della tensione di alimentazione sulle reti di distribuzione in bassa tensione mediante i misuratori elettronici.

66.2 I misuratori oggetto di monitoraggio devono misurare le variazioni della tensione di alimentazione in conformità alla più recente edizione della norma CEI EN 50160, registrando:

- a) numero di intervalli di 10 minuti, nell'arco di una settimana, durante i quali il valore medio della tensione nei 10 minuti è compreso tra la tensione minima e la tensione massima;
- b) numero di intervalli di 10 minuti, nell'arco di una settimana, durante i quali il valore medio della tensione nei 10 minuti è inferiore alla tensione minima;
- c) valori massimo e minimo della tensione nell'arco di una settimana, calcolati come valori medi della tensione su intervalli di 10 minuti.

Articolo 67

Indicatori aggregati di qualità della tensione

67.1 Con riferimento agli indicatori di cui all'articolo 65 ogni impresa distributrice è tenuta a calcolare indicatori aggregati dei buchi di tensione sulla base di successive disposizioni dell'Autorità.

Articolo 68

Verificabilità delle informazioni registrate relativamente alla qualità della tensione

68.1 L'impresa distributrice conserva in modo ordinato e accessibile tutta la documentazione necessaria per la verifica della correttezza delle registrazioni effettuate, per un periodo di cinque anni decorrenti dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello in cui il monitoraggio della qualità della tensione è stato effettuato.

68.2 L'impresa distributrice conserva altresì la documentazione relativa alle durate e alle motivazioni di eventuali periodi di mancate registrazioni su ciascuna semisbarra MT di cabina primaria e alle azioni effettuate per il ripristino delle normali funzionalità del sistema di monitoraggio, per lo stesso periodo di cui al comma precedente.

Articolo 69

Pubblicazione di dati relativi alla qualità della tensione

69.1 Le imprese distributrici sono tenute a pubblicare i dati di qualità della tensione sulla base di successive disposizioni dell'Autorità.

69.2 L'Autorità può procedere alla pubblicazione di dati, anche comparative, di prestazione delle reti di distribuzione relativamente alla qualità della tensione.

Articolo 70

Comunicazioni all'Autorità

70.1 Con riferimento agli obblighi di cui all'articolo 64, ogni impresa distributrice proprietaria di semisbarre MT di cabina primaria è tenuta a comunicare all'Autorità:

- a) entro il 31 marzo 2013, il numero totale di dette semisbarre alla data di pubblicazione del presente provvedimento;
- b) entro il 31 marzo 2013, il numero di dette semisbarre già equipaggiate con apparecchiature di monitoraggio della qualità della tensione non afferenti il sistema QUEEN alla data di pubblicazione del presente provvedimento;
- c) entro il 31 marzo 2014, il numero di apparecchiature di misura messe in servizio entro il 30 giugno 2013;
- d) entro il 31 marzo 2015, il numero di apparecchiature di misura messe in servizio entro il 31 dicembre 2014, il loro costo totale e il numero aggiornato di semisbarre MT.

- 70.2 Ogni impresa distributrice è tenuta a garantire all'Autorità l'accesso, con modalità di super-utente, a tutti i dati di qualità della tensione resi disponibili dal sistema di monitoraggio di qualità della tensione.
- 70.3 Con riferimento agli obblighi di registrazione di cui all'articolo 65, ogni impresa distributrice è tenuta a dare comunicazioni all'Autorità sulla base di successive disposizioni dell'Autorità.

Articolo 71

Contributo per la messa in servizio delle apparecchiature di misura della qualità della tensione

- 71.1 Ogni impresa distributrice ha diritto a ricevere un contributo, a valere sul Fondo Utenti MT, pari al 50% del costo di ogni apparecchiatura di misura della qualità della tensione, e comunque non superiore a 1.200,00 € per ogni apparecchiatura di cui al comma 70.1, lettera d), al netto delle apparecchiature di misura di cui al medesimo comma, lettera b).
- 71.2 Ogni impresa distributrice versa sul Fondo Utenti MT una penalità pari a 1.200,00 € per ogni semisbarra MT non equipaggiata con una apparecchiatura messa in servizio entro la tempistica di cui al comma 64.2, lettera b).
- 71.3 La quota parte di costo coperta dal contributo di cui al comma 71.1 è esclusa dalla remunerazione degli investimenti per il servizio di distribuzione e dalla remunerazione degli investimenti per il servizio di misura di cui al Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura dell'energia elettrica per il periodo 2012-2015 e deve avere evidenza contabile separata.
- 71.4 Ogni impresa distributrice ha diritto a ricevere un premio pari a 300,00 € per ogni apparecchiatura di misura della qualità della tensione di cui al comma 70.1, lettera b).
- 71.5 Con il provvedimento di cui al comma 23.4 dell'anno 2015 l'Autorità eroga ad ogni impresa distributrice il contributo di cui al comma 71.1 ed il premio di cui al comma 71.4, e stabilisce la penalità di cui al comma 71.2 a carico di ogni impresa distributrice.

Articolo 72

Comunicazioni agli utenti

- 72.1 Con la comunicazione di cui al comma 17.1 ogni impresa distributrice comunica le informazioni di cui al comma 65.1 ai propri utenti MT sottesi a semisbarre MT di cabina primaria in assetto standard della rete di distribuzione ed equipaggiate con apparecchiature di misura della qualità della tensione in servizio, a decorrere dall'anno 2016 e con riferimento all'anno precedente.
- 72.2 Con successive disposizioni l'Autorità disciplina la comunicazione dei livelli storici dei buchi di tensione agli utenti MT richiedenti la riattivazione di una connessione pre-esistente o una nuova connessione.

Articolo 73

Comunicazioni tra imprese distributrici relative alla qualità della tensione

73.1 Con successive disposizioni l'Autorità disciplina le comunicazioni tra imprese distributrici in materia di qualità della tensione.

TITOLO 9 – CONTRATTI PER LA QUALITÀ

Articolo 74

Ambito di applicazione

74.1 Il presente Titolo si applica per il periodo di regolazione 2012-2015 a tutte le imprese distributrici.

Articolo 75

Contratti per la qualità

75.1 Le imprese distributrici possono stipulare contratti per la qualità con gli utenti, anche tramite il venditore, e le imprese distributrici interconnesse, nel rispetto dei criteri fissati dall'Autorità.

75.2 La stipula di contratti per la qualità deve essere proposta a condizioni non discriminatorie, nel rispetto del principio di cui ai commi 2.2 e 61.2.

75.3 I contratti per la qualità non possono avere ad oggetto la pattuizione di livelli di qualità inferiori a quelli definiti dall'Autorità per gli utenti MT o, in mancanza, del peggiore livello di qualità registrato sul punto di consegna nell'ultimo anno.

75.4 I ricavi derivanti alle imprese distributrici dai contratti per la qualità sono esclusi dai ricavi disciplinati dal Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica nel periodo 2012-2015.

75.5 I ricavi derivanti alle imprese distributrici dai contratti per la qualità e le eventuali penalità versate per effetto di tali contratti devono avere evidenza contabile separata.

Articolo 76

Criteri generali per i contratti per la qualità

76.1 Nei contratti per la qualità le parti definiscono il livello di qualità concordata che l'impresa distributtrice si impegna a rispettare, il corrispettivo da versare da parte dell'utente e clausole penali in caso di inadempimento dell'impresa distributtrice, indicando i casi di esclusione.

76.2 Il livello di qualità è espresso come soglia applicata ad uno o più indicatori di continuità del servizio o di qualità della tensione. Con riferimento agli indicatori per i quali non vi è obbligo di misurazione individuale, le parti provvedono alla misura per un periodo di

almeno un anno prima della stipula del contratto per la qualità. I costi di misura sono a carico della parte che intende usufruire di livelli di continuità del servizio o di qualità della tensione più elevati, che ha facoltà di installare un proprio strumento di misura.

76.3 Il corrispettivo può essere differenziato solo in relazione ai seguenti elementi:

- i) durata del contratto, che non deve essere inferiore a un anno e superiore a quattro anni;
- ii) livello di qualità concordato (in caso di durata superiore a un anno il livello è concordato anno per anno);
- iii) risarcibilità del danno derivante dal mancato rispetto del livello di qualità concordato;
- iv) livello di tensione e ogni altro parametro elettrico relativo alla fornitura, incluso il livello effettivo di qualità registrato sul punto di consegna;
- v) energia elettrica consumata o potenza installata dall'utente, anche come somma di più utenti connessi alla stessa linea MT o a linee diverse derivanti dalla stessa cabina di trasformazione AT/MT.

Articolo 77

Contratto per la qualità relativo alle interruzioni lunghe

77.1 Con successive disposizioni l'Autorità disciplina il modello di contratto per la qualità relativo alle interruzioni lunghe.

Articolo 78

Contratto per la qualità relativo alle interruzioni brevi

78.1 Con successive disposizioni l'Autorità disciplina il modello di contratto per la qualità relativo alle interruzioni brevi.

Articolo 79

Comunicazioni all'Autorità

79.1 Con successive disposizioni l'Autorità disciplina le comunicazioni all'Autorità relative ai contratti per la qualità.

Tabella 1 – stato interruttore: regole generali per individuare l’origine e la causa delle interruzioni per gli utenti AT

Stato dell’Interruttore		Attribuzione della causa e dell’origine		
		origine per impresa distributrice	origine per impresa trasmissione	causa per impresa distributrice o trasmissione
1	funzionante (malfunzionamento non accertato)	(vedere stato protezione Tabella 2)	(vedere stato protezione Tabella 2)	(vedere stato protezione Tabella 2)
2	in anomalia (malfunzionamento accertato)	rete D-AT se il distributore è proprietario dell’interruttore; RTN se Terna è proprietario dell’interruttore; interconnessione se altra impresa distributrice è proprietaria dell’interruttore	RTN se Terna è proprietario dell’interruttore altrimenti altre reti	Altre cause salvo diversa attribuzione a seguito dell’analisi del guasto da parte di Terna (*)

* Terna, in base al Codice di rete, gestisce la rete in AT e definisce il piano di taratura per la rete AT per la quasi totalità della rete in alta tensione; nei casi residuali la gestione della rete in AT e la definizione del piano di taratura è definito dall’impresa distributrice (es: rete a 60 kV); nel caso ad esempio di rete a 60 kV gestita dall’impresa distributrice l’origine per l’impresa distributrice è rete D-AT mentre per l’impresa di trasmissione è altre reti.

Tabella 2 – stato protezione: regole generali per individuare l’origine e la causa delle interruzioni per gli utenti AT

Stato della Protezione		Attribuzione della causa e dell’origine		
		origine per impresa distributrice	origine per impresa trasmissione	causa per impresa distributrice o trasmissione
1a	Funzionante (malfunzionamento non accertato)	Salvo i casi sub 1b), rete D-AT se il distributore è proprietario della linea o dell'elemento di rete che è all'origine della interruzione; RTN se Terna è proprietario della linea o dell'elemento di rete che è all'origine della interruzione; interconnessione se altra impresa distributrice è proprietaria dell'interruttore	RTN se Terna è proprietario della linea o dell'elemento di rete che è all'origine della interruzione altrimenti altre reti	Altre cause salvo diversa attribuzione a seguito dell'analisi del guasto da parte di Terna (*)
1b	Funzionante (malfunzionamento non accertato)	Interconnessione per i casi di superamento della portata nominale della linea o dell'elemento di rete, definita dalle normative tecniche vigenti, anche essendone proprietario (*)	RTN (*)	Altre cause salvo diversa attribuzione a seguito dell'analisi del guasto da parte di Terna (*)
2	in anomalia (malfunzionamento accertato)	rete D-AT se il distributore è proprietario della protezione; RTN se Terna è proprietario della protezione; interconnessione se altra impresa distributrice è proprietaria della protezione	RTN se Terna è proprietario della protezione altrimenti altre reti	Altre cause salvo diversa attribuzione a seguito dell'analisi del guasto da parte di Terna (*)
3	collegata non correttamente (anomalia accertata)	rete D-AT se il distributore è proprietario della protezione; RTN se Terna è proprietario della protezione; interconnessione se altra impresa distributrice è proprietaria della protezione	RTN se Terna è proprietario della protezione altrimenti altre reti	Altre cause salvo diversa attribuzione a seguito dell'analisi del guasto da parte di Terna (*)
4	taratura non conforme a quanto comunicato da Terna (anomalia accertata)	rete D-AT se il distributore è proprietario della protezione; RTN se Terna è proprietario della protezione; interconnessione se altra impresa distributrice è proprietaria della protezione	RTN se Terna è proprietario della protezione altrimenti altre reti	Altre cause salvo diversa attribuzione a seguito dell'analisi del guasto da parte di Terna (*)
5	errata taratura (anomalia accertata)	RTN (*)	RTN (*)	Altre cause salvo diversa attribuzione a seguito dell'analisi del guasto da parte di Terna (*)
6	non idonea (anomalia accertata)	RTN (*)	RTN (*)	Altre cause salvo diversa attribuzione a seguito dell'analisi del guasto da parte di Terna (*)

* Terna, in base al Codice di rete, gestisce la rete in AT e definisce il piano di taratura per la rete AT per la quasi totalità della rete in alta tensione; nei casi residuali la gestione della rete in AT e la definizione del piano di taratura è definito dall’impresa distributrice (es: rete a 60 kV); nel caso ad esempio di rete a 60 kV gestita dall’impresa distributrice l’origine per l’impresa distributrice è rete D-AT mentre per l’impresa di trasmissione è altre reti.

Tabella 3 – classificazione delle cause di interruzione di secondo livello per la distribuzione

Causa di primo livello	Acronimo	Causa di secondo livello	Acronimo
Origine sistema elettrico	SE	Alleggeritori automatici del carico (EAC)	EAC
		Banco Manovra di Emergenza (BME)	BME
		Elaboratore di distacco automatico (EDA)	EDA
		Ordini di distacco programmato per la sicurezza del Sistema Elettrico Nazionale previsto dal Codice di Rete (PESSE, RIGEDI)	PES
		Ordini di distacco in tempo reale	DTR
		Incidenti rilevanti	IR
		Intervento delle protezioni degli impianti di generazione (isole non interconnesse)	GEN
Forza maggiore	FM	Apertura linee per spegnimento incendi o per motivi di sicurezza (ordini da Terna o da altri esercenti)	APL
		Atti di autorità pubblica (non di esercenti)	AUP
		Furti	FUR
		Interruzioni dovute a eventi eccezionali con superamento dei limiti di progetto degli impianti	FMD
		Interruzioni eccezionali (metodo statistico)	FMS
		Scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge	SCP
		Interruzioni dovute a disalimentazioni programmate comunicate da Terna o per azioni funzionali a garantire la sicurezza del sistema elettrico e comunicate da Terna con preavviso di almeno 3 giorni lavorativi	DPR
Cause esterne	CE	Contatti fortuiti o danneggiamenti di conduttori provocati da terzi	TER
		Guasti provocati da utenti	GUT
		Guasti su impianti di produzione	GPR
		Lavori/manutenzioni richiesti da terzi	LMT
		Lavori/manutenzioni richiesti da utenti	LMU
Altre cause	AC	Interruzioni in condizione di traslazione preventiva del carico	TPC
		Interruzioni in condizione di traslazione correttiva del carico	TCC
		Altre cause accertate (sono stati identificati i componenti guasti o gli elementi estranei che hanno causato l'evento)	ACA
		Cause non accertate (non sono stati identificati i componenti guasti o gli elementi estranei che hanno causato l'evento)	CNA
		Lavori/manutenzione	LAM
		Esercizio	ESE

Tabella 4 – condizioni tali da comportare l'invio all'Autorità del rapporto sintetico di cui al comma 16.5

N. utenti disalimentati	Durata dell'interruzione
Oltre 25.000	24 h
Oltre 50.000	12 h
Oltre 100.000	6 h
Oltre 150.000	4 h
Oltre 300.000	2 h

Tabella 5 – Valori dei parametri CI_d e $C2_d$ per grado di concentrazione e per fasce dell'indicatore di riferimento D_1

Ambiti ad alta concentrazione	Ambiti a media concentrazione	Ambiti a bassa concentrazione	Parametro CI_d (eurocent/ minuto/kW)	Parametro $C2_d$ (eurocent/ minuto/kW)
fino a 25 minuti	fino a 40 minuti	fino a 60 minuti	6	12
oltre 25 minuti e fino a 50 minuti	oltre 40 minuti e fino a 80 minuti	oltre 60 minuti e fino a 120 minuti	18	36
oltre 50 minuti	oltre 80 minuti	Oltre 120 minuti	24	48

Tabella 6 – Valori dei parametri CI_n e $C2_n$ per grado di concentrazione e per fasce dell'indicatore di riferimento N_1

Ambiti ad alta concentrazione	Ambiti a media concentrazione	Ambiti a bassa concentrazione	Parametro CI_n (euro/ num/kW)	Parametro $C2_n$ (euro/ num/kW)
fino a 1,0 int/cl	fino a 2,0 int/cl	fino a 4,0 int/cl	0	1
oltre 1,0 int/cl e fino a 2,0 int/cl	oltre 2,0 int/cl e fino a 4,0 int/cl	oltre 4,0 int/cl e fino a 8,0 int/cl	2	5
oltre 2,0 int/cl	oltre 4,0 int/cl	oltre 8,0 int/cl	4	8

Tabella 7 – Valori dei parametri CI_n e $C2_n$ per grado di concentrazione e per fasce dell'indicatore di riferimento N_1 per le imprese che si avvalgono della facoltà di cui all'articolo 24

Ambiti ad alta concentrazione	Ambiti a media concentrazione	Ambiti a bassa concentrazione	Parametro CI_n (euro/ num/kW)	Parametro $C2_n$ (euro/ num/kW)
fino a 1,0 int/cl	fino a 2,0 int/cl	fino a 4,0 int/cl	1	3
oltre 1,0 int/cl e fino a 2,0 int/cl	oltre 2,0 int/cl e fino a 4,0 int/cl	oltre 4,0 int/cl e fino a 8,0 int/cl	3	7
oltre 2,0 int/cl	oltre 4,0 int/cl	oltre 8,0 int/cl	5	10

Tabella 8 – Valore dei parametri $T_{inc,k}$ e $T_{pen,k}$

	Alta c.	Media c.	Bassa c.
T_{inc}	4	6	10
T_{pen}	3	4,5	6

Tabella 9 – Standard per il tempo massimo di ripristino della fornitura

Tipo di interruzione	Grado di concentrazione territoriale per utenti BT e MT	Standard per utenti BT [ore]	Standard per utenti MT [ore]
Interruzioni senza preavviso	• Alta concentrazione	8	4
	• Media concentrazione	12	6
	• Bassa concentrazione	16	8
Interruzioni con preavviso	Tutti i gradi di concentrazione	8	8

Tabella 10: Rimborsi automatici in caso di mancato rispetto degli standard di qualità per il tempo massimo di ripristino dell'alimentazione

	utenze domestiche in BT	utenze BT e MT diverse dalle domestiche e da illuminazione pubblica con potenza inferiore o uguale a 100 kW	utenze BT diverse dalle domestiche e da illuminazione pubblica con potenza superiore a 100 kW	utenze MT diverse da illuminazione pubblica con potenza superiore a 100 kW	utenti BT e MT titolari di impianti di produzione
Superamento standard	30 €	150 €	2 €/kW	1,5 €/kW	0,15 €/kW
per ogni periodo ulteriore	15 € ogni 4 ore	75 € ogni 4 ore	1 €/kW ogni 4 ore	0,75 €/kW ogni 2 ore	0,075 €/kW ogni 4 ore
Tetto massimo	300 €	1000 €	3.000 €	6.000 €	3.000 €

Nota: per gli utenti titolari di impianti di produzione e prelievo si applica il rimborso maggiore tra quello relativo a impianti di prelievo e quello relativo a impianti di produzione

Tabella 11: Aliquote annue di contribuzione al Fondo per eventi eccezionali a carico degli utenti

	utenze domestiche in BT	utenze BT diverse dalle domestiche e da illuminazione pubblica	utenti MT
Aliquota annua	0,35 euro/punto di prelievo/anno	1 euro/punto di prelievo/anno	10 euro/ punto di prelievo o immissione/anno

Scheda n. 1 – Modalità di calcolo per l'identificazione di periodi di condizioni perturbate (reti MT/BT)

Indicando con:

$Nh6MT^j$	numero di interruzioni senza preavviso lunghe con origine MT, escluse le interruzioni con origine sui trasformatori AT/MT, per qualunque causa, iniziate in un periodo di 6 ore (0.00-6.00; 6.00-12.00; 12.00-18.00; 18.00-24.00) di ogni giorno nell'anno t nella provincia, o parte di provincia, j servita dalla stessa impresa distributrice;
$MTR(Nh6MT^j)$	valore medio triennale del numero di interruzioni senza preavviso lunghe con origine MT, escluse le interruzioni con origine sui trasformatori AT/MT, per periodi di 6 ore, per qualunque causa, nell'ultimo triennio di riferimento precedente l'anno t , nell'area territoriale j (nella media sono inclusi tutti i periodi di 6 ore del triennio, anche quelli con 0 interruzioni);
$Nh6BT^j$	numero di interruzioni senza preavviso lunghe con origine BT, incluse le interruzioni con origine sui trasformatori MT/BT, per qualunque causa, iniziate in un periodo di 6 ore (0.00-6.00; 6.00-12.00; 12.00-18.00; 18.00-24.00) di ogni giorno nell'anno t nella provincia, o parte di provincia, j servita dalla stessa impresa distributrice;
$MTR(Nh6BT^j)$	valore medio triennale del numero di interruzioni senza preavviso lunghe con origine BT per periodi di 6 ore, per qualunque causa, nell'ultimo triennio di riferimento precedente l'anno t , nell'area territoriale j (nella media sono inclusi tutti i periodi di 6 ore del triennio, anche quelli con 0 interruzioni);

dove “Triennio di riferimento precedente l'anno t ” è il periodo per il quale sono disponibili dati completi, composto dagli anni $t-2$, $t-3$, $t-4$.

Per le interruzioni con origine MT (incluse le interruzioni con origine sui trasformatori AT/MT) e per le interruzioni BT si considerano “periodi di condizioni perturbate” i periodi intercorrenti tra gli istanti $H1$ e $H2$, determinati come segue per ogni provincia (o parte di provincia) j servita dalla stessa impresa distributrice:

se in un gruppo di 6 ore $Nh6MT^j \geq \min [2,3 + 9,4 * MTR(Nh6MT^j); 15]$, allora:

$H1 = 3$ ore prima dell'inizio del gruppo di 6 ore considerato e

$H2 = 3$ ore dopo la fine del gruppo di 6 ore considerato

Per le sole interruzioni con origine BT (incluse le interruzioni con origine sui trasformatori MT/BT) si considerano “periodi di condizioni perturbate”, qualora non già identificati per effetto della regola precedente, i periodi intercorrenti tra gli istanti $H1$ e $H2$, determinati come segue per ogni provincia (o parte di provincia) j servita dalla stessa impresa distributrice:

se in un gruppo di 6 ore $Nh6BT^j \geq \min [3,5 + 7,1 * MTR(Nh6BT^j); 60]$, allora:

$H1 = 3$ ore prima dell'inizio del gruppo di 6 ore considerato e

$H2 = 3$ ore dopo la fine del gruppo di 6 ore considerato.

Ai fini della determinazione di $Nh6MT^j$ e $Nh6BT^j$, l'impresa distributrice può avvalersi della facoltà di mantenere il criterio di accorpamento con la durata netta come definita nel precedente periodo regolatorio 2004-2007 (ex articolo 4, comma 4.6, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 30 gennaio 2004, n. 4/04).

Interruzioni eccezionali lunghe

Una volta identificate le interruzioni lunghe con inizio nei “periodi di condizioni perturbate”, ai soli fini del calcolo degli indicatori di continuità del servizio, vengono identificate come interruzioni eccezionali lunghe tutte le interruzioni lunghe (registrate con il criterio di utenza), aventi la medesima origine, della provincia considerata, o parte di provincia, servita dalla stessa impresa distributrice, nel Triennio di riferimento precedente l’anno *t*.

Interruzioni eccezionali brevi o transitorie

Una volta identificate le interruzioni brevi e transitorie con inizio nei “periodi di condizioni perturbate”, ai soli fini del calcolo degli indicatori di continuità del servizio, vengono identificate come interruzioni eccezionali brevi o transitorie le sole interruzioni brevi o transitorie (registrate con criterio di utenza) iniziate in un periodo di condizioni perturbate.

Scheda n. 2 – indicatore di distribuzione di utenti BT per numero di interruzioni senza preavviso lunghe annue subite, per ambito territoriale (altre cause; origini RTN o AT o MT o BT o reti interconnesse)

	N° interruzioni										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	>=10
N° utenti BT											

Scheda n. 3 – Indice di sistema di registrazione

L'indice di sistema di registrazione *ISR* esprime l'adeguatezza complessiva del sistema di registrazione delle interruzioni.

L'indice *ISR* ha una struttura "a punti". Il valore massimo di 1 (=100%) esprime totale adeguatezza del sistema di registrazione.

$$ISR = 1 - \frac{\sum p_i}{100}$$

I punti p_i sono attribuiti in relazione alle diverse non conformità di sistema riscontrate durante il controllo tecnico secondo il seguente schema:

Punti p_i	Non conformità di sistema
10	<ul style="list-style-type: none"> • Mancata registrazione sistematica di interruzioni lunghe o brevi • Errore nell'applicazione della modalità di calcolo per l'identificazione di Periodi di Condizioni Perturbate di cui alla Scheda n. 1
7	<ul style="list-style-type: none"> • Non corretta tenuta dell'elenco delle segnalazioni o chiamate telefoniche degli utenti, per la determinazione dell'istante di inizio delle interruzioni con origine BT (dal 1° gennaio 2013) • Mancanza di una procedura aziendale per la registrazione delle interruzioni
5	<ul style="list-style-type: none"> • Attribuzione di interruzioni a origine "sistema elettrico" senza che ne ricorrano i presupposti • Insufficienza di documentazione • Impossibilità di accedere al registro per ricostruire il momento delle interruzioni esaminate
4	<ul style="list-style-type: none"> • Errori sistematici di classificazione delle interruzioni (es.: brevi invece di lunghe e viceversa) • Errori sistematici di attribuzione dell'origine delle interruzioni • Errori sistematici di attribuzione della causa delle interruzioni
3	<ul style="list-style-type: none"> • Calcolo del numero di utenti disalimentati con criteri difformi da quelli previsti
2	<ul style="list-style-type: none"> • Mancata documentazione sistematica dell'istante di inizio per guasto al sistema di telecontrollo, inclusa indisponibilità dei vettori di comunicazione • Non corretta tenuta dell'elenco delle segnalazioni o chiamate telefoniche degli utenti, per la determinazione dell'istante di inizio delle interruzioni con origine BT (sino al 31 dicembre 2012)
1	<ul style="list-style-type: none"> • Incoerenza nell'applicazione sistematica di criteri tecnici dichiarati dall'impresa distributrice ove non specificati dal provvedimento

Note:

1. Per "sistematico" si intende una non conformità rilevata almeno due volte nel corso del controllo o desumibile dalla verifica delle procedure dell'esercente.
2. Non comportano penalizzazione dell'indice *ISR*:
 - l'attribuzione alla responsabilità dell'impresa distributrice anche per interruzioni che dovrebbero essere attribuite a cause o origini diverse dalla responsabilità dell'impresa;
 - l'adozione di criteri di accorpamento che utilizzano la durata lorda in luogo di quella netta;
 - la mancata applicazione del criterio di unicità dell'origine in caso di cambi di origine da BT a MT, se gli impianti coinvolti sono di proprietà della medesima impresa.

Scheda n. 4**INDICE DI PRECISIONE**

L'indice di precisione *IP* stima l'approssimazione complessiva stimata dei dati forniti relativi alle interruzioni senza preavviso lunghe con origine sulle reti di distribuzione in media tensione.

IP assume valori positivi o negativi. Assume il valore 0 quando la precisione è massima. Valori di *IP* di segno positivo indicano che nel campione di interruzioni verificate durante il controllo tecnico il dato calcolato dall'impresa distributrice è approssimato per difetto rispetto a quanto riscontrato durante il controllo tecnico. Al contrario, valori dell'indice di precisione di segno negativo indicano che il dato calcolato dall'impresa distributrice è approssimato per eccesso rispetto a quanto riscontrato durante il controllo tecnico.

IP è calcolato secondo la seguente formula:

$$IP = \frac{D_{ver} - D_{eserc}}{D_{ver}} \times 100 [\%]$$

dove:

- a) D_{ver} è la durata complessiva di interruzione per utente BT, riferita alle sole interruzioni con origine sulla rete MT verificate durante il controllo tecnico, calcolato in base ai valori reali di durata dell'interruzione e di numero di utenti coinvolti, riscontrati durante il controllo tecnico;
- b) D_{eserc} è l'indicatore di durata complessiva di interruzione per utente BT, riferito alle sole interruzioni con origine sulla rete MT verificate durante il controllo tecnico, calcolato dall'impresa distributrice.

In caso di interruzioni non registrate, nell'indice di precisione si assume $D_{eserc} = 0$ e si stima il valore D_{ver} sulla base delle registrazioni automatiche disponibili.

Scheda n. 5

INDICE DI CORRETTEZZA

L'indice di correttezza IC stima il grado con cui l'impresa distributrice ha correttamente utilizzato le clausole in base alle quali devono essere attribuite le cause e le origini delle interruzioni. L'indice di correttezza non si applica alle imprese che si avvalgono della facoltà di cui al comma 24.1 del presente Testo integrato e che non abbiano attribuito a cause di forza maggiore altre interruzioni, se non quelle eccezionali occorse in periodi di condizioni perturbate.

IC assume valori compresi tra 0 e 100%. Il valore dell'indice di correttezza pari a 0 significa totale mancanza di correttezza nell'attribuzione delle cause di forza maggiore e/o delle cause esterne, come definite all'articolo 7 della presente delibera, nonché delle origini delle interruzioni relative alla rete nazionale di trasmissione, alle reti di altri esercenti interconnessi e alle reti di distribuzione in alta tensione dell'esercente, come definite dall'articolo 6 della presente delibera. Il valore di IC pari a 100% significa massima correttezza nell'attribuzione delle cause e origini delle interruzioni.

IC è calcolato secondo la seguente formula:

$$IC = \frac{D_{escl}}{D_{escl} + D_A + D_B + D_C + D_D + D_E} \times 100 [\%]$$

dove:

- D_{escl} è la durata di interruzione per utente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe verificate durante il controllo tecnico, correttamente attribuite dall'impresa distributrice a cause di forza maggiore e/o a cause esterne o con origine RTN o con origine AT;
- D_A è la durata di interruzione per utente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe con origine MT o BT, verificate durante il controllo tecnico, attribuite a cause di forza maggiore dall'impresa distributrice ma che in realtà avrebbero dovuto essere attribuite ad altre cause;
- D_B è la durata di interruzione per utente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe con origine MT o BT, verificate durante il controllo tecnico, attribuite a cause esterne dall'impresa distributrice ma che in realtà avrebbero dovuto essere attribuite a altre cause;
- D_C è la durata di interruzione per utente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe, dovute a qualunque causa, verificate durante il controllo tecnico, attribuite con origine RTN dall'impresa distributrice ma che in realtà avrebbero dovuto essere attribuite con origine MT;
- D_D è la durata di interruzione per utente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe, dovute a qualunque causa, verificate durante il controllo tecnico, attribuite con origine su reti di esercenti interconnessi dall'impresa distributrice ma che in realtà avrebbero dovuto essere attribuite a origine MT o BT;
- D_E è la durata di interruzione per utente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe, dovute a qualunque causa, verificate durante il controllo tecnico, attribuite con origine AT dall'impresa distributrice ma che in realtà avrebbero dovuto essere attribuite con origine MT.

Nel calcolo di IC , i valori di durata di interruzione per utente sono riferiti ai valori reali, riscontrati durante il controllo tecnico, della durata dell'interruzione e del numero di utenti coinvolti. In tal modo l'indice di correttezza è indipendente dall'indice di precisione.

PARTE II

DISTRIBUZIONE E MISURA DELL'ENERGIA ELETTRICA: REGOLAZIONE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

TITOLO 1 – DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 80

Definizioni per la qualità commerciale

80.1 Ai fini della presente Parte, si applicano le seguenti definizioni:

- a) “accettazione del preventivo” è l'accettazione da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo non rapido; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo stesso;
- b) “accettazione del preventivo rapido” è l'accettazione da parte del cliente degli oneri e dei tempi previsti per le prestazioni soggette a preventivo rapido per forniture in bassa tensione;
- c) “alta tensione” (AT) è la tensione nominale tra le fasi superiore a 35 kV e non superiore a 150 kV;
- d) “appuntamento posticipato” è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dall'esercente;
- e) “atti autorizzativi” sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del distributore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- f) “attivazione della fornitura” è l'energizzazione di un nuovo punto di consegna o di uno precedentemente disattivato, un aumento o una diminuzione di potenza di un punto già attivo, realizzato attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo; sono da considerarsi attivazioni della fornitura:
 - le energizzazioni, gli aumenti e le diminuzioni di potenza previsti dalla Tabella 12;
 - ogni altra energizzazione, aumento o diminuzione di potenza per forniture in bassa tensione non previsti dalla Tabella 12, con interventi limitati al gruppo di misura, e soggetti al preventivo di cui all'articolo 84;
 - ogni energizzazione, aumento o diminuzione di potenza per forniture in media tensione con interventi limitati al gruppo di misura;

- modifiche contrattuali e subentri che comportino variazioni di potenza con interventi limitati al gruppo di misura;
- le energizzazioni di punti di consegna relativi a forniture temporanee.

Non sono da considerarsi attivazioni:

- le modifiche contrattuali senza variazione di potenza o che comportano interventi sul gruppo di misura limitati alla sola lettura dei registri totalizzatori;
 - i passaggi dal mercato di maggior tutela o di salvaguardia al mercato libero (e viceversa) e i passaggi da un venditore all'altro.
- g) "Autorità" è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- h) "bassa tensione" (BT) è la tensione nominale tra le fasi non superiore a 1 kV;
- i) "cliente BT" è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa tensione;
- j) "cliente finale" è la persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica per uso proprio, che preleva l'energia elettrica, da una rete con obbligo di connessione di terzi e che non sia socio di una società cooperativa di produzione o distribuzione o appartenente ai consorzi o società consortili di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo n. 79/99;
- k) "cliente MT" è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in media tensione;
- l) "codice di rintracciabilità" codice comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- m) "completamento del lavoro richiesto" è la realizzazione, a regola d'arte, del lavoro richiesto dal richiedente, comprese l'installazione del gruppo di misura e l'attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente al lavoro medesimo;
- n) "conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura" è l'accettazione da parte del cliente finale degli oneri previsti dal Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015 per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è corretto in riferimento alla normativa vigente;
- o) "conferma della richiesta della verifica della tensione di fornitura" è l'accettazione da parte del cliente finale degli oneri previsti dal Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015 per il caso in cui sia accertato che il valore della tensione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;

- p) “controllo dei dati di qualità commerciale” è il controllo sui dati di qualità effettuata mediante l’applicazione della metodologia definita dal Titolo 6, Parte II, del presente Testo integrato;
- q) “data di corresponsione dell’indennizzo automatico” è la data di emissione della bolletta o fattura nella quale è contabilizzato il credito a favore del cliente finale o la data di invio dell’assegno nel caso in cui si scelga questa modalità di erogazione;
- r) “data di messa a disposizione” è:
- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell’esercente;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell’esercente o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- s) “data di ricevimento” è:
- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell’inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell’esercente;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- t) “dati di qualità” sono i dati e le informazioni relativi alla qualità commerciale dei servizi elettrici comunicati dagli esercenti all’Autorità in attuazione del presente Testo integrato;
- u) “dati tecnici” sono le informazioni e/o i dati in possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
- v) “disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale” è la sospensione della fornitura eseguita con modalità idonea ad impedire il prelievo di energia, anche con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
- w) “distributore” è l’esercente che svolge l’attività di distribuzione del servizio elettrico; esso esercita anche l’attività di “misura” nel rispetto degli obblighi previsti dalla deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 18 gennaio 2007, n. 11/07, di seguito richiamata come “deliberazione n. 11/07”;
- x) “distribuzione” è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.5, di cui all’Allegato A della deliberazione n. 11/07;

- y) “energizzazione” è l’avvio dell’alimentazione;
- z) “esecuzione di lavori complessi” è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte dell’impianto di proprietà del distributore, su richiesta del richiedente, in tutti i casi non compresi nella definizione di esecuzione di lavori semplici;
- aa) “esecuzione di lavori semplici” è:
- la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte dell’impianto in bassa tensione di proprietà del distributore, su richiesta del richiedente, eseguita con interventi limitati alla presa; sono da considerarsi lavori semplici in bassa tensione:
 - ogni energizzazione di un punto di consegna, ordinaria o temporanea, non inclusa nella tabella 12, eseguita con interventi sulla presa;
 - ogni aumento o diminuzione della potenza disponibile, per fornitura ordinaria o temporanea, non inclusa nella tabella 12, eseguito con interventi sulla presa;
 - ogni spostamento di un gruppo di misura per forniture ordinarie o temporanee eseguito con interventi sulla presa.
 - la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte dell’impianto in media tensione, di proprietà del distributore, su richiesta del richiedente, eseguita con un intervento limitato alle apparecchiature elettromeccaniche, nell’impianto elettrico esistente, ed eventualmente al gruppo di misura esistente;
- bb) “esercente” è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione e di misura, o vendita dell’energia elettrica, inclusi servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali, come previsto dalla deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 27 giugno 2007, n. 156/07 (di seguito deliberazione n. 156/07);
- cc) “giorno feriale” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- dd) “giorno lavorativo” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- ee) “gruppo di misura” è l’insieme di apparecchiature poste presso il punto di consegna dell’energia elettrica al cliente finale, atto a misurare l’energia elettrica fornita ed eventualmente dedicato ad altre funzioni caratteristiche del punto di consegna;
- ff) “livello specifico di qualità” è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo cliente finale;
- gg) “livello generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti finali di una stessa area territoriale;
- hh) “misura” è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.6, di cui all’Allegato A della deliberazione n. 11/07;
- ii) “media tensione” (MT) è la tensione nominale tra le fasi superiore a 1 kV e non superiore a 35 kV;

- jj) “nodo” è il punto del circuito in cui è elettricamente connesso un numero di condutture maggiore o uguale a tre;
- kk) “presa” è la conduttura in bassa tensione, in partenza da un nodo esistente, che alimenta un singolo cliente finale, o un insieme di clienti finali i cui gruppi di misura siano affiancati e direttamente cablati tra di loro; qualora l’alimentazione avvenga mediante linea aerea su pali, si considera che la presa abbia inizio a partire dal sostegno, questo escluso, più prossimo alla fornitura;
- ll) preventivo rapido è il preventivo i cui oneri e tempi vengono comunicati al cliente BT dal venditore in sede di prima chiamata telefonica o di primo contatto, per le prestazioni di cui alla Tabella 12 sulla base dei provvedimenti dell’Autorità;
- mm) produttore di energia elettrica è il soggetto di cui all’articolo 2, comma 18, al decreto legislativo n.79 del 1999;
- nn) “punto di consegna” è il punto di confine tra l’impianto di proprietà del distributore e l’impianto del cliente finale;
- oo) “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta al distributore, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un’associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra distributore e cliente finale;
- pp) “riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità” è il ripristino dell’alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura o riduzione della potenza effettuata dall’esercente nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell’Autorità dalle clausole contrattuali;
- qq) “richiedente” ai fini del presente Testo integrato, è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa o media tensione; è altresì il venditore che richiede al distributore, per conto di un cliente finale, anche potenziale, l’esecuzione di una prestazione relativa ai servizi elettrici o ogni altro soggetto che, in assenza di un contratto di fornitura in bassa tensione, intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede al distributore il preventivo per l’esecuzione di lavori o la loro esecuzione;
- rr) “richiesta scritta di informazioni” è ogni comunicazione scritta al distributore, anche per via telematica, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico non collegabile ad un disservizio percepito;
- ss) “tempo di posticipazione” è il tempo intercorrente tra la data per l’appuntamento con il cliente proposta dall’esercente e la data dell’ “appuntamento posticipato”;
- tt) “subentro” è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione dei soli dati identificativi, di un punto di prelievo disattivo;

- uu) “tempo per l’ottenimento degli atti autorizzativi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell’atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del-distributore, di ricevimento dell’atto perfezionatosi per ultimo;
- vv) “terzi” sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all’ esercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell’ esercente medesimo;
- ww) “Testo integrato” è il presente Testo integrato recante le disposizioni dell’ Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura dell’ energia elettrica;
- xx) “vendita” è l’ attività di cui all’ articolo 4, commi 4.7, 4.8 e 4.8bis di cui all’ Allegato A della deliberazione n. 11/07, inclusi i servizi di vendita di maggior tutela e di vendita di salvaguardia di cui all’ Allegato A della deliberazione del 27 giugno 2007 n. 156/07;
- yy) “verifica del gruppo di misura” è l’ accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura di proprietà del distributore in riferimento a quanto previsto dalla normativa vigente;
- zz) “verifica della tensione di fornitura” è l’ accertamento del rispetto dei limiti di variazione della tensione definiti dall’ articolo 62, secondo quanto previsto dalla più recente edizione della norma CEI EN 50160, attraverso l’ installazione di un apparecchio di registrazione conforme alla norma CEI EN 61000-4-30;
- aaa) “voltura” è, in relazione al singolo punto di prelievo, la cessazione del contratto di trasporto con un cliente e la contestuale stipula del contratto con un nuovo cliente, senza disalimentazione del punto di prelievo stesso.

Articolo 81

Finalità, principi generali e ambito di applicazione

81.1 La Parte II del presente provvedimento persegue le finalità di:

- a) rafforzare la tutela dei diritti dei clienti finali attraverso livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell’ energia elettrica e indennizzi automatici per il richiedente in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per cause imputabili al distributore;
- b) assicurare una corretta ed omogenea registrazione delle prestazioni richieste dai clienti per disporre di indicatori di qualità commerciale affidabili, comparabili e verificabili e per consentire una adeguata informazione dei clienti in merito alla tempestività di esecuzione delle prestazioni richieste;
- c) armonizzare la disciplina delle prestazioni il cui importo è determinabile in sede di prima chiamata telefonica o di primo contatto tra il cliente finale ed il venditore;
- d) estendere ai produttori di energia elettrica elementi di tutela relativi ad alcune prestazioni di qualità commerciale.

81.2 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni della presente Parte tutti i distributori e i venditori di energia elettrica.

- 81.3 Il cliente BT richiede le prestazioni del presente Testo integrato di competenza del distributore esclusivamente tramite il proprio venditore, ad eccezione dei seguenti casi nei quali il cliente si può rivolgere al distributore:
- a) reclami scritti o richieste scritte di informazioni, di cui all'articolo 96, relativi ai servizi di distribuzione e misura;
 - b) richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
 - c) richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
 - d) richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
 - e) richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante;
 - f) richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti.
- 81.4 In presenza di un contratto di fornitura stipulato tra un venditore ed un cliente MT, quest'ultimo può richiedere le prestazioni del presente Testo integrato di competenza del distributore tramite il proprio venditore nel caso in cui abbia conferito mandato al venditore per la sottoscrizione dei contratti di trasporto e di dispacciamento, o direttamente al distributore. In tal caso il distributore informa tempestivamente il venditore delle eventuali variazioni nella fornitura richieste che abbiano risvolti di carattere contrattuale.
- 81.5 In caso di *switching* il distributore informa tempestivamente il venditore entrante delle richieste di prestazioni dei clienti MT e BT inoltrate dal venditore uscente al distributore precedentemente alla data di *switching* e non evase dal distributore entro la data di *switching*. In tali casi il distributore eroga gli eventuali indennizzi automatici al venditore entrante.
- 81.6 Le prestazioni di cui agli articoli 92 e 93, limitatamente al gruppo di misura di proprietà del distributore e le prestazioni di cui agli articoli 94, 95 e 96 possono essere richieste direttamente al distributore dal produttore di energia elettrica per il quale non si applichi la definizione di cliente finale. Anche per tali casi si applica la disciplina degli indennizzi automatici e delle esclusioni, di cui agli articoli 103, 104, 105 e dei soli termini di corresponsione degli indennizzi previsti all'articolo 106.
- 81.7 Fatto salvo quanto disposto dall'articolo 90, comma 90.2, il venditore, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad un distributore, invia tale richiesta entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento. Analogamente, l'eventuale trasmissione al cliente finale della comunicazione dell'esito della prestazione o di altra documentazione deve avvenire dal venditore al cliente finale entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte del distributore.
- 81.8 Nel seguito del presente Testo integrato, per gli esercenti non soggetti agli obblighi di separazione societaria ai sensi della legge 3 agosto 2007, n. 125, i termini distributore e venditore identificano lo stesso soggetto; pertanto per questi soggetti non sono

applicabili gli obblighi di tempestività previsti dal comma precedente, assumendosi istantaneo il trasferimento della documentazione e delle informazioni.

TITOLO 2 – INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Articolo 82

Indicatori di qualità commerciale del servizio

82.1 Al fine di definire i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al servizio di distribuzione e misura dell'energia elettrica, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

- tempo di preventivazione;
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale;
- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura;
- tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte relative al servizio di distribuzione.
- tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura;
- tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura;
- tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte relative al servizio di misura;
- tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore.

Articolo 83

Disposizioni in merito al preventivo rapido

- 83.1 All'atto della richiesta di una delle prestazioni di cui alla Tabella 12, il venditore è tenuto a informare il cliente BT:
- a) degli oneri a suo carico;
 - b) del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione da parte del distributore, di norma dato dal tempo massimo per l'esecuzione di una attivazione della fornitura, salvo taluni casi nei quali:
 - i. la prestazione debba essere eseguita con interventi sulla presa: in tal caso il tempo massimo applicabile è quello di un lavoro semplice;
 - ii. la prestazione debba essere eseguita con interventi sulla rete: in tal caso il tempo massimo applicabile è quello di un lavoro complesso;
 - c) che, una volta eseguita la prestazione, al cliente saranno forniti a consuntivo:
 - iii. una descrizione delle attività eseguite;
 - iv. il tempo massimo applicato dal distributore nei casi i. o ii. di cui alla lettera b);
 - v. il tempo effettivo impiegato dal distributore ad eccezione del caso in cui il tempo massimo applicabile sia riferito all'attivazione della fornitura e tale prestazione venga effettuata entro il tempo massimo;
 - vi. il diritto ad un indennizzo automatico.
- 83.2 Qualora il cliente finale dia il proprio assenso all'esecuzione della prestazione richiesta, il venditore trasmette al distributore l'accettazione del preventivo rapido nei termini previsti dal comma 81.7.
- 83.3 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a preventivo rapido decorre dalla data di ricevimento da parte del distributore dell'accettazione del preventivo rapido comunicata dal venditore.
- 83.4 Per ogni altra energizzazione, aumento o diminuzione di potenza non previsto dalla Tabella 12, i cui oneri sono determinabili sulla base dei provvedimenti dell'Autorità, il venditore informa il cliente finale degli oneri attesi a suo carico e, in caso di assenso preliminare da parte del cliente, lo informa che:
- a) nei tempi previsti dal comma 81.7 provvederà ad inoltrare al distributore la richiesta di effettuazione del preventivo;
 - b) entro il tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione riceverà il preventivo relativo alla richiesta effettuata.

- 83.5 Per ogni altra richiesta di prestazione da parte dei clienti finali non rientrante nelle casistiche di cui ai commi 83.1 e 83.4 il venditore informa il cliente finale degli elementi di cui al comma precedente, lettere a) e b).
- 83.6 Nei casi di cui ai commi 83.4 e 83.5 il distributore ha la facoltà di predisporre opportunamente i propri sistemi informativi per favorire una rapida messa a disposizione del preventivo al cliente finale e, allo scopo, di prendere accordi con il venditore.
- 83.7 I clienti finali BT che non possono ricorrere all'assenso del preventivo rapido di cui al comma 83.1 in sede di primo contatto per le specificità del proprio ordinamento finanziario e contabile (es.: Pubblica amministrazione, Enti locali) possono richiedere che il venditore metta a loro disposizione la previsione di spesa in forma scritta.

Articolo 84

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione

- 84.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT viene registrato solo nei casi in cui la prestazione per la quale viene richiesto il preventivo non sia tra quelle previste dalla Tabella 12, anche attraverso le modalità disciplinate al comma 83.6.
- 84.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione deve essere predisposto dal distributore per ogni richiesta di lavori sulla rete di bassa tensione per ogni prestazione non inclusa nella Tabella 12.
- 84.3 Il preventivo deve contenere:
- a) il codice di rintracciabilità di cui all'articolo 107, comma 107.2, lettera a);
 - b) la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo dal richiedente;
 - c) la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente;
 - d) la tipologia di utenza;
 - e) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente Testo integrato, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto dal distributore al cliente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;

- f) l'indicazione dei corrispettivi previsti dalle normative vigenti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare, ove previsto dalla normativa tariffaria, quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- g) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- h) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore;
- i) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- j) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo, che non devono essere discriminatorie nei confronti dei venditori per i preventivi da loro richiesti;
- k) la durata di validità del preventivo;
- l) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del distributore nel caso di lavori complessi;
- m) l'eventuale richiesta di locali e/o porzioni di terreno adeguati alla realizzazione di eventuali cabine di trasformazione, in conformità alle disposizioni del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015.

84.4 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dall' esercente nei confronti del cliente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

84.5 Nel caso di trasmissione informatica del preventivo da parte del distributore al venditore, il venditore medesimo conferma per via informatica al distributore la ricezione del preventivo.

84.6 Fatta salva la facoltà di offrire, a proprio carico, condizioni migliorative nel mercato libero, il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dal distributore e di accludere altresì lo schema del contratto di fornitura.

Articolo 85

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione

- 85.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del distributore, della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.
- 85.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione deve essere predisposto dal distributore per ogni richiesta di lavori sulla rete di media tensione, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto al cliente finale.
- 85.3 Fatta salva la facoltà di offrire, a proprio carico, condizioni migliorative nel mercato libero, il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dal distributore, che deve contenere quanto previsto dall'articolo 84, comma 84.3.
- 85.4 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione deve avere validità non inferiore a sei mesi e deve contenere il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del distributore. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo può essere successivamente preteso dal distributore nei confronti del richiedente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Articolo 86

Tempo di esecuzione di lavori semplici

- 86.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.

Articolo 87

Tempo di esecuzione di lavori complessi

- 87.1 Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.
- 87.2 Sono esclusi dall'applicazione del presente articolo i seguenti lavori complessi:
- a) le elettrificazioni di zone urbanistiche (residenziali, artigianali, industriali o rurali) realizzate su richiesta di soggetti diversi dai clienti finali;

b) le richieste di spostamento di linee e di impianti elettrici, che non sia funzionale allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;

87.3 Il distributore comunica al richiedente, anche telefonicamente, l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro i cinque giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Articolo 88

Tempo di attivazione della fornitura

88.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di attivazione della fornitura, inviata dal richiedente e la data di attivazione della fornitura.

88.2 Nel caso in cui il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di attivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

88.3 La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione della stessa per morosità del cliente finale.

Articolo 89

Tempo di disattivazione della fornitura

89.1 Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di disattivazione della fornitura inviata dal richiedente e la data di disattivazione della fornitura stessa.

89.2 Nel caso in cui il richiedente richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

89.3 La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. E' inoltre assimilata alla disattivazione la semplice chiusura contrattuale, con acquisizione della lettura finale, che assicuri al cliente che non gli saranno addebitati ulteriori consumi. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione della fornitura, quali volture o subentri immediati. Non sono considerate disattivazioni i casi di passaggio dal mercato di

maggior tutela o di salvaguardia al mercato libero (e viceversa), nonché i passaggi da un venditore all'altro.

Articolo 90

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

- 90.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di riattivazione della fornitura da parte del venditore e la data di riattivazione della fornitura.
- 90.2 Il venditore è tenuto all'invio immediato al distributore, mediante fax o per via telematica, della richiesta di riattivazione della fornitura di un proprio cliente finale, a seguito del pagamento da parte del cliente finale al venditore delle somme dovute ovvero di dimostrazione dell'avvenuto pagamento, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime. Qualora la documentazione dimostrante l'avvenuto pagamento pervenga al venditore oltre le ore 18 nei giorni feriali, l'invio al distributore può avvenire nel giorno successivo.
- 90.3 Il distributore ha facoltà di comunicare ai venditori modalità e termini, compatibili con il comma precedente, entro i quali devono pervenire le richieste relative alla riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità. Qualora sia rispettato il termine indicato dal distributore, la data di ricevimento ai fini del comma 90.1 è la data risultante dal fax o comunicazione telematica inviata dal venditore per inoltrare al distributore la richiesta di riattivazione. Le richieste pervenute oltre il termine indicato dal distributore potranno essere trattate dal distributore come pervenute nel giorno successivo.
- 90.4 Per i soli clienti finali a cui, in caso di morosità, il distributore applichi una procedura che preveda in luogo della disattivazione la riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, il tempo di riattivazione della fornitura è computato in giorni lavorativi.

Articolo 91

Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore

- 91.1 Il tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di dati tecnici inoltrata dal venditore al distributore e la data di messa a disposizione dei dati tecnici richiesti al venditore. La richiesta del venditore deve essere conforme a quanto previsto dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale e può riguardare tanto l'acquisizione di dati tecnici in possesso del distributore quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dal distributore al venditore.

91.2 Qualora per fornire al venditore i dati tecnici richiesti il distributore debba accedere al gruppo di misura e lo stesso risulti inaccessibile, il distributore è tenuto a dimostrare di aver effettuato il tentativo di accesso e ad informare tempestivamente il venditore, il quale potrà richiedere un secondo tentativo, anche previa fissazione di un appuntamento con il cliente finale. Ai fini della verifica dello standard di qualità, la prima richiesta si considera annullata.

Articolo 92

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura

92.1 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal richiedente e la data di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica.

92.2 Il distributore è tenuto a registrare, nel rispetto di quanto stabilito dall'articolo 107, l'esito delle verifiche del gruppo di misura.

92.3 Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di limiti di tolleranza entro i limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa vigente e del corretto funzionamento dell'orologio/calendario, il distributore è tenuto ad informare il richiedente, contestualmente alla notifica dell'esito della verifica, che gli sarà addebitato il corrispettivo di cui al Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015 e disposizioni in materia di condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione.

92.4 Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di limiti di tolleranza superiori ai limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa vigente o del non corretto funzionamento dell'orologio/calendario, il distributore registra le cause di malfunzionamento secondo la seguente classificazione:

- a) guasto o anomalia al misuratore che impedisce la corretta registrazione dei consumi a causa di limiti di tolleranza oltre i limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa vigente;
- b) guasto o anomalia ai riduttori di misura che impedisce la corretta registrazione dei consumi a causa di limiti di tolleranza oltre i limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa vigente;
- c) guasto o anomalia all'orologio/calendario;
- d) altro guasto o anomalia.

92.5 Nei casi di cui al comma 92.4 contestualmente alla messa a disposizione dell'esito della verifica al richiedente, il distributore informa il richiedente che il gruppo di misura necessita di sostituzione immediata e che nei casi di cui al precedente comma 92.4, lettere a), b) e c) il distributore, in materia di ricostruzione dei consumi, applicherà le disposizioni di cui al Titolo IV della deliberazione 28 dicembre 1999, n. 200/99. Allo scopo il distributore comunica al richiedente:

- a) la data prevista di sostituzione del gruppo di misura;
- b) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del distributore;
- c) che il cliente finale ha tempo cinque giorni dalla data di ricevimento dell'esito della verifica per concordare con la persona di cui alla lettera b) una data alternativa, entro quindici giorni lavorativi rispetto alla data di cui alla lettera a), per la sostituzione del gruppo di misura;
- d) che il cliente finale deve assicurare la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere il distributore per la sostituzione del gruppo di misura;
- e) che, a fine sostituzione del gruppo di misura, sarà consegnata al cliente finale copia del verbale di sostituzione che il cliente stesso controfirmerà per presa visione dei consumi registrati dal gruppo di misura sostituito;
- f) che, in caso di mancato rispetto della data di cui alla lettera a), al netto del posticipo di cui alla lettera c), è previsto un indennizzo automatico.

92.6 La disposizione di cui al comma 92.5, lettera e), sostituisce la disposizione di cui al comma 11.2 della deliberazione 28 dicembre 1999, n. 200/99 nella parte in cui disciplina che "Nel caso in cui il guasto richieda l'immediata sostituzione del gruppo di misura, tale sostituzione può avvenire soltanto con il consenso scritto del cliente che, presa visione dei consumi registrati dal gruppo di misura al momento della sua sostituzione, li sottoscrive."

Articolo 93

Tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto

93.1 Il tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del gruppo di misura guasto.

93.2 Qualora il cliente eserciti la facoltà di cui al comma 92.5, lettera c), posticipando la data proposta dal distributore, il tempo intercorrente tra la data proposta dal distributore e la data posticipata richiesta dal cliente non deve essere computato ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al comma precedente.

93.3 Qualora il gruppo di misura risulti inaccessibile, il distributore è tenuto a dimostrare di aver effettuato il tentativo di cui al comma 92.5 .

Articolo 94

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura

- 94.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della conferma della richiesta di verifica della tensione di fornitura inviata dal richiedente e la data di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica.
- 94.2 Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di valori della tensione di fornitura compresi nei limiti di variazione definiti dall'articolo 62, il distributore è tenuto ad informare il richiedente, contestualmente alla notifica dell'esito della verifica, che gli sarà addebitato il corrispettivo di cui al Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015 e disposizioni in materia di condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione.
- 94.3 Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di valori della tensione di fornitura non compresi nei limiti di variazione definiti dall'articolo 62, il distributore è tenuto a informare il richiedente, contestualmente alla notifica dell'esito della verifica, del tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura, in conformità alle disposizioni dell'articolo 95, e che in caso di mancato rispetto di tale tempo è previsto un indennizzo automatico.
- 94.4 Nel caso in cui la prestazione venga richiesta dal produttore, questi può disconnettere le proprie unità di generazione dalla rete purché tale condizione si applichi per l'intera durata di effettuazione della verifica.
- 94.5 Nel caso in cui siano già stati accertati sulla medesima linea valori della tensione di fornitura non compresi nei limiti di variazione definiti dall'articolo 62, il distributore ha la facoltà di non eseguire la verifica della tensione, fermi restando gli obblighi di cui al comma 94.3 nei confronti del richiedente. In tale caso il tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95 decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

Articolo 95

Tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura

- 95.1 Il tempo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica della tensione di fornitura di cui all'articolo 94 e la data di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura.

Articolo 96

Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

- 96.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di distribuzione e misura indirizzata dal cliente finale al distributore e la data di messa a disposizione della risposta motivata al cliente finale.
- 96.2 La risposta motivata deve contenere:
- a) il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni inoltrato dal cliente finale;
 - b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo della persona incaricata di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
 - c) la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi, contrattuali o tecnici applicati;
 - d) la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dal distributore;
 - e) l'elenco della documentazione allegata.
- 96.3 Le disposizioni del presente articolo non si applicano ai casi in cui un cliente finale invii con la stessa comunicazione un medesimo reclamo scritto sia al proprio venditore sia al proprio distributore. In tali casi, la risposta motivata al reclamo scritto dovrà essere fornita al cliente finale dal solo venditore, secondo quanto previsto dalle disposizioni di cui al Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale approvato con la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08.
- 96.4 Il presente articolo non si applica nel caso in cui il venditore abbia la necessità di acquisire dati tecnici o altre informazioni necessarie per la risposta ad un reclamo o ad una richiesta di informazioni pervenuta da un cliente finale. In tali casi si applica il livello specifico previsto dall'articolo 91.
- 96.5 Nel caso in cui la richiesta di informazioni sia inviata da un cliente MT e riguardi la conoscenza del livello di potenza di cortocircuito presso il proprio punto di connessione alla rete, il distributore esegue la verifica con modalità documentale ed analitica ed include nella risposta:
- a) i livelli di potenza di cortocircuito trifase minima di esercizio e minima convenzionale al punto di connessione con la rete MT e confronto con i valori riportati nella tabella 35 dell'Allegato informativo F alla norma CEI 0-16, allegata alla deliberazione 18 marzo 2008, ARG/elt 33/08;
 - b) i livelli di potenza di cortocircuito nel punto "a monte" di connessione alla rete AT o AAT (riportando il valore puntuale di minima convenzionale calcolato e pubblicato da Terna in ottemperanza al comma 34.3 della deliberazione 30 dicembre 2004, n. 250/04) e confronto con i livelli previsionali a cinque anni di potenza di

- cortocircuito minima convenzionale (al corrispondente livello di tensione) pubblicati da Terna in ottemperanza al comma 34.4 della deliberazione 250/04;
- c) i tempi e l'effetto atteso di azioni previste per l'eventuale innalzamento dei livelli di potenza di cortocircuito.

Articolo 97

Fascia di puntualità per gli appuntamenti

- 97.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano la presenza del cliente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. La fascia di puntualità per gli appuntamenti non può superare le due ore.
- 97.2 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il distributore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
- 97.3 Il cliente finale deve assicurare la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere il distributore per tutta la fascia di puntualità concordata con il distributore medesimo.

Articolo 98

Appuntamenti posticipati

- 98.1 In caso di appuntamento posticipato il distributore deve registrare almeno le seguenti informazioni garantendone la verificabilità:
- a) codice di rintracciabilità della prestazione a cui si riferisce l'appuntamento;
 - b) data per l'appuntamento proposta dal distributore;
 - c) data e fascia di puntualità concordata;
 - d) data e ora di inizio effettivo della prestazione o del sopralluogo.
- 98.2 L' esercente informa altresì il cliente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

Articolo 99

Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura

- 99.1 Il tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura è il tempo, registrato in ore e minuti, intercorrente tra l'istante di richiesta del cliente finale interessato dal guasto, registrato in ore e minuti, e l'istante di ripristino della fornitura di energia elettrica su detto punto di consegna, registrato in ore e minuti.
- 99.2 Qualora il cliente finale richieda, contestualmente alla segnalazione del guasto, un intervento posticipato, si applica quanto definito al precedente comma 98.1. In tal caso il tempo per l'esecuzione della prestazione decorre dalla data e ora fissate per l'appuntamento.

Articolo 100

Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale

- 100.1 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente finale.
- 100.2 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che richiedono la presenza del cliente finale e per i quali il richiedente non abbia richiesto un appuntamento posticipato.
- 100.3 Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessaria l'effettuazione di un sopralluogo con appuntamento posticipato, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo di posticipazione.
- 100.4 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di cui agli articoli 86, 87 e 88 siano necessari lavori da realizzarsi a cura del cliente finale e tali lavori siano stati tutti indicati nel preventivo di cui agli articoli 84 e 85, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori.
- 100.5 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici o generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti.
- 100.6 Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi siano necessari atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti, purché almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del

soggetto richiedente. Il distributore è tenuto a presentare le richieste di autorizzazione eventualmente necessarie per la realizzazione degli interventi in capo al medesimo.

- 100.7 Nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità sia impedita dalla praticabilità del terreno, ad esempio per innevamento persistente, il distributore comunica al richiedente la sospensione della prestazione, che si protrae per lo stretto tempo necessario per il ritorno alla praticabilità dei terreni interessati.
- 100.8 Nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità sia ritardata a causa di attività da realizzarsi a cura del richiedente la prestazione quali ad esempio, opere o autorizzazioni, invio di documentazione mancante o incompleta, o ritardi dipendenti da decisioni del richiedente, i tempi per l'esecuzione delle prestazioni non comprendono i tempi associati a tali attività.
- 100.9 Nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza del cliente documentata dal distributore, il computo del tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con il distributore. È fatto divieto al distributore di addebitare direttamente o indirettamente costi al richiedente nei casi di mancata presenza cliente all'appuntamento concordato ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale.

TITOLO 3 – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Articolo 101

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio

- 101.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio sono definiti nella tabella 13.
- 101.2 I livelli specifici di qualità relativi al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici sono fissati in tabella 20.
- 101.3 I livelli specifici di qualità di cui ai precedenti commi 101.1 e 101.2 devono essere calcolati:
- a) con riferimento al distributore, se il distributore fornisce il servizio in un ambito territoriale compreso in una sola provincia;
 - b) con riferimento alla provincia, se il distributore fornisce il servizio in un ambito territoriale non compreso in una sola provincia.

Articolo 102

Livelli generali di qualità commerciale del servizio

- 102.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio sono definiti nella tabella 14.
- 102.2 I livelli generali di qualità di cui al precedente comma 102.1 devono essere calcolati:
- a) con riferimento al distributore, se il distributore fornisce il servizio in un ambito territoriale compreso in una sola provincia;
 - b) con riferimento alla provincia, se il distributore fornisce il servizio in un ambito territoriale non compreso in una sola provincia.

Articolo 103

Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità

- 103.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
 - b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
 - c) cause imputabili all'esercente, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
- 103.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma 103.1, lettere a) e b), il distributore documenta la causa del mancato rispetto.

TITOLO 4 – INDENNIZZI AUTOMATICI

Articolo 104

Casi di indennizzo automatico

- 104.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 101, comma 101.1, l'indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale, anche tramite il

venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile, o anche tramite rimessa diretta.

104.2 Gli indennizzi automatici sono definiti, per ciascuna tipologia di clientela, nelle tabelle 15, 16 e 17, e, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

104.3 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 101, comma 101.2, è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 20 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo quanto definito dal comma precedente.

Articolo 105

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

105.1 Il distributore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui all'articolo 104 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 101 sia riconducibile ad una delle cause di cui all'articolo 103, comma 103.1, lettere a) e b).

105.2 Il distributore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 104 qualora il cliente finale non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all' esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta.

105.3 Il riconoscimento dell'indennizzo per mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti non è motivo di esclusione dal riconoscimento, ove dovuto, dell'indennizzo per mancato rispetto degli altri standard specifici.

105.4 Il distributore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui all'articolo 104:

- a) per mancato rispetto del tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per clienti finali alimentati in bassa tensione se l'interruzione della fornitura è causata dal solo allentamento dei morsetti fermacavi presenti sul gruppo di misura, dall'intervento del limitatore per prelievi

irregolari o da danneggiamenti arrecati al gruppo di misura se installato all'interno di locali di esclusivo accesso del cliente finale;

- b) per mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura nel caso in cui questo risulti inaccessibile.

Articolo 106

Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

- 106.1 Gli indennizzi automatici di cui all'articolo 104, tenuto conto dei casi di esclusione di cui all'articolo 105, sono corrisposti dal distributore al richiedente la prestazione entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento.
- 106.2 L' esercente è tenuto ad accreditare al cliente finale che ha richiesto la prestazione, per la quale il distributore non ha rispettato il livello specifico per le cause indicate dall'articolo 103, comma 103.1 lettera c), l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore di cui all'articolo 101, comma 101.1, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta. Nel caso di richiesta del produttore l'accredito avviene attraverso rimessa diretta da parte del distributore.
- 106.3 In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte del distributore entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.
- 106.4 Per i soli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, i termini di cui ai precedenti commi decorrono dalla data dell'appuntamento.
- 106.5 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

TITOLO 5 – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI INFORMAZIONE

Articolo 107

Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale

- 107.1 Il distributore deve predisporre un registro, costituito da appropriati strumenti, anche informatici, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime.
- 107.2 Per ogni richiesta di prestazione, di sua competenza, soggetta a livelli specifici e generali di qualità, il distributore deve registrare:
- a) il codice di rintracciabilità con cui il distributore identifica la singola richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 92, 94 e le prestazioni di cui agli articoli 93 e 95;
 - b) il codice con cui il distributore individua la prestazione;
 - c) la tipologia di utenza, suddividendo tra clienti BT domestici, clienti BT non domestici, clienti MT, produttori BT e produttori MT;
 - d) i dati identificativi del richiedente;
 - e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 92 e 94;
 - f) la data di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica del gruppo di misura o della tensione di fornitura di cui agli articoli 92 e 94;
 - g) il tipo di guasto del gruppo di misura come classificato al comma 92.4;
 - h) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;
 - i) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività da realizzarsi a cura del richiedente di cui all'articolo 100, comma 100.8;
 - j) la data di esecuzione della prestazione; per le prestazioni di cui agli articoli 88 e 89 anche l'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente;
 - k) la data di sostituzione del gruppo di misura guasto, la data proposta dal distributore per la sostituzione del gruppo di misura guasto e l'eventuale data posticipata richiesta dal cliente;
 - l) la data di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura;

- m) la causa, tra quelle indicate dall'articolo 103, comma 103.1, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
- n) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;
- o) l'indicazione che la richiesta di informazioni ha riguardato il comma 96.5 e, in tal caso, le informazioni di cui al comma 96.5, lettere da a) a c) ;
- p) il codice dell'eventuale appuntamento con il cliente finale di cui all'articolo 97, comma 97.1 inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98;
- q) l'eventuale indicazione che l'appuntamento di cui alla precedente lettera p) è posticipato per richiesta del cliente finale;
- r) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto;
- s) il codice alfanumerico identificativo omogeneo su tutto il territorio nazionale riferito al cliente finale (POD), di cui all'articolo 37 dell'allegato A alla deliberazione n. 111/06 e successive modificazioni e integrazioni.

107.3 Per ogni appuntamento con il cliente finale di cui all'articolo 97, comma 97.1, inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98, il distributore deve registrare:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il distributore identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 92 e 94, alla quale si riferisce l'appuntamento;
- b) la data proposta dal distributore per l'appuntamento con il cliente finale;
- c) la data, l'ora di inizio della fascia di puntualità dell'appuntamento;
- d) il rispetto o meno dell'appuntamento con il cliente finale;
- e) l'eventuale assenza del cliente finale all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera c);
- f) la causa, tra quelle indicate dall'articolo 103, comma 103.1, dell'eventuale mancato rispetto della fascia massima di puntualità fissata dall'articolo 97;
- g) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento;
- h) il codice alfanumerico identificativo omogeneo su tutto il territorio nazionale riferito al cliente finale (POD), di cui all'articolo 37 dell'allegato A alla deliberazione n. 111/06 e successive modificazioni e integrazioni.

107.4 Per ogni richiesta di prestazione soggetta a livello specifico di qualità di cui all'articolo 99, il distributore deve registrare:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il distributore identifica la richiesta di prestazione;
- b) i dati identificativi del cliente finale;
- c) l'istante di richiesta del cliente finale interessato dal guasto;

- d) l'istante di ripristino della fornitura di energia elettrica;
- e) la causa, tra quelle indicate dall'articolo 103, comma 103.1, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
- f) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione o alla corresponsione dell'indennizzo.

107.5 Il venditore registra i casi di trasmissione al cliente finale della comunicazione dell'esito della prestazione o di altra documentazione.

107.6 Il venditore registra altresì la data di ricevimento da parte del distributore dell'elenco dei clienti ai quali spetta l'indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di cui all'articolo 101, comma 101.1, nonché l'ammontare degli indennizzi da corrispondere a ciascuno dei clienti finali interessati.

Articolo 108

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

108.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo articolo 109 e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui alla presente Parte II, il distributore deve:

- a) mantenere il registro di cui all'articolo 107 aggiornato con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali e archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
- c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

108.2 Ogni anno l'Autorità può richiedere a un campione di distributori di fornire un estratto informatico del registro di cui all'articolo 107.

Articolo 109

Comunicazioni all'Autorità, controlli e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti per la qualità commerciale

109.1 Entro il 31 marzo di ogni anno il distributore con più di 5.000 tra clienti finali e produttori al 31 dicembre dell'anno precedente è tenuto a comunicare all'Autorità le informazioni e i dati di cui ai successivi commi 109.2, 109.3 e 109.4.

109.2 In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, il distributore è tenuto a comunicare:

- a) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione di cui agli articoli 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96 e 99 comprese quelle prestazioni eseguite con gli appuntamenti di cui agli articoli 97 e 98:
 - il numero totale delle richieste di prestazioni e delle conferme delle richieste di verifica di cui agli articoli 92 e 94;
 - il numero totale delle richieste di prestazioni e delle conferme delle richieste di verifica di cui agli articoli 92 e 94 per le quali il distributore non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito dall'articolo 101, ovvero dall'articolo 102, suddividendo le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui all'articolo 103, comma 103.1;
 - il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni e delle conferme delle richieste di verifica di cui agli articoli 92 e 94 calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale definito dall'articolo 101, ovvero dall'articolo 102, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'articolo 103, comma 103.1, lettera c);
 - il numero totale di richieste di informazioni di cui al comma 96.5.
- b) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione di cui agli articoli 101 e 102, e limitatamente a quelle prestazioni eseguite con gli appuntamenti di cui agli articoli 97 e 98:
 - il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, comma 97.1;
 - il numero totale di appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98, comma 98.1;
 - il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, comma 97.1, per i quali il distributore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente finale, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui all'articolo 103, comma 103.1;
 - il numero totale di appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98, comma 98.1, per i quali il distributore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente finale, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui all'articolo 103, comma 103.1;
- c) per ogni tipologia di utenza per le prestazioni di cui agli articoli 92 e 94, il distributore è tenuto a comunicare il numero di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero di conferme delle richieste di verifica della tensione di fornitura, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa vigente;

- d) per ogni tipologia di utenza per le prestazioni di cui agli articoli 93 e 95, il numero di gruppi di misura sostituiti a seguito di verifica del gruppo di misura, separatamente per tipologia di anomalia o guasto, e il numero di ripristini del valore corretto della tensione di fornitura;
- e) il numero totale di clienti BT domestici, di clienti BT non domestici, di clienti MT, di produttori BT e di produttori MT al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di comunicazione.

109.3 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici di cui all'articolo 104, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, il distributore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di utenza e per ogni livello specifico di qualità definito dall'articolo 101:

- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
- b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.

109.4 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:

- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella presente Parte;
- b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

Articolo 110

Informazione ai clienti finali per la qualità commerciale

110.1 In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità, da parte di clienti finali, il distributore fornisce a tali clienti informazioni per quanto concerne i livelli specifici e le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale, nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici. Il distributore fornisce tali informazioni ai venditori in occasione della prima richiesta di prestazione per conto del cliente finale e, successivamente, almeno una volta all'anno ed in occasione di ogni eventuale aggiornamento dei livelli specifici e/o dei livelli generali e/o degli indennizzi automatici.

110.2 Entro il 30 giugno di ogni anno, distributore, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, è tenuto ad informare il venditore, per ogni cliente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il venditore stesso, dei livelli specifici e generali di qualità di sua competenza, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, limitatamente alla categoria di clientela cui appartiene il cliente finale e del grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione ai richiedenti.

- 110.3 In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità o della fissazione di un appuntamento l'esercente comunica al richiedente un codice di rintracciabilità.

TITOLO 6 – MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEI CONTROLLI DEI DATI

Articolo 111

Ambito di applicazione

- 111.1 Il presente Titolo definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità commerciale comunicati dagli esercenti all'Autorità in attuazione di quanto previsto dal presente Testo integrato. Il presente Titolo si applica a tutti i distributori.
- 111.2 L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti dal presente Titolo, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dagli esercenti ai fini del rispetto delle presenti disposizioni.
- 111.3 E' fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti dell'esercente per l'irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dal presente Testo integrato sulla base degli elementi raccolti nei controlli di cui al precedente comma, dei controlli effettuati con la metodologia definita dal presente Titolo o degli ulteriori controlli di cui all'articolo 121, comma 121.5.

Articolo 112

Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità commerciale

- 112.1 Il controllo dei dati di qualità commerciale riguarda per i distributori tutte le prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione.
- 112.2 L'Autorità comunica al distributore, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità commerciale con un preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi; nella comunicazione vengono indicati:
- a) le prestazioni di qualità commerciale dei servizi elettrici oggetto del controllo;
 - b) l'anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità commerciale; l'anno non può comunque essere anteriore al 2007;

- c) per quali province viene effettuato il controllo dei dati di qualità, se il distributore fornisce il servizio di distribuzione o vendita non compreso in una sola provincia.
- 112.3 Il distributore entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al comma precedente, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all’Autorità via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l’effettuazione del controllo dei dati di qualità commerciale.
- 112.4 In sede di controllo, il distributore fornisce su supporto elettronico per le prestazioni di qualità commerciale oggetto del controllo, un elenco contenente per ogni richiesta di prestazione i campi indicati in tabella 18. Gli elenchi di cui sopra sono acquisiti dall’Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità commerciale. Dagli elenchi di cui sopra, ciascuno dei quali costituisce la popolazione delle relative prestazioni di qualità commerciale, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di prestazioni di qualità commerciale da sottoporre al controllo dei dati di qualità commerciale.
- 112.5 Il distributore che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma entro un tempo massimo fissato in 4 ore dall’avvio delle attività ispettive, entro 15 giorni solari dalla data di completamento del controllo comunica all’Autorità le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.
- 112.6 Il numero delle prestazioni di qualità commerciale dei servizi elettrici riportati negli elenchi di cui al precedente comma 112.5, deve essere coerente con i relativi dati comunicati dal distributore all’Autorità. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze il distributore dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all’articolo 121 sarà il più elevato tra quello comunicato dal-distributore all’Autorità e quello fornito in sede di controllo.

Articolo 113

Validazione dei dati

- 113.1 In tabella 19 sono indicati gli elementi, per le diverse tipologie di prestazioni di qualità commerciale, in assenza dei quali la prestazione esaminata viene classificata non valida.
- 113.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma non riportino il codice di rintracciabilità della prestazione di qualità commerciale oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dal distributore, le relative prestazioni vengono classificate non valide. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall’ esercente è fatta salva la facoltà per l’ esercente di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per

la composizione del codice di rintracciabilità riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca della prestazione di qualità commerciale.

Articolo 114

Criteri di conformità dei dati validi

114.1 Ogni prestazione di qualità commerciale classificata come valida secondo quanto disposto dall'articolo 113, comma 113.1, viene sottoposto a verifica di conformità mediante uno o più dei seguenti criteri:

- corrispondenza;
- completezza;
- correttezza dell'indennizzo;
- documentabilità delle cause;
- esattezza del tempo.

114.2 La prestazione di qualità commerciale che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificato/a come non conforme.

114.3 Le prestazioni di qualità commerciale classificate valide secondo quanto disposto dall'articolo 113, comma 113.1, sono sottoposte:

- a) nel caso di richiesta di preventivo, alla verifica in sequenza dei criteri di:
- corrispondenza;
 - completezza;
 - correttezza dell'indennizzo automatico (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'articolo 103, comma 103.1, lettera c));
 - documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'articolo 103, comma 103.1, lettere a) e b));
 - esattezza del calcolo del tempo di effettuazione della prestazione (solo se la prestazione è effettuata entro il tempo indicato dallo standard);
- b) nel caso di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo vale quanto definito alla precedente lettera a), con la sola esclusione della verifica di completezza.

Articolo 115

Verifica di corrispondenza

115.1 La verifica di corrispondenza accerta, per la prestazione di qualità commerciale esaminata, la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco

fornito dal distributore di cui al comma 112.5 e i documenti operativi di riscontro ad esclusione del campo “tempo effettivo rilevato” oggetto della sola verifica di cui all’articolo 119.

Articolo 116

Verifica di completezza

- 116.1 Il criterio di completezza si applica esclusivamente alle richieste di preventivo per l’esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione o media tensione di cui agli articoli 85 e 86.
- 116.2 La verifica di completezza accerta, per la richiesta di preventivo per l’esecuzione di lavori esaminata, la completezza delle informazioni fornite ai clienti previste dal comma 84.3; la verifica non ha esito positivo qualora il preventivo risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dal comma 84.3.

Articolo 117

Verifica di correttezza dell’indennizzo automatico

- 117.1 Il criterio di correttezza dell’indennizzo automatico si applica alle prestazioni di qualità commerciale soggette a livelli specifici di cui all’articolo 101 o definiti dal distributore di cui all’articolo 123.
- 117.2 La verifica di correttezza dell’indennizzo automatico, per la prestazione di qualità commerciale esaminata, accerta che il distributore abbia correttamente provveduto al pagamento dell’indennizzo automatico al cliente finale o al produttore, ove dovuto; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:
- importo corrisposto al cliente finale o al produttore diverso da quello previsto dal comma 104.2, per la tipologia di utenza al quale si riferisce la prestazione esaminata, solo se a svantaggio di tale tipologia di utenza;
 - importo pagato al cliente finale o al produttore non maggiorato correttamente secondo quanto previsto dal comma 104.2;
 - importo non corrisposto entro il tempo massimo previsto dal comma 106.3.

Articolo 118

Verifica di documentabilità delle cause

- 118.1 Il criterio di documentabilità delle cause si applica alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livello specifico di cui all’articolo 101 o soggette a livello generale di cui all’articolo 102 o definiti dal distributore di cui all’articolo 123.
- 118.2 La verifica di documentabilità delle cause accerta per la prestazione di qualità commerciale esaminata, che l’esercente abbia correttamente documentato i casi di

mancato rispetto dei livelli specifici e generali riconducibili alle cause indicate dall'articolo 103, comma 103.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:

- per le cause indicate dall'articolo 103, comma 103.1, lettere a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall' dall'articolo 103, comma 103.1, lettere b) in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il richiedente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale.

Articolo 119

Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione

- 119.1 Il criterio di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione si applica alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livelli specifici di cui all'articolo 101 o soggette a livelli generali di cui all'articolo 102 o definiti dall'esercente di cui all'articolo 123.
- 119.2 La verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione accerta, per la prestazione di qualità commerciale esaminata, la correttezza del tempo riportato nel relativo elenco fornito dal distributore di cui all'articolo 112, comma 112.5 rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.
- 119.3 Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.
- 119.4 Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione della prestazione di qualità commerciale evidenzia un mancato rispetto del relativo livello specifico di cui all'articolo 101, o definito dal distributore di cui all'articolo 123 o del relativo livello generale di cui all'articolo 102, o definito dal distributore di cui all'articolo 123, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme. Nel caso di prestazione soggetta a livello specifico, l'esercente provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico secondo quanto previsto agli articoli 104 e 106.

Articolo 120

Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato

- 120.1 Al termine di ogni controllo dei dati di qualità commerciale presso il distributore, tra le prestazioni di qualità commerciale esaminati sono individuate, ai sensi di quanto previsto dagli articoli 113 e 114:
- n_1 prestazioni di qualità commerciale non valide;
 - n_2 prestazioni di qualità commerciale non conformi.

120.2 A partire da n_1 o da n_2 di cui al precedente comma, dalla dimensione n del campione e dalla dimensione N della popolazione da cui è stato estratto, vengono stimati mediante un modello statistico il numero delle prestazioni di qualità commerciale non valide e il numero delle prestazioni di qualità commerciale non conformi per la popolazione di riferimento:

- $N1$ numero delle prestazioni di qualità commerciale non valide;
- $N2$ numero delle prestazioni di qualità commerciale non conformi.

Il modello statistico di cui sopra stima N_1 e N_2 per mezzo dell'estremo inferiore di un intervallo di confidenza destro di livello $1-\alpha$ pari al 95%. Lo stimatore N_i è determinato dalla formula seguente:

$$N_i = \min\{M \in [0, N] : P_M(X \geq n_i) > 0,05\}$$

dove X è una variabile aleatoria ipergeometrica di parametri N, M, n .

Il programma di calcolo utilizzato per le elaborazioni che implementano il modello statistico di cui sopra è reso disponibile nel sito internet dell'Autorità.

Articolo 121

Penalità per le prestazioni di qualità commerciale stimate non valide e non conformi

121.1 Per ciascuno degli $N1$ e degli $N2$ determinati con la metodologia di cui all'articolo 120, comma 120.2, il distributore è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie:

- per ogni N_1 , una penalità unitaria pari a euro 1.000 (mille);
- per ogni N_2 , una penalità unitaria pari a euro 400 (quattrocento).

121.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico del distributore, sono definite le seguenti franchigie:

- a) per N_1 , una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;
- b) per N_2 , una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di N_1 .

121.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico del distributore è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al precedente comma 121.1, moltiplicate per i corrispondenti $N1$ ed $N2$, determinati con la metodologia di cui all'articolo 120, comma 120.2, e diminuiti delle franchigie di cui al comma 121.2.

- 121.4 Qualora il distributore intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, lo stesso, entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 121.3, alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. Il distributore non è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro 1.000. Il distributore comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.
- 121.5 Qualora il distributore non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, lo comunica all'Autorità entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso il distributore:
- a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i 120 giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente Testo integrato in relazione alla provincia per i quali è stato effettuato il controllo dei dati di qualità commerciale;
 - b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva calcolata ai sensi del precedente comma.
L'ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall'Autorità con un preavviso minimo di 3 giorni lavorativi.

Articolo 122

Penalità per prestazioni di qualità commerciale riscontrati non validi o non conformi

- 122.1 Qualora in esito all'ulteriore controllo di cui all'articolo 121, comma 121.5, siano riscontrate prestazioni di qualità commerciale classificati come non validi e/o non conformi in base a quanto disposto dall'articolo 113 e dall'articolo 114, il distributore è tenuto al pagamento delle penalità unitarie definite dall'articolo 121, comma 121.1.
- 122.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico del distributore si tiene conto delle franchigie definite dall' articolo 121, comma 121.2.
- 122.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico del distributore è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al comma 121.1, moltiplicate per i corrispondenti numeri

di prestazioni di qualità commerciale riscontrati in esito all'ulteriore controllo di cui all' articolo 121, comma 121.5 e classificati come non validi/e o non conformi, tenuto conto delle franchigie di cui al comma 121.2, con arrotondamento al numero intero superiore. Il distributore non è tenuto al pagamento della penalità qualora l'ammontare complessivo della penalità sia inferiore a euro 1.000.

- 122.4 Fatto salvo quanto disposto dal precedente comma, il distributore è tenuto al pagamento della penalità complessiva alla Cassa entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito dell'ulteriore controllo di cui all'articolo 121, comma 121.5, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. Il distributore comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

TITOLO 7 – DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

Articolo 123

Standard di qualità definiti dal distributore

- 123.1 Qualora il distributore definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'articolo 101, comma 101.1 e dall'articolo 102, commi 102.1 e 102.2, ovvero riguardare prestazioni non previste dal presente Testo integrato.
- 123.2 Qualora il distributore definisca standard specifici di qualità commerciale ai sensi del precedente comma 123.1, a tali standard in caso di mancato rispetto corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore, per ciascuna tipologia di utenza, a quelli definiti dall'articolo 104.
- 123.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dal distributore, sia degli obblighi di registrazione di cui all'articolo 107, di comunicazione all'Autorità di cui all'articolo 109, e di informazione di cui all'articolo 110, il distributore che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dall'articolo 101, comma 101.1 e dall'articolo 104, commi 104.1 e 104.2.

Articolo 124

Disposizioni transitorie per la qualità commerciale

- 124.1 L'articolo 83 entra in vigore il 1° gennaio 2013. Sino al 31 dicembre 2012, in materia di preventivi ad ammontare predeterminabile, rimangono in vigore le disposizioni di cui all'Allegato A alla deliberazione 19 dicembre 2007, n. 333/07, articoli:
- 59, comma 59.1, lettera jj);
 - 60, comma 60.6 in relazione al richiamo all'articolo 64;
 - 62, comma 62.2;
 - 64, commi 64.2 e 64.3;
 - 76, comma 76.9.
- 124.2 Il comma 81.6 e gli articoli 92, 93, 94 e 95 entrano in vigore il 1° gennaio 2013. Sino al 31 dicembre 2012 rimangono in vigore gli articoli 70 e 71 di cui all'Allegato A alla deliberazione 19 dicembre 2007, n. 333/07.
- 124.3 Restano in vigore sino al 31 dicembre 2012 i Titoli 3, 4, 5 e 6 della Parte II dell'Allegato A alla deliberazione 19 dicembre 2007, n. 333/07, limitatamente alle disposizioni interessate dalle proroghe di cui ai commi 124.1 e 124.2. Per le prestazioni soggette a livello specifico prorogate ai sensi del presente articolo e richieste nell'anno 2012 si applicano gli indennizzi automatici di cui alle Tabelle 15, 16 e 17.

Tabella 12 – Prestazioni per forniture in bassa tensione soggette a preventivo rapido a cura del venditore

Prestazione	Descrizione della prestazione	Livello applicabile
Variazione contrattuale o voltura a parità di condizioni di fornitura		N. A.
Energizzazione di un punto di consegna preposato disattivo, monofase o trifase, a parità di condizioni	Avvio dell'alimentazione per una singola fornitura (ordinaria o temporanea) precedentemente disattivo a parità di condizioni	Attivazione della fornitura
Energizzazione di un punto di consegna monofase precedentemente disattivo, con variazione di potenza	Avvio dell'alimentazione per una singola fornitura monofase (ordinaria o temporanea) con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 6,6 kW	Attivazione della fornitura
Energizzazione di un punto di consegna trifase precedentemente disattivo, con variazione di potenza	Avvio dell'alimentazione per una singola fornitura trifase ordinaria con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 33 kW o temporanea con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW	Attivazione della fornitura
Aumento o diminuzione di potenza	Aumento o diminuzione di potenza per una singola fornitura monofase (ordinaria o temporanea) con potenza disponibile prima e dopo la variazione entro i 6,6 kW	Attivazione della fornitura
Aumento o diminuzione di potenza	Aumento o diminuzione di potenza per una singola fornitura trifase ordinaria con potenza disponibile prima e dopo la variazione entro i 33 kW o temporanea con potenza disponibile prima e dopo la variazione entro i 40 kW	Attivazione della fornitura

Tabella 13 – Livelli specifici di qualità commerciale

	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	20 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, di cui all'articolo 85	non applicabile	40 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e/o distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	10 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi ⁽¹⁾
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale ⁽²⁾	1 giorno feriale
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	2 ore
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore ⁽³⁾ 4 ore ⁽⁴⁾	non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi ⁽⁵⁾	15 giorni lavorativi ⁽⁶⁾
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi ⁽⁵⁾	15 giorni lavorativi ⁽⁶⁾

Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi ⁽⁵⁾	20 giorni lavorativi ⁽⁶⁾
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi ⁽⁵⁾	50 giorni lavorativi ⁽⁶⁾

- (1) si applica indipendentemente dalla distanza dagli impianti di rete permanenti esistenti;
- (2) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;
- (3) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore
- (4) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore
- (5) si applica anche ai produttori BT
- (6) si applica anche ai produttori MT

Tabella 14 - Livelli generali di qualità commerciale

	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 87, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o richieste di informazioni scritte, di cui all'articolo 96, messe a disposizione entro il tempo massimo di 30 giorni solari ⁽¹⁾	95%	95%

- (1) si applica anche ai produttori BT e MT

Tabella 15– Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti BT domestici e produttori BT

	Standard	Rimborso in €per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso in €per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in €per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	20 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale ⁽¹⁾	35,00	70,00	105,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	35,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore ⁽²⁾ 4 ore ⁽³⁾	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00

Allegato A

Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	35,00	70,00	105,00

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

Tabella 16 – Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti BT non domestici

	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni ordinarie	20 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 84 per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 44 kW e distanza massima di 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 44 kW e/o distanza massima superiore a 20 metri dagli impianti di rete permanenti esistenti	10 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	5 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale ⁽¹⁾	70,00	140,00	210,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	70,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 99	3 ore ⁽²⁾ 4 ore ⁽³⁾	70,00	140,00	210,00

Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	70,00	140,00	210,00

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore

Tabella 17 – Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti MT e produttori MT

	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo dello standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, di cui all'articolo 85	40 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 86 per connessioni ordinarie o temporanee	30 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 88	5 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 89	7 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 90	1 giorno feriale	140,00	280,00	420,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 97, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 98)	2 ore	140,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 92	15 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 93	15 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 94	20 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione di fornitura di cui all'articolo 95	50 giorni lavorativi	140,00	280,00	420,00

Tabella 18 – Campi dell’elenco di prestazioni di qualità commerciale

N. Progr.	Tipologia prestazione (ad esempio: Preventivazione per esecuzione di lavori semplici)	Codice di rintracciabilità individuazione prestazione	Tipologia utenza (1 = clienti finali BT domestici 2 = clienti finali BT non domestici 3 = clienti finali MT 4 =produttori BT 5=produttori MT)	POD	Data ricevimento richiesta prestazione o inizio della prestazione (gg/mm/aa)	Tipo di guasto del gruppo di misura come da articolo 92 1= 2= 3= 4=	Atto autorizzativo		Sospensione		Data esecuzione prestazione (compresi sostituzioni del misuratore guasto e ripristino del valore corretto della tensione) (gg/mm/aa)	Eventuale data ritardata richiesta dal cliente (gg/mm/aa)	Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/ 2=per cause cliente finale o terzi/ 3=per causa esercente)	Tempo effettivo rilevato come da articolo 82 (cifra intera)
							Data richiesta atto autorizzativo richiesto per ultimo (gg/mm/aa)	Data ottenimento atto autorizzativo ottenuto per ultimo (gg/mm/aa)	Data inizio sospensione (gg/mm/aa)	Data fine sospensione (gg/mm/aa)				

segue

Ammontare indennizzo corrisposto [€00]	Informazioni su potenza di app. corto circuito	Appuntamento			Appuntamento posticipato		Appuntamento effettivo		Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/ 2=per cause cliente finale o terzi/ 3=per causa esercente)	Appuntamento per sostituzione del misuratore	
		Codice di app.	Data proposta dall’ercente per l’appuntamento con il cliente (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità proposta dall’ercente (hh:mm)	Data proposta dal cliente per l’appuntamento con l’ercente (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità proposta dal cliente (hh:mm)	Data appuntamento effettivo (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità effettiva (hh:mm)		Data proposta dall’ercente per l’appuntamento con il cliente (gg/mm/aa)	Data posticipata richiesta dal cliente per sostituzione misuratore (gg/mm/aa)

Tabella 19 – Elementi di validazione per le diverse tipologie di prestazioni di qualità commerciale

		Elementi indispensabili per la validazione
Qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura	Richiesta di preventivo non rapido	Copia del preventivo
	Prestazione soggetta ad indennizzo automatico diversa dalla richiesta di preventivo	Copia del modulo attestante l'esecuzione della prestazione
	Richiesta di esecuzione di lavori	Copia del modulo attestante l'esecuzione della prestazione
	Richiesta di verifica del gruppo di misura o della tensione di fornitura	Copia del resoconto della verifica
	Sostituzione del gruppo di misura guasto	Copia del modulo attestante l'esecuzione della sostituzione del gruppo di misura
	Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	Copia del modulo attestante il ripristino del valore corretto della tensione di fornitura.
	Reclami scritti o richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata

Tabella 20 – Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici

Tipologia di dati tecnici richiesti	Standard specifico
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi
In casi di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi