



*Autorità per l'energia elettrica e il gas*

**LINEE GUIDA PER LA REGOLAMENTAZIONE  
DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI FORNITURA  
DELL' ENERGIA ELETTRICA**

**Documento per la consultazione per la formazione di provvedimenti  
di cui all'art. 2, comma 12, lett. g) e h) della legge 14 novembre 1995, n. 481**

10 marzo 1998

## **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione illustra le proposte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di regolamentazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica, per le diverse tipologie di utenza. Le proposte vengono presentate al fine dell'emanazione di direttive dell'Autorità concernenti la qualità del servizio di fornitura erogato dai soggetti esercenti ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. h), della legge 14 novembre 1995, n. 481, e al fine dell'introduzione di indennizzi automatici ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. g), della stessa legge. Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di formulare osservazioni prima che l'Autorità proceda alla definizione di provvedimenti in materia. I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità per iscritto, possibilmente entro il 10 aprile 1998 e comunque non oltre il 30 aprile 1998, osservazioni, commenti e suggerimenti sulle modalità applicative dei meccanismi di regolamentazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica delineati nel presente documento, o su altri che si volessero proporre. Nel documento sono posti in speciale evidenza alcuni argomenti ed opzioni sui quali l'Autorità sollecita il contributo propositivo di tutti i soggetti interessati. Per approfondire quanto proposto nel presente documento per la consultazione, l'Autorità terrà, nel corso del prossimo mese di aprile 1998, audizioni delle associazioni dei consumatori e degli utenti, delle associazioni ambientaliste, delle associazioni sindacali delle imprese e dei lavoratori ed audizioni speciali.*

Indirizzo a cui far pervenire osservazioni, commenti e suggerimenti:

**Divisione qualità del servizio  
Autorità per l'energia elettrica e il gas  
piazza Cavour 5 - 20121 Milano  
tel. 02-65565.313  
fax 02-29014219/65565222  
e-mail: milano@autorita.energia.it  
www: autorita.energia.it**

## **INDICE**

	<i>pag.</i>
<b>1. Introduzione</b> .....	<b>3</b>
1.1. Contesto normativo	
1.2. Avvio del procedimento amministrativo e consultazione dei soggetti interessati	
1.3. Struttura del documento	
<b>2. Articolazione degli interventi proposti e loro attuazione</b> .....	<b>6</b>
2.1. Finalità e obiettivi	
2.2. Criteri di attuazione: gradualità e differenziazione degli interventi per tipologia di utenza	
2.3. Sequenza degli interventi proposti	
2.4. Effetti previsti	
<b>3. Obiettivo I - Garantire a tutti gli utenti livelli base di qualità del servizio</b> .....	<b>12</b>
3.1. Aspetti generali	
3.2. Situazione attuale: la Carta dei servizi e le norme tecniche di qualità	
3.3. Definizione di condizioni di erogazione del servizio per la tutela degli utenti	
3.4. Definizione di livelli specifici di qualità differenziati per tipologie di utenza	
3.5. Introduzione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto di livelli specifici di qualità	
3.6. Aggiornamento ed evoluzione di livelli specifici di qualità	
3.7. Introduzione di indennizzi automatici a carattere generale sulla continuità del servizio	
<b>4. Obiettivo II - Introdurre meccanismi comparativi e incentivanti sulla qualità</b> .....	<b>22</b>
4.1. Aspetti generali	
4.2. Situazione attuale: preparazione di un rapporto sullo stato della qualità del servizio	
4.3. Introduzione di livelli generali di qualità del servizio	
4.4. Effetti, aggiornamento ed evoluzione di livelli generali di qualità del servizio	
4.5. Evoluzione della Carta dei servizi e rapporto con la disciplina delle concessioni	
4.6. Riconoscimento nella dinamica tariffaria ( <i>price-cap</i> ) di recuperi di continuità del servizio	
<b>5. Obiettivo III - Introdurre un sistema uniforme di indicatori di continuità</b> .....	<b>27</b>
5.1. Aspetti generali	
5.2. Situazione attuale: incompletezza e eterogeneità dei criteri di misura della continuità	
5.3. Definizione di un sistema uniforme di indicatori di continuità	
5.4. Determinazione di criteri di misurazione della qualità del servizio di vettoriamento	
5.5. Sperimentazione di un sistema uniforme di indicatori di continuità	
<b>6. Obiettivo IV - Promuovere l'efficienza e la sicurezza nell'uso dell'energia e rafforzare l'informazione e la partecipazione degli utenti e delle loro associazioni</b> .....	<b>31</b>
6.1. Aspetti generali	
6.2. Raccolta di proposte per la tutela dell'ambiente nella fase di fornitura e l'efficienza e la sicurezza nell'uso dell'energia	
6.3. Evoluzione della normativa sulla tutela di consumatori e utenti	
6.4. Iniziative di comunicazione e informazione all'utenza	
6.5. Raccolta di proposte per sviluppare la partecipazione delle associazioni di consumatori e utenti	
 <b>Appendici</b>	
<b>A.</b> Glossario dei termini utilizzati.....	<b>35</b>
<b>B.</b> Lo stato di attuazione della Carta dei servizi nel settore elettrico.....	<b>37</b>
<b>C.</b> Specifiche tecniche degli indicatori per i livelli specifici di qualità.....	<b>40</b>
<b>D.</b> I livelli generali di qualità nel settore elettrico nell'esperienza britannica.....	<b>51</b>

# 1. Introduzione

## 1.1 Contesto normativo

Il presente documento illustra gli obiettivi, i criteri e le proposte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) in materia di regolamentazione della qualità del servizio di fornitura (distribuzione e vendita) dell'energia elettrica, sotto il profilo sia della qualità delle prestazioni rese agli utenti sia della qualità ambientale. Non sono contenute in questo documento proposte di regolamentazione della qualità delle prestazioni e della qualità ambientale nelle altre fasi del servizio elettrico, la generazione e la trasmissione, che saranno oggetto di altri interventi dell'Autorità e che saranno portati alla consultazione di tutti i soggetti interessati.

La legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n.481/95) ha tra le sue finalità quella di “assicurare la promozione di adeguati livelli di qualità dei servizi”, e assegna all'Autorità il compito di stabilire, attraverso proprie direttive, le condizioni tecniche, economiche e giuridiche di svolgimento e erogazione dei servizi, definendo in particolare i livelli generali e specifici di qualità e le modalità di indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli di qualità (art. 2, comma 12 lettere *g* e *h*). La stessa legge prevede inoltre che l'Autorità persegua la tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti, e a questo scopo prevede strumenti di partecipazione delle associazioni dei consumatori e degli utenti alla formazione dei provvedimenti. Nel perseguire tali finalità istituzionali, l'Autorità terrà conto, oltre che del disposto della legge, anche:

- degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo;
- del processo di recepimento della direttiva europea 96/92/CE concernente norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica;
- della preesistente normativa in materia di qualità del servizio elettrico, sia per gli aspetti tecnici (in particolare la norma tecnica CEI EN 50160), sia per gli aspetti di relazione con gli utenti (normativa sulla Carta dei servizi: Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 29 gennaio 1995; art. 2 legge 11 luglio 1995, n. 273; Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995, contenente lo Schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico).

Attualmente la qualità del servizio della fornitura di energia elettrica è soggetta ad alcuni vincoli normativi sia per gli aspetti tecnici che per quelli di relazione con l'utente, ma il sistema di tali vincoli rende necessari diversi interventi di regolamentazione della qualità. Infatti, come si illustrerà in dettaglio nel corso del documento:

- a) gli standard di qualità attualmente sono determinati in via autonoma dai soggetti esercenti e conseguentemente sono differenziati sul territorio nazionale: è necessario invece introdurre livelli specifici di qualità comuni a tutto il Paese e differenziati per

tipologia di utenza, e garantire il rispetto di tali livelli attraverso indennizzi automatici in caso del loro mancato rispetto;

- b) l'aspetto più critico della qualità del servizio elettrico, la continuità del servizio, è misurato in modo ancora incompleto e difforme tra i diversi esercenti: è necessario introdurre un sistema di indicatori completo e omogeneo di continuità, per poter successivamente introdurre ulteriori meccanismi di regolamentazione;
- c) per effetto della differenziazione degli standard e dei criteri di misura della continuità, non è ancora stato possibile comparare i risultati di qualità in modo da stimolare gli esercenti al miglioramento: bisogna introdurre la "competizione comparativa", fintanto che non possa essere introdotta reale concorrenza nel servizio di vendita;
- d) gli utenti non sono informati a sufficienza e le associazioni dei consumatori non hanno ancora un ruolo adeguatamente forte nella definizione dei livelli di qualità: va rafforzata la consapevolezza degli utenti e la partecipazione delle associazioni.

## **1.2. Avvio del procedimento amministrativo e consultazione dei soggetti interessati**

L'Autorità ha aperto un procedimento per l'emanazione di direttive sulla produzione e erogazione dei servizi, ai sensi dell'art. 2 comma 12, lett. *g)* e *h)* della legge n. 481/95. Poiché la legge 481/95 richiede all'Autorità di tenere conto, nel determinare gli aggiornamenti tariffari, anche dei recuperi di qualità rispetto a standard prefissati per un periodo almeno triennale, il procedimento avviato in materia di condizioni di erogazione e di qualità del servizio potrà essere collegato al procedimento già avviato in materia di riordinamento del sistema tariffario ai sensi dell'art. 2 comma 12 lett. *e)* della legge citata.

Per la determinazione dei livelli di qualità del servizio la legge istitutiva prevede che l'Autorità debba sentire i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori. L'Autorità assegna grande importanza al processo di consultazione con tutti i soggetti interessati, e diffonde il presente documento contenente proposte aperte per la regolamentazione della qualità del servizio, congiuntamente a un altro documento dell'Autorità per la consultazione in materia di tariffe elettriche, "Linee guida per la regolamentazione delle tariffe dei servizi di vettoriamento e fornitura dell'energia elettrica e dei contributi di allacciamento", a cui si fa riferimento nel corso del presente documento. Dal processo di consultazione sono attesi contributi, critiche, osservazioni e proposte anche alternative alle proposte presentate. A questo scopo sono indicati, in appositi riquadri, alcuni argomenti e opzioni ritenuti di particolare importanza per la consultazione.

### **1.3 Struttura del documento**

Nel capitolo 2 del documento sono illustrati gli obiettivi e i criteri che l’Autorità intende perseguire e adottare per dare attuazione al mandato legislativo di regolamentazione della qualità del servizio. I capitoli 3, 4, 5 e 6 sviluppano ciascuno uno dei quattro obiettivi indicati nel capitolo 2. In ciascuno di questi capitoli vengono dapprima esaminati alcuni aspetti generali di carattere definitorio o normativo; successivamente viene esaminata la situazione attuale ed infine viene presentata la sequenza proposta degli interventi, secondo i criteri di gradualità e di differenziazione degli interventi per tipologia di utenza, enunciati nel capitolo 2. Nelle appendici sono riportati un glossario dei termini utilizzati con i riferimenti legislativi necessari<sup>1</sup>, elementi di approfondimento e specifiche tecniche.

---

<sup>1</sup> Nel corso del testo i richiami al glossario riportato nell’appendice A sono evidenziati con il segno ♦.

## 2. Articolazione degli interventi proposti e loro attuazione

### 2.1 Finalità e obiettivi

La finalità generale della regolamentazione della qualità del servizio di fornitura di energia elettrica è duplice: da una parte, garantire agli utenti il rispetto di alcuni livelli specifici di qualità, per gli aspetti di qualità di maggiore rilevanza in cui siano disponibili dati verificabili; dall'altra, promuovere contemporaneamente il miglioramento della qualità del servizio verso livelli paragonabili a quelli dei paesi più competitivi, attraverso un impiego coordinato e coerente dei diversi strumenti di regolamentazione della qualità e delle tariffe e di disciplina del rapporto di concessione del servizio. L'attuazione delle proposte di regolamentazione della qualità presentate in questo documento richiede un processo in più fasi, in cui è condizione determinante sia il rafforzamento della capacità di scelta, dell'informazione e della partecipazione degli utenti e delle loro associazioni sulla qualità del servizio, sia l'adozione di un criterio di gradualità degli interventi, in modo da permettere una progressiva evoluzione della qualità, tenendo conto dei tempi necessari ai soggetti esercenti ad adeguare i propri sistemi organizzativi alle nuove esigenze poste dalla regolamentazione.

Gli obiettivi che l'Autorità intende perseguire nel dare attuazione al mandato legislativo in materia di regolamentazione della qualità del servizio sono i seguenti:

- Obiettivo I. **Garantire a tutti gli utenti livelli base di qualità del servizio:** sia per tutelare gli interessi dei consumatori a ottenere un servizio di qualità adeguato alla tariffa pagata, sia per rendere più preciso il segnale di costo contenuto nella tariffa, è necessario definire i livelli di qualità del servizio che devono essere garantiti alle diverse tipologie di utenza a fronte della tariffa regolamentata; a questo scopo è possibile utilizzare alcuni tra gli strumenti indicati dalla legge n. 481/95, come i livelli specifici di qualità e gli indennizzi automatici.
- Obiettivo II. **Introdurre meccanismi comparativi e incentivanti della qualità del servizio:** in un settore a tariffa regolamentata, la qualità può costituire un'importante leva per introdurre competizione, sia sotto forma di "competizione comparativa" attraverso la rilevazione e la pubblicazione comparativa di livelli generali di qualità, sia sotto forma di meccanismi di incentivazione o disincentivazione, in vista di modifiche di assetto del servizio elettrico che permettano una reale concorrenza tra gli operatori nel mercato o per il mercato.
- Obiettivo III. **Introdurre un sistema uniforme di indicatori di continuità:** la misurazione della continuità del servizio (il fattore di qualità più importante per gli utenti e più complesso tecnicamente) è oggi incompleta e soggetta a prassi differenziate tra i diversi esercenti. E' necessario quindi completare e uniformare le definizioni e le modalità di

misurazione della continuità del servizio come condizione necessaria per introdurre meccanismi di regolamentazione della continuità del servizio.

Obiettivo IV. **Promuovere efficienza e sicurezza nell'uso dell'energia e rafforzare l'informazione e la partecipazione degli utenti e delle loro associazioni.** E' necessario infine individuare modalità e strumenti sia per rendere più costante e incisiva la rappresentazione degli interessi dei consumatori e degli utenti da parte delle associazioni, sia per rendere più informati e consapevoli gli utenti nelle proprie scelte, in modo da favorire comportamenti individuali e dinamiche di mercato che promuovano interessi generali quali l'efficienza energetica e la sicurezza di utilizzo del servizio.

#### **LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ: DEFINIZIONI ED ESEMPI**

I *livelli specifici di qualità* si riferiscono alle singole prestazioni da garantire all'utente. Essi si esprimono attraverso soglie massime applicate a indicatori di qualità che devono essere rispettate per ogni singola prestazione di tipo "divisibile", cioè che può essere offerta singolarmente ad un utente:

Per esempio, nel servizio di fornitura dell'energia elettrica, possono essere livelli specifici di qualità:

- *il tempo massimo per l'attivazione della fornitura su richiesta dell'utente;*
- *il tempo massimo per il ripristino della fornitura in caso di interruzioni accidentali.*

Ai livelli specifici di qualità possono essere associati **indennizzi automatici** (rimborsi) agli utenti nel caso che l'azienda esercente non rispetti tali livelli (escludendo i casi in cui il mancato rispetto dei livelli specifici sia imputabile a cause non dipendenti dall'azienda).

I *livelli generali di qualità*, invece, si riferiscono al complesso delle prestazioni rese agli utenti. Essi si esprimono in due modi: (i) nel caso di prestazioni "indivisibili" (cioè che non possono essere offerte singolarmente a ogni specifico utente), attraverso valori medi di indicatori di qualità; (ii) nel caso di prestazioni "divisibili", attraverso l'indicazione di soglie minime di utenti per i quali deve essere verificata una certa condizione di qualità.

Per esempio, nel servizio di fornitura dell'energia elettrica, possono essere livelli generali di qualità:

- *il numero medio per utente, o la durata media per utente, delle interruzioni della fornitura;*
- *la percentuale minima di utenti che hanno avuto almeno una lettura o autolettura in un periodo.*

I livelli generali sono meno stringenti dei livelli specifici di qualità; essi servono in primo luogo a tenere sotto controllo un fenomeno e, salvo i casi di prestazioni "indivisibili", possono essere successivamente convertiti in livelli specifici per offrire maggiori garanzie agli utenti.

## **2.2 Criteri di attuazione: gradualità e differenziazione degli interventi per tipologia di utenza**

L'Autorità è consapevole che i miglioramenti della qualità del servizio possono essere ottenuti solo in base a programmi di intervento che tengano conto della situazione di partenza e dei tempi necessari ai soggetti esercenti per adeguare i processi organizzativi e gli investimenti tecnologici. Per questi motivi, l'Autorità intende adottare un criterio di gradualità nell'introduzione dei meccanismi di regolamentazione della qualità del servizio. Ciò significa:

- scansione in fasi successive dei diversi interventi;
- evoluzione progressiva dei livelli specifici di qualità, tenendo conto anche della definizione e degli aggiornamenti delle tariffe di fornitura;
- previsione di periodi transitori di introduzione degli interventi per tenere conto dei tempi necessari agli esercenti ad adeguare i propri sistemi organizzativi.

L'Autorità è altresì consapevole del fatto che le diverse tipologie di utenza hanno esigenze di qualità diverse, e ritiene quindi che gli interventi di regolamentazione della qualità debbano essere differenziati in funzione della tipologia di utenza. Le tipologie di utenza proposte per la definizione del nuovo ordinamento tariffario<sup>2</sup> sono le seguenti:

- Utenza alimentata in bassa tensione per uso di illuminazione pubblica
- Utenza alimentata in bassa tensione per usi domestici
- Utenza alimentata in bassa tensione per tutti gli altri usi
- Utenza alimentata in media tensione per uso di illuminazione pubblica
- Utenza alimentata in media tensione per tutti gli altri usi
- Utenza alimentata in alta tensione.

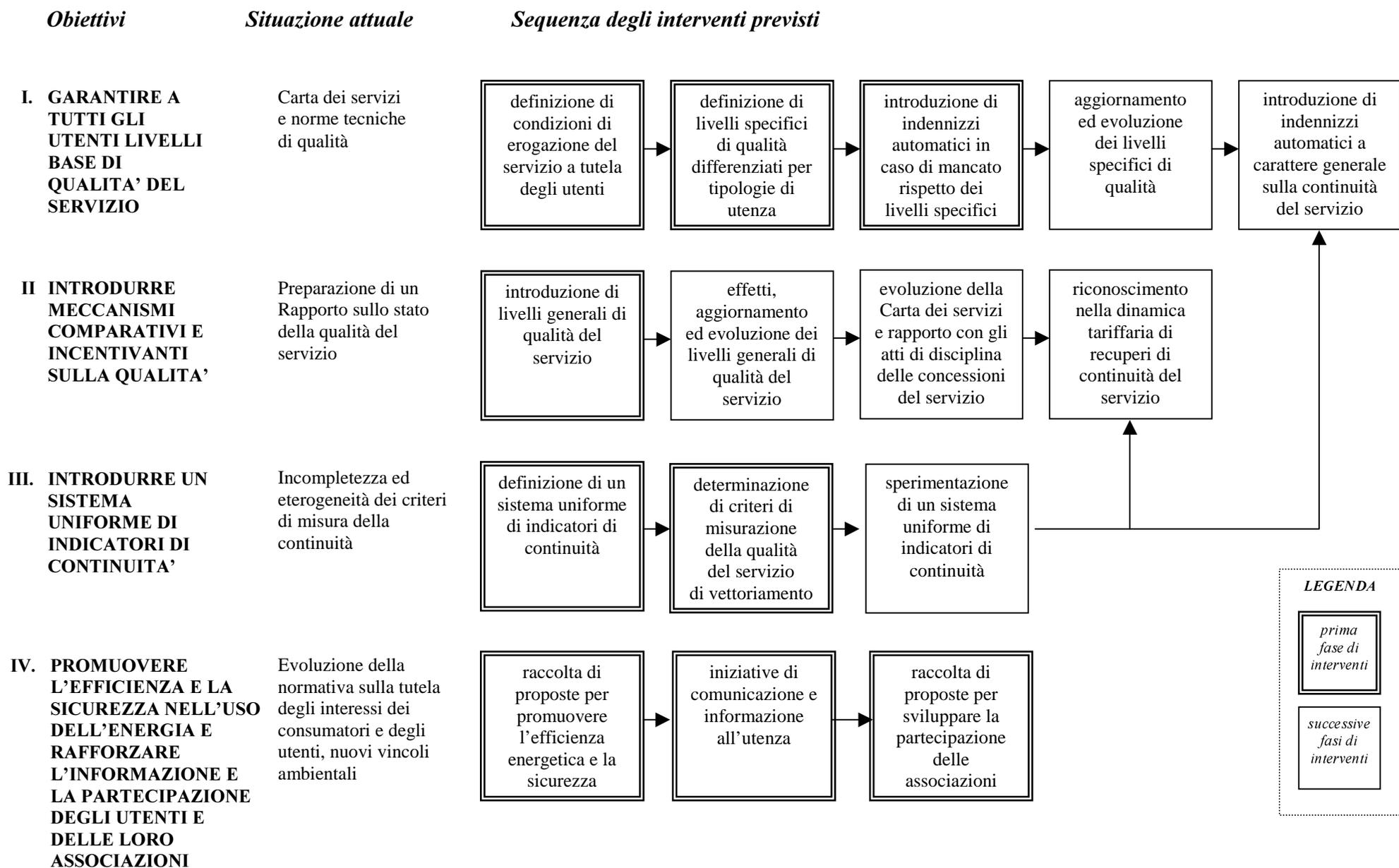
## **2.3 Sequenza degli interventi proposti**

Per ognuno degli obiettivi indicati, l'Autorità propone una sequenza di interventi, costruita tenendo conto della situazione attuale, dei criteri di gradualità e di differenziazione degli interventi per tipologie di utenza, e delle successioni logiche tra gli interventi. La tabella 1 contiene il quadro sinottico degli obiettivi e degli interventi proposti. Nella stessa figura sono anche indicati gli interventi che l'Autorità ritiene di poter effettuare in un primo tempo, distinti da quelli realizzabili in tempi successivi. La sequenza proposta non è però da considerarsi indicativa delle date di realizzazione dei diversi interventi, dato che tali date potranno essere definite solo in funzione degli esiti del processo di consultazione.

---

<sup>2</sup> Come illustrato nel capitolo 4, sezione 4.4 del documento "Linee guida per la regolamentazione delle tariffe dei servizi di vettoriamento e fornitura dell'energia elettrica e dei contributi di allacciamento".

**Tabella 1 – Quadro sinottico degli obiettivi e degli interventi proposti**



## 2.4 Effetti previsti

Gli interventi proposti coprono un ampio arco di esigenze dell'utenza:

- **per tutte le tipologie di utenza**, saranno definiti i diritti degli utenti che devono essere garantiti dagli esercenti. Tali diritti saranno costituiti dalle condizioni di erogazione del servizio e dai livelli specifici di qualità soggetti a indennizzo automatico (differenziati per le diverse tipologie di utenza considerate, vd schema riassuntivo in tabella 2); inoltre, con l'introduzione di livelli generali di qualità e con la predisposizione di un sistema uniforme di indicatori di continuità, saranno posti sotto osservazione e pubblicazione comparata alcuni componenti del servizio che interessano trasversalmente l'utenza;
- **per l'utenza domestica**, le proposte dell'Autorità prevedono l'introduzione di livelli specifici soggetti a indennizzo su fattori di qualità critici per questa fascia di utenza (rispetto degli appuntamenti, tempestività di preventivazione, allacciamento, attivazione, riattivazione e disattivazione, scadenze massime per risposta a reclami), e la possibilità di fissare appuntamenti personalizzati anche oltre i termini indicati dai livelli specifici, se questo è richiesto dagli utenti;
- **per l'utenza non domestica alimentata in bassa tensione (BT)**, oltre agli stessi standard attivati per l'utenza domestica, viene proposto uno standard dedicato, più orientato alle esigenze produttive di questa tipologia di utenza (tempo massimo di riattivazione della fornitura in caso di distacco per morosità). Inoltre, può essere introdotta per questa tipologia di utenza la possibilità di fissare appuntamenti con maggiore precisione e quindi riducendo sprechi di tempo per gli utenti;
- **per l'utenza alimentata in media tensione (MT)**, vengono proposti, oltre ad alcuni livelli specifici condivisi con altre tipologia di utenza, livelli specifici dedicati, che tengano conto dell'importanza della continuità del servizio per gli usi industriali, tipici di questa classe di fornitura: tempo massimo di ripristino della fornitura in caso di interruzione accidentale, da definire in funzione della fattibilità tecnica, e durata massima delle sospensioni programmate;
- **per l'utenza alimentata in alta tensione (AT)**, coerentemente con le indicazioni della direttiva europea 96/92/CE, si propone un regime di tipo contrattuale per le specifiche di qualità della fornitura e del servizio, salvo introdurre meccanismi di tutela nel caso di utenti in alta tensione che non rientrino nella categoria dei clienti idonei<sup>♦</sup> in seguito al recepimento della direttiva.

---

<sup>♦</sup> Si veda il glossario (appendice A) per la definizione.

**Tabella 2 – Quadro di sintesi dei livelli specifici di qualità proposti per tipologia di utenza**

<b>Indicatore</b>	<b>Utenza alimentata in bassa tensione per usi domestici</b>	<b>Utenza alimentata in bassa tensione per usi non domestici</b>	<b>Utenza alimentata in media tensione</b>
a. Tempo massimo di preventivazione	◆	◆	◆
b. Tempo massimo allacciamento nuove utenze	◆	◆	
c. Tempo massimo di attivazione o disattivazione per subentro	◆	◆	
d. Tempo massimo di disattivazione per richiesta dell'utente	◆	◆	
e. Rispetto di appuntamenti personalizzati	◆	◆	
f. Tempo massimo di risposta a reclami o a richieste scritte dell'utente	◆	◆	◆
g. Tempo massimo per l'effettuazione di verifiche tecniche sui misuratori o sulla tensione	◆	◆	◆
h. Tempo massimo di riattivazione in caso di distacco per morosità		◆	
i. Tempo massimo di ripristino della fornitura in caso di interruzioni accidentali			◆
l. Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura			◆

Note

- 1) Le specifiche tecniche degli indicatori proposti sono descritte nell'appendice C.
- 2) La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente in caso di appuntamenti può essere differenziata per tipologia di utenza.
- 3) Gli indicatori proposti per la tipologia di utenza alimentata in media tensione potrebbero essere applicati anche per le tipologie di utenza, alimentata in bassa o in media tensione, per usi di illuminazione pubblica.

### **3. Obiettivo I - Garantire a tutti gli utenti livelli base di qualità del servizio**

#### **3.1 Aspetti generali**

Un primo obiettivo della regolamentazione della qualità dei servizi è quello di tutelare gli utenti, assicurando loro una garanzia sullo svolgimento di alcune prestazioni. La garanzia consiste nella certezza dello svolgimento della prestazione con determinate modalità o condizioni di tempestività. Lo strumento per realizzare questo obiettivo è costituito dalle direttive da emanarsi ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. h), della legge n. 481/95, con le quali l'Autorità può definire, previa consultazione con i soggetti interessati, le condizioni tecniche, economiche e giuridiche di erogazione dei servizi, e in particolare i *livelli specifici e generali di qualità*<sup>♦</sup> per le diverse tipologie di utenza. Le *condizioni di erogazione del servizio*<sup>♦</sup> e i livelli di qualità definiti con direttive dell'Autorità costituiscono obbligo di servizio per i soggetti esercenti, che devono recepire tali obblighi nel proprio Regolamento di servizio ai sensi dell'art. 2, comma 37, della stessa legge. Il controllo degli obblighi di servizio è assicurato dall'Autorità, che si avvale dei poteri ispettivi e sanzionatori previsti a questo scopo dalla legge istitutiva. In alcuni casi è possibile definire *indennizzi automatici*<sup>♦</sup> a favore dell'utente nei casi in cui i livelli specifici di qualità non siano rispettati dagli esercenti, ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. g), della legge citata. L'introduzione di indennizzi (o rimborsi) automatici è uno strumento ulteriore di garanzia per gli utenti; è comunque fatta salva la possibilità per gli utenti di richiedere nelle appropriate sedi giudiziarie e extragiudiziali il risarcimento degli eventuali danni subiti.

#### **3.2 Situazione attuale: la Carta dei servizi e le norme tecniche di qualità**

Per gli utenti "civili", la qualità del servizio è attualmente disciplinata dal sistema normativo della cosiddetta "Carta dei servizi"<sup>3</sup> che richiede agli esercenti di autodeterminare i propri "*standard*" di qualità. Molti soggetti esercenti hanno applicato la Carta dei servizi a tutti gli utenti in bassa tensione (compresi gli utenti non domestici). L'Autorità sta svolgendo una rilevazione sull'adozione delle Carte da parte dei soggetti esercenti e sul rispetto degli standard di qualità in esse contenute. Sulla base dei dati finora disponibili, è possibile affermare che l'attuazione della Carta dei servizi

---

<sup>♦</sup> Si veda il glossario (appendice A) per la definizione.

<sup>3</sup> Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 29 gennaio 1995; art. 2 legge 11 luglio 1995, n. 273; Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995, recante lo "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico".

nel settore elettrico ha avuto punti di forza e punti di debolezza<sup>4</sup>, ma nel complesso costituisce un'esperienza da rafforzare attraverso:

- a) introduzione di livelli specifici di qualità minimi comuni sul territorio nazionale, superando l'attuale situazione di *standard* autodeterminati dalle aziende;
- b) introduzione di meccanismi automatici di indennizzo, superando l'attuale sistema dei rimborsi su richiesta dell'utente, una opportunità non nota e quindi finora poco utilizzata dagli utenti anche se formalmente disponibile;
- c) maggiore pubblicizzazione delle Carte dei servizi, finora poco conosciute dagli utenti;
- d) maggior grado di partecipazione delle associazioni dei consumatori e degli utenti, sia nella determinazione degli standard che nella valutazione dei livelli effettivi.

Oltre agli aspetti di qualità a cui si riferiscono gli indicatori della Carta dei servizi, sono oggi regolati da norme tecniche i parametri riguardanti le caratteristiche della tensione fornita, relativamente alle forniture in bassa e media tensione (norma CEI EN 50160, che esclude le forniture in alta tensione). Le norme tecniche costituiscono ulteriore obbligo di servizio per i soggetti esercenti in materia di qualità. In particolare, i principali aspetti tecnici regolati dalla norma tecnica CEI EN 50160 sono:

- a) tolleranza di variazione della tensione effettiva rispetto alla tensione nominale  $U_n$  ( $U_n \pm 10\%$  per il 95% dei valori efficaci di tensione mediati nei 10 minuti, durante qualsiasi periodo di una settimana in condizioni normali di esercizio);
- b) tolleranza di variazione della frequenza della tensione rispetto al valore nominale (50 Hz  $\pm 1\%$  per il valore medio della frequenza fondamentale in un intervallo di 10 secondi, durante il 95% di una settimana per reti interconnesse in condizioni normali di esercizio);
- c) altri parametri tecnici rilevanti soprattutto per le utenze industriali, quali le variazioni rapide di tensione, la severità dell'effetto sfarfallamento ("flicker"), la simmetria delle fasi di tensione.

### **3.3 Definizione di condizioni di erogazione del servizio per la tutela degli utenti**

Per tutte le tipologie di utenza indicate nella sezione 2.2, l'Autorità individuerà progressivamente le condizioni di erogazione del servizio a tutela degli interessi degli utenti, attraverso l'emanazione di proprie direttive ai sensi dell'art. 2, comma 12 lett. h) della legge n. 481/95. Tali condizioni di erogazione del servizio riguarderanno aspetti e

---

<sup>4</sup> Nell'appendice B è contenuta una valutazione dello stato di attuazione della Carta dei servizi tra gli esercenti del servizio di fornitura dell'energia elettrica, a cui si rimanda per i dettagli. E' in corso di preparazione un rapporto sullo stato della qualità dei servizi nel settore elettrico (vedere sezione 4.2 del presente documento).

modalità del rapporto di utenza (oggi praticate in modo disomogeneo da azienda a azienda) che i soggetti esercenti saranno tenuti ad assicurare a i propri utenti, quali a titolo di esempio:

- frequenza di lettura dei consumi da parte delle aziende;
- requisiti minimi per i documenti di fatturazione degli importi (“bollette”);
- fascia oraria massima di disponibilità richiesta all’utente per appuntamenti, differenziata per tipologia di utenza tenendo conto delle esigenze di ciascuna tipologia;
- ripristino delle condizioni normali di tensione entro tempi determinati, nei casi in cui le misurazioni evidenzino situazioni fuori dai *range* di tolleranza ammessi dalle norme tecniche;
- procedura di avviso di mancato pagamento e di distacco per utenti morosi;
- interessi di mora applicati agli utenti morosi;
- procedura di preavviso degli utenti in caso di sospensioni programmate;
- procedura di ricostruzione dei consumi in caso di malfunzionamento dei misuratori;
- requisiti di trasparenza delle misurazioni di qualità del servizio per determinate tipologie di utenza;
- condizioni speciali di servizio per utenze particolari (es. disabili, dializzati).

Il mancato rispetto da parte degli esercenti delle condizioni di erogazione del servizio costituisce inosservanza di provvedimenti dell’Autorità e come tale può dar luogo all’irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dell’esercente inosservante, ai sensi e nei limiti fissati dall’art. 2, comma 20, lett. c) della legge n. 481/95. In particolare, per la verifica del rispetto degli obblighi relativi alle caratteristiche della tensione l’Autorità potrebbe attuare o promuovere un sistema di controllo sull’effettuazione prioritaria di interventi finalizzati a ristabilire i livelli consentiti di tensione.

***Spunti per la consultazione: condizioni di erogazione del servizio***

- Q.1. Quali sono le principali esigenze degli utenti in merito ai temi indicati?*
- Q.2. Quali costi sostengono le aziende in merito ai temi indicati?*
- Q.3. In particolare per la frequenza di lettura dei consumi domestici si ritiene adeguata una frequenza annuale o semestrale delle letture, tenendo conto anche della semplificazione della tariffa domestica come prospettata dall’Autorità?*

### **3.4 Definizione di livelli specifici di qualità differenziati per tipologie di utenza**

Oltre alle condizioni di erogazione del servizio, l’Autorità definirà successivamente con proprie direttive i livelli specifici di qualità, in modo differenziato per le diverse tipologie di utenza secondo la classificazione adottata ai fini tariffari, esclusa la tipologia di utenza in alta tensione per la quale si ritiene che il recepimento della direttiva europea dovrebbe introdurre rapporti di natura contrattuale. Ai livelli specifici di qualità saranno applicati gli indennizzi automatici (vedi sezione successiva). Tenuto conto anche dei risultati disponibili dall’attuazione delle Carte dei servizi l’Autorità propone, per la fissazione dei livelli specifici, gli indicatori di qualità elencati nelle tabelle 3, 4, 5 per differenti tipologie di utenza<sup>5</sup>. I livelli specifici di tali indicatori di qualità saranno definiti in seguito alla consultazione dei soggetti interessati.

#### ***Spunti per la consultazione: livelli specifici di qualità***

- Q.4. Quali livelli specifici di qualità sono ritenuti accettabili dai soggetti interessati per gli indicatori proposti nelle tabelle 3, 4, 5?*
- Q.5. Esistono altri fattori di qualità oltre a quelli indicati in cui è opportuno fissare livelli specifici di qualità soggetti a indennizzo automatico?*
- Q.6. Per le tipologie di utenza alimentate sia in bassa che in media tensione per uso di illuminazione pubblica è possibile adottare gli indicatori proposti per l’utenza alimentata in media tensione o è necessario definire indicatori ad hoc?*
- Q.7. Non vengono proposti livelli specifici di qualità per la tipologia di utenti in alta tensione in considerazione della natura contrattuale di queste forniture, anche nel quadro della liberalizzazione del mercato prevista dalla direttiva europea 96/92/CE. Si ritiene utile o necessario fissare livelli specifici di qualità anche per l’utenza alimentata in alta tensione, eventualmente limitatamente a determinate soglie di consumo annuo o di potenza?*

---

<sup>5</sup> Nell’appendice C sono contenute le specifiche tecniche degli indicatori proposti per i livelli specifici di qualità.

**Tabella 3. Proposta di livelli specifici di qualità soggetti a indennizzi automatici per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi domestici**

<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Livelli specifici (e unità di misura)</b>	<b>Note (per le specifiche tecniche complete, vd appendice C)</b>
1.1. Tempo massimo di preventivazione	$S_{1,1}$ giorni lavorativi	qualsiasi servizio che richieda la valorizzazione economica o temporale dell'intervento
1.2. tempo massimo di allacciamento nuove utenze	$S_{1,2}$ giorni lavorativi	tutti gli allacciamenti che richiedono interventi sulle prese
1.3. tempo massimo di attivazione o di riattivazione per subentro	$S_{1,3}$ giorni lavorativi	tutte le attivazioni che richiedono solo interventi sui misuratori
1.4. tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	$S_{1,4}$ giorni lavorativi	escluse le richieste di disattivazione presentate contestualmente alla richiesta di riattivazione (vulture)
1.5. tempo massimo di risposta a reclami o richieste di informazioni	$S_{1,5}$ giorni solari	incluso il tempo per eventuali sopralluoghi
1.6. tempo massimo per l'effettuazione di verifiche tecniche sui misuratori o sulla tensione fornita	$S_{1,6}$ giorni lavorativi	l'esercente non può richiedere un corrispettivo a copertura dei costi dell'intervento se l'utente dimostra di aver già effettuato la verifica tramite installatori abilitati ai sensi della legge 5 marzo 1990, n.46
1.7. rispetto di appuntamenti personalizzati		appuntamenti per sopralluoghi, interventi o verifiche, fissati su richiesta dell'utente per prestazioni diverse da quelle sopra elencate o dilazionati su richiesta dell'utente oltre i termini previsti per le prestazioni sopra elencate. Sono escluse letture ordinarie e situazioni di pronto intervento

Nota: in seguito al processo di consultazione saranno definite le soglie  $S_i$  e eventuali nuovi indicatori

**Tabella 4. Proposta di livelli specifici di qualità soggetti a indennizzi automatici per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi non domestici**

<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Livelli specifici (e unità di misura)</b>	<b>Note (per le specifiche tecniche complete, vd appendice C)</b>
2.1.tempo massimo di preventivazione	$S_{2,1}$ giorni lavorativi	qualsiasi servizio che richieda la valorizzazione economica o temporale dell'intervento
2.2.tempo massimo di allacciamento nuove utenze	$S_{2,2}$ giorni lavorativi	tutti gli allacciamenti che richiedono interventi sulle prese
2.3.tempo massimo di attivazione o di riattivazione per subentro	$S_{2,3}$ giorni lavorativi	tutte le attivazioni che richiedono solo interventi sui misuratori
2.4.tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	$S_{2,4}$ giorni lavorativi	
2.5.tempo massimo di risposta a reclami o richieste di informazioni	$S_{2,5}$ giorni solari	incluso il tempo per eventuali sopralluoghi
2.6.tempo massimo per l'effettuazione di verifiche tecniche sui misuratori o sulla tensione fornita	$S_{2,6}$ giorni lavorativi	l'esercente non può richiedere un corrispettivo a copertura dei costi dell'intervento se l'utente dimostra di aver già effettuato la verifica tramite installatori abilitati ai sensi della legge 5 marzo 1990, n.46
2.7.tempo massimo di riattivazione in caso di distacco per morosità	$S_{2,7}$ giorni lavorativi	solo nei casi (e a partire dal momento) in cui l'utente comunica all'azienda il pagamento
2.8.rispetto di appuntamenti personalizzati		appuntamenti per sopralluoghi, interventi o verifiche, fissati su richiesta dell'utente per prestazioni diverse da quelle sopra elencate o dilazionati su richiesta dell'utente oltre i termini previsti per le prestazioni sopra elencate. Escluse letture e pronto intervento.

Nota: in seguito al processo di consultazione saranno definite le soglie  $S_i$  e eventuali nuovi indicatori

**Tabella 5. Proposta di livelli specifici di qualità soggetti a indennizzi automatici per la tipologia di utenza alimentata in media tensione per usi diversi dall'illuminazione pubblica<sup>6</sup>**

<b>Indicatori di qualità</b>	<b>Livelli specifici (e unità di misura)</b>	<b>Note (per le specifiche tecniche complete, vd appendice C)</b>
3.1. tempo massimo di preventivazione	$S_{3,1}$ giorni lavorativi	qualsiasi servizio che richieda la valorizzazione economica o temporale dell'intervento
3.2. tempo massimo di ripristino della fornitura in caso di interruzione accidentale	$S_{3,2}$ ore	da definire in funzione della fattibilità tecnica <sup>7</sup>
3.3. durata massima in caso di sospensioni programmate della fornitura	$S_{3,3}$ ore	la durata massima deve essere indicata nel preavviso agli utenti; escluse interruzioni di esercizio senza preavviso ("manovre")
3.4. tempo massimo per l'effettuazione di verifiche tecniche sui misuratori o sulla tensione fornita	$S_{3,4}$ giorni lavorativi	
3.5. tempo massimo di risposta a reclami o richieste di informazioni	$S_{3,5}$ giorni solari	incluso il tempo per eventuali sopralluoghi

Nota: in seguito al processo di consultazione saranno definite le soglie  $S_i$  e eventuali nuovi indicatori

<sup>6</sup> I livelli specifici proposti per la tipologia di utenza alimentata in media tensione per usi diversi dall'illuminazione pubblica potrebbero essere applicati anche alla tipologia di utenza alimentata sia in bassa che in media tensione per usi di illuminazione pubblica (vd spunto per la consultazione Q.6).

<sup>7</sup> In alternativa: numero massimo di interruzioni accidentali per utente all'anno, o altri indicatori da valutare.

### **3.5 Introduzione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto di livelli specifici di qualità**

Il numero limitato dei rimborsi richiesti da utenti che ne avrebbero avuto diritto nel primo anno di attuazione della Carta dei servizi sembra indicare che l'efficacia della tutela diminuisce sensibilmente se l'ottenimento dell'indennizzo dipende dalla richiesta dell'utente. Per questo motivo, e secondo le previsioni dell'art. 2 comma 12 lett. g) della legge n. 481/95, è indispensabile che gli indennizzi all'utente per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità abbiano natura automatica e obbligatoria, cioè che non siano subordinati alla richiesta dell'utente. Gli indennizzi automatici si applicano a tutte le tipologie di utenza per le quali sono definiti livelli specifici di qualità. Per l'eleggibilità all'indennizzo automatico sono proposte le regole generali indicate nella tabella 6. Si vuole che le imprese erogatrici del servizio mettano in atto strumenti e sistemi tali da consentire il pagamento dell'indennizzo automatico agli utenti che hanno subito il disservizio. Il pagamento potrebbe avvenire attraverso la fatturazione ordinaria, introducendo nella bolletta un'apposita voce a scomputo dell'importo da pagare. E' possibile anche introdurre penalità, eventualmente progressive nel tempo, per i soggetti esercenti che non effettuino l'indennizzo in maniera automatica entro un periodo di tempo predeterminato. L'entità degli indennizzi sarà determinata con l'obiettivo da una parte di dare agli utenti soddisfazione non solo simbolica per il disservizio subito, dall'altra di stimolare le aziende a ridurre i disservizi e quindi a dedicare risorse al miglioramento della qualità. Per esigenze di semplicità e di comunicabilità, gli indennizzi saranno determinati in generale su base forfettaria, eventualmente differenziata in relazione a stime del costo medio del disservizio per l'utente. L'erogazione dell'indennizzo non preclude ovviamente la facoltà dell'utente di adire vie legali ordinarie o extragiudiziali per il risarcimento degli eventuali danni subiti.

#### ***Spunti per la consultazione: modalità ed entità degli indennizzi automatici***

- Q.8. E' ritenuto accettabile fissare limitazioni ulteriori all'eleggibilità agli indennizzi (vd tab. 6) per i livelli specifici di qualità più innovativi, come il tempo massimo di ripristino della fornitura in MT, per esempio escludendo le linee di MT non rialimentabili per motivi geografici (c.d. linee "in antenna")?*
- Q.9. Di quale entità dovrebbero essere gli indennizzi automatici per i livelli specifici di qualità nelle diverse tipologie di utenza interessate (vd tabelle 3, 4 e 5)?*

***Tabella 6. Proposta di regole generali per l'eleggibilità all'indennizzo automatico da parte degli utenti che hanno subito violazioni dei livelli specifici di qualità fissati dall'Autorità***

---

- a) Nessun indennizzo è dovuto se il disservizio è provocato da eventi meteorologici eccezionali, scioperi, mancato rilascio di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o da cause di forza maggiore non dipendenti dalla volontà dell'azienda e da questa non evitabili o attenuabili.
  - b) Nessun indennizzo è dovuto se i livelli specifici di qualità non sono rispettati per cause imputabili all'utente, come ad esempio la mancata presenza dell'utente all'appuntamento, o la richiesta dell'utente di annullare o modificare un appuntamento o la data fissata per l'intervento; l'esercente deve documentare i casi in cui l'indennizzo non è applicabile per cause relative all'utente, e deve avvisare l'utente di questa condizione al momento della richiesta della prestazione assoggettata a indennizzo.
  - c) In tutti gli altri casi, compresi i casi in cui il disservizio è dovuto a ritardi nell'esecuzione dei lavori da parte di imprese subappaltatrici per cause diverse da quelle indicate ai punti precedenti, è dovuto un indennizzo all'utente che ha subito il disservizio, secondo l'entità e le modalità stabilite dall'Autorità.
-

### **3.6 Aggiornamento ed evoluzione dei livelli specifici di qualità**

L'Autorità adatterà progressivamente i livelli specifici di qualità all'evoluzione generale delle esigenze dell'utenza, della normativa comunitaria e delle innovazioni tecnologiche disponibili, tenendo conto anche dell'aggiornamento delle tariffe massime che sarà compiuto con il metodo del *price-cap*. L'adattamento progressivo dei livelli di qualità potrà essere compiuto anche in relazione alla valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati all'Autorità dagli utenti in forma singola o associata, ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. *m*), della legge n. 481/95. Tale adattamento avrà luogo in vari modi, tra cui a titolo esemplificativo:

- adozione progressiva di nuove condizioni di erogazione del servizio di fornitura;
- innalzamento delle soglie  $S_i$  dei livelli specifici di qualità;
- innalzamento dell'entità degli indennizzi automatici da applicare in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità;
- introduzione di nuovi livelli specifici di qualità, o la trasformazione di *livelli generali di qualità* (vd capitolo successivo) in livelli specifici soggetti a indennizzo automatico.

### **3.7 Introduzione di indennizzi automatici a carattere generale sulla continuità del servizio**

Una volta definito il sistema uniforme di indicatori di continuità del servizio della fase di fornitura dell'energia elettrica (obiettivo III), potrebbe essere introdotto un ulteriore meccanismo di garanzia del livello base di continuità del servizio. Tale meccanismo, *oggi non immediatamente perseguibile per la mancanza di un sistema di indicatori di continuità dell'erogazione del servizio completo e uniforme*, potrebbe consistere nella definizione di livelli generali di continuità a cui associare indennizzi automatici a carattere generale. Gli indennizzi automatici a carattere generale potrebbero essere dovuti a tutta gli utenti delle tipologie di utenza interessate in caso di mancato rispetto dei livelli generali di continuità, al netto di eventuali cause di forza maggiore non imputabili agli esercenti. Nel caso della continuità, l'applicazione degli indennizzi automatici a carattere generale richiederebbe per equità la determinazione di livelli minimi di continuità (espressi per esempio in durata media per utente delle interruzioni accidentali, o in frequenza media per utente delle interruzioni accidentali) comuni sul territorio nazionale, nonché la determinazione di regole per escludere dai risultati grezzi la quota dovuta a cause non imputabili agli esercenti, in modo analogo a quanto già previsto per gli indennizzi automatici applicati a livelli specifici di qualità.

## **4. Obiettivo II - Introdurre meccanismi comparativi e incentivanti sulla qualità**

### **4.1 Aspetti generali**

Nel settore dell'energia elettrica la qualità del servizio della fase di fornitura può costituire un importante fattore di competizione tra le aziende. Una piena concorrenza tra operatori sulla qualità sarà possibile solo con la separazione della fase di distribuzione da quella di vendita e la liberalizzazione di quest'ultima<sup>♦</sup>. Poiché la fase di vendita non è nel caso italiano liberalizzata, occorre introdurre meccanismi comparativi e incentivanti, basati sulla rilevazione e pubblicazione comparata di *livelli generali di qualità*<sup>♦</sup> e di continuità, una volta reso uniforme il sistema di indicatori (vd obiettivo III). Ulteriori elementi sostitutivi della competizione sulla qualità possono essere ottenuti attraverso un meccanismo di incentivazione al miglioramento della continuità del servizio contenuto nel *price-cap*<sup>♦</sup>.

### **4.2 Situazione attuale: preparazione di un rapporto sullo stato della qualità del servizio**

Il recente avvio della Carta dei servizi, la differenziazione delle prassi e dei processi tecnici e l'eterogeneità dei criteri di misura non hanno reso possibile la pubblicazione comparata dei risultati di qualità. Questo è comunque un obiettivo che, nei limiti delle metriche attuali, l'Autorità intende perseguire in tempi brevi, attraverso la pubblicazione di un primo rapporto sullo stato della qualità del servizio. Attraverso l'affinamento di metriche comuni e uniformi, la pubblicazione comparata di livelli di qualità e di continuità dovrebbe essere sempre più incisiva, permettendo a tutti i soggetti interessati una valutazione oggettiva della qualità fornita.

### **4.3 Introduzione di livelli generali di qualità del servizio**

I livelli generali di qualità sono uno strumento di regolamentazione della qualità del servizio che permette di osservare fenomeni e tendenze legate alla qualità, dando stimolo e impulso all'emulazione dei casi migliori e riservandosi la possibilità di adottare successivamente strumenti di regolamentazione economica, come possibili penalizzazioni per gli esercenti che non rispettino i livelli generali, o la trasformazione di livelli generali in livelli specifici soggetti a indennizzo automatico, o ancora l'utilizzo dei livelli di qualità per la definizione di rapporti concessori (convenzioni e contratti di programmi) tra amministrazioni concedenti ed esercenti concessionari del servizio

---

<sup>♦</sup> Si veda il glossario (appendice A) per la definizione.

pubblico. Per la determinazione dei livelli generali di qualità, l’Autorità terrà conto dei pareri formulati dagli esercenti e dagli utenti, in forma singola o associata (nel rispetto delle indicazioni dell’art. 2, comma 12 lett. h) della legge n. 481/95) e raccolti attraverso il processo di consultazione aperto con la diffusione del presente documento. Come proposta iniziale per la definizione dei livelli generali di qualità, tenuto conto anche dei risultati disponibili dal primo periodo di attuazione della Carta dei servizi, l’Autorità ritiene che i fattori e gli indicatori di qualità individuati dallo Schema generale di riferimento per la Carta dei servizi del settore elettrico costituiscano una base di partenza utile, anche se da migliorare e integrare, e ove possibile da differenziare in funzione delle diverse tipologie di utenza. Inoltre devono essere aggiunti indicatori che riflettano la situazione attuale degli aspetti che progressivamente potranno essere regolati come condizioni di erogazione del servizio. L’Autorità propone che i livelli generali di qualità siano fissati come indicato nella tabella 7, eventualmente in modo differenziato per tenere conto di differenti situazioni oggettive, come avvenuto in altre esperienze europee <sup>8</sup>.

***Spunti per la consultazione: livelli generali di qualità del servizio***

*Q.10. Quali soglie sono ritenute accettabili dai soggetti interessati?*

*Q.11. Esistono altri temi oltre a quelli indicati in tabella 7 su cui è opportuno fissare livelli generali di qualità soggetti a pubblicazione comparata?*

*Q.12. Nella prima fase di attuazione le percentuali minime  $X_i$  potrebbero essere fissate in modo diverso per i diversi esercenti o per aree diverse servite dallo stesso esercente, per tenere conto delle differenti situazioni oggettive. Si ritiene utile e accettabile differenziare i livelli generali di qualità per i diversi esercenti o per aree diverse servite dallo stesso esercente, anche allo scopo di favorire il recupero dei principali gap territoriali?*

---

<sup>8</sup> Nell’appendice D è illustrata sinteticamente l’esperienza britannica di regolamentazione dei livelli generali di qualità e il miglioramento dei livelli generali di qualità nel tempo.

**Tabella 7. Proposta di livelli generali di qualità soggetti a pubblicazione comparata**

<b>Fattore di qualità</b>	<b>rif. DPCM 18.9.97</b>	<b>Livelli generali di qualità</b> <i>(Dove possibile, i livelli generali di qualità saranno differenziati per tipologia di utenza)</i>
Efficacia della lettura	3.3.1	Minimo $X_1$ % di utenti che ogni $G_1$ mesi hanno almeno una lettura effettiva dei consumi (comprese le autoletture) (è inoltre richiesta l'evidenza del numero di utenti che hanno fatto ricorso all'autolettura almeno una volta nel periodo di riferimento)
Correttezza della fatturazione	3.3.2	Minimo $X_2$ % di utenti che hanno ottenuto una rettifica di fatturazione entro $G_2$ giorni dalla presentazione dell'istanza (è inoltre richiesta l'evidenza dei seguenti indicatori: <ul style="list-style-type: none"> <li>• numero di utenti che hanno presentato istanze di rettifica di fatturazione;</li> <li>• numero di utenti a cui la rettifica è stata accettata immediatamente con restituzione sulla bolletta successiva</li> <li>• numero di utenti a cui la rettifica è stata accettata immediatamente con contestuale riemissione della bolletta contestata)</li> </ul>
Situazioni di morosità	3.3.3	Minimo $X_3$ % di utenti a cui è stata riattivata la fornitura in caso di distacco per morosità entro $G_3$ giorni a partire dal momento in cui l'utente effettua il pagamento del saldo dovuto (è richiesta l'evidenza dei seguenti indicatori: <ul style="list-style-type: none"> <li>• numero di utenti a cui è stato inviato un avviso di morosità</li> <li>• numero di utenti a cui è stato effettuato il distacco della fornitura per morosità)</li> </ul>
Stabilità dell'ampiezza della tensione	3.3.5	Minimo $X_4$ % di linee BT in cui la verifica di tensione ha dato valori contenuti nell'intervallo di tolleranza previsto dalla norma CEI EN 50160 Minimo $X_5$ % di linee BT in cui sono stati ripristinati valori corretti di tensione entro $G_5$ mesi (è inoltre richiesta l'evidenza del numero di verifiche effettuate per richiesta degli utenti, distintamente per richieste singole o collettive)
Innovazione della fase di fornitura	-	Indicatori da definire in materia per esempio di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• promozione dell'autolettura</li> <li>• promozione dell'autoattivazione</li> </ul>
Qualità ambientale della fase di fornitura	-	Indicatori da definire in materia per esempio di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• durata media dei cantieri per lavori stradali</li> <li>• km di linee aeree BT in aree urbane e semiurbane</li> </ul>

Nota: le soglie  $X_i$  e  $G_i$  saranno definite in seguito al processo di consultazione. Le percentuali minime  $X_i$  possono essere diverse dal 100%: questo comporta che su determinati livelli generali di qualità viene tollerata una percentuale – generalmente molto ridotta – di utenti serviti con livelli di qualità peggiori di quelli indicati delle soglie  $G_i$ .

#### **4.4 Effetti, aggiornamento ed evoluzione di livelli generali di qualità**

I parametri  $X_i$  e le soglie  $G_i$  saranno fissati dall'Autorità, ove possibile e opportuno anche in modo differenziato per le diverse tipologie di utenza. L'Autorità emanerà anche adeguate definizioni operative per uniformare i criteri di misura dei livelli generali di qualità definiti. Altri livelli generali di qualità potranno essere adottati in relazione agli elementi emersi nel processo di consultazione.

Per la fase iniziale, l'Autorità prevede di applicare i livelli generali di qualità come strumento di promozione e di stimolo ("*moral suasion*") nei confronti degli esercenti, grazie alla pubblicazione comparata dei livelli effettivi raggiunti. Progressivamente, però, i livelli generali di qualità potrebbero essere utilizzati con modalità più cogenti: come prima ipotesi, per esempio, l'Autorità potrebbe richiedere agli esercenti, sulla base delle osservazioni raccolte con i livelli generali, di attuare specifiche iniziative di miglioramento, in mancanza delle quali potrebbero essere irrogate sanzioni come previsto dall'art. 2, comma 20, lett. c), della legge n. 481/95; in seconda ipotesi, le amministrazioni pubbliche concedenti il servizio potrebbero utilizzare i livelli generali di qualità per l'assegnazione o il rinnovo della concessione, e il mancato rispetto dei livelli generali di qualità potrebbe essere segnalato dall'Autorità alle stesse amministrazioni concedenti; infine, in terza ipotesi, i livelli generali di qualità potrebbero essere tramutati in livelli specifici soggetti a indennizzo automatico, nei casi in cui questo sia tecnicamente possibile e economicamente ragionevole.

Il rispetto dei livelli generali di qualità del servizio sarà controllato dall'Autorità in una prima fase sulla base delle dichiarazioni degli esercenti. Tali dichiarazioni saranno presentate sotto piena responsabilità e con possibilità di sanzioni pecuniarie nel caso che le informazioni riportate non siano veritiere. Saranno studiati adeguati meccanismi di controllo: saranno valutate le possibilità di introdurre sistemi di certificazione dei dati o dei procedimenti di raccolta dei dati, nonché di realizzare verifiche campionarie sul rispetto dei livelli generali di qualità.

#### **4.5 Evoluzione della Carta dei servizi e rapporto con la disciplina delle concessioni**

L'introduzione progressiva di livelli specifici e generali di qualità e di indennizzi automatici richiederà di far evolvere, limitatamente ai settori sottoposti al controllo delle Autorità di regolamentazione dei servizi pubblici, la normativa sulla Carta dei servizi, in funzione dell'emanazione delle nuove direttive. Progressivamente, in questi settori si modificherà il ruolo della Carta dei servizi; infatti:

- gli esercenti potranno utilizzare le proprie Carte dei servizi come strumento di comunicazione e di personalizzazione dell'offerta sulla qualità del servizio,

indicando gli standard minimi fissati dall’Autorità e gli eventuali livelli ulteriori di qualità, adottati spontaneamente o offerti selettivamente attraverso opzioni tariffarie;

- l’amministrazione concedente potrà utilizzare i livelli specifici e generali di qualità fissati dall’Autorità, e altri eventualmente determinati in via autonoma, per integrare gli atti che disciplinano il rapporto di concessione (convenzione, contratto di programma, contratto di servizio);
- gli utenti e le loro associazioni potranno verificare comparativamente i livelli effettivi di qualità e promuovere localmente iniziative congiunte con le aziende per il monitoraggio e il miglioramento di aspetti critici del servizio.

Così rinnovata e opportunamente semplificata, la Carta dei servizi potrà costituire un prodromo all’introduzione di competizione nella fase di vendita, in quanto permetterà di valorizzare l’offerta di qualità su base locale, e potrà essere utilizzata come strumento di offerta delle opzioni tariffarie non regolamentate previste dalla proposta dell’Autorità in materia di regolamentazione tariffaria<sup>9</sup>.

#### **4.6 Riconoscimento nella dinamica tariffaria (*price-cap*) di recuperi di continuità**

Tra i meccanismi incentivanti della qualità, assume particolare rilievo la previsione dell’art. 2, comma 19, lett. a) della legge n. 481/95, che dispone di tenere conto, nell’aggiornamento della dinamica tariffaria, dei recuperi di qualità rispetto a standard prefissati su base triennale. L’Autorità ritiene che la continuità del servizio sia il fattore tecnico di qualità più importante per gli utenti. Intende pertanto concentrare su questo fattore gli stimoli al recupero di qualità che il sistema tariffario può fornire agli esercenti. Questi aspetti di collegamento tra il sistema tariffario e la qualità del servizio sono trattati nel documento di consultazione sul nuovo sistema tariffario, nella parte dedicata all’aggiornamento dei vincoli tariffari con il metodo del *price-cap*<sup>10</sup>. Per poter introdurre il collegamento tra il *price-cap* e la qualità, costituisce però condizione preliminare il consolidamento di metriche omogenee e condivise della continuità del servizio, la cui definizione e sperimentazione costituisce l’obiettivo III della regolamentazione della qualità del servizio (vd capitolo successivo).

---

<sup>9</sup> Come illustrato nel capitolo 4, sezioni 4.6.2 e 4.6.3 del documento di consultazione “Linee guida per la regolamentazione delle tariffe dei servizi di vettoriamento e fornitura dell’energia elettrica e dei contributi di allacciamento”.

<sup>10</sup> Come illustrato nel capitolo 4, sezione 4.8 del documento di consultazione “Linee guida per la regolamentazione delle tariffe dei servizi di vettoriamento e fornitura dell’energia elettrica e dei contributi di allacciamento”.

## **5. Obiettivo III - Introdurre un sistema uniforme di indicatori di continuità**

### **5.1 Aspetti generali**

In generale, per tutti gli utenti di energia elettrica, la continuità del servizio della fase di fornitura è il fattore tecnico di qualità più importante. Per l'utenza domestica, l'importanza della continuità è attestata da alcune indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti condotte prima dell'entrata in attività dell'Autorità: per esempio, un'indagine commissionata dal Progetto finalizzato "Qualità e Carta dei servizi" del Dipartimento della funzione pubblica ha rilevato su un campione di 1000 utenti un livello di importanza del fattore continuità pari a 8 su una scala da 1 a 10, il maggiore livello assegnato tra i 20 fattori di qualità esaminati. Per le altre tipologie di utenza, la continuità del servizio e in generale le caratteristiche del "prodotto energia elettrica" sono i fattori di qualità più importanti, come emerge dalle segnalazioni all'Autorità da parte di associazioni di utenti industriali già nel corso delle audizioni speciali, e ribadita in numerosi commenti al documento per la consultazione "Criteri per la definizione del nuovo ordinamento tariffario" diffuso dall'Autorità nel corso del mese di giugno 97.

### **5.2 Situazione attuale: incompletezza e eterogeneità dei criteri di misura della continuità**

Nonostante la rilevanza per l'utenza, la continuità del servizio non è rilevata in modo completo né omogeneo. Gli indicatori della Carta dei servizi in materia di continuità non permettono di misurare in modo completo i diversi elementi necessari ad avere un quadro esatto e soprattutto corretto dal punto di vista delle responsabilità. Infatti, la continuità del servizio è la risultante di una serie di fattori, in parte di natura esogena e in parte di natura endogena, in parte di natura casuale e in parte di natura programmabile. Inoltre, le metodologie di misura, le definizioni utilizzate, le prassi di raccolta dei dati attualmente in uso presso i soggetti esercenti, raccolte dall'Autorità, evidenziano metodi diversi, che non sempre garantiscono una misura comparabile della continuità del servizio. In particolare si rilevano lacune o differenze per i seguenti aspetti:

- stima o rilevazione del numero di utenti interessati dai disservizi soprattutto per le tipologie di utenza alimentate in bassa tensione;
- rilevazione dei tempi di ripristino della fornitura in caso di interruzione accidentale;
- classificazione del numero di utenti interessati e della durata dei disservizi per tipologia di territorio, per tipologia di rete, per fascia oraria e per tipologia di utenza;

- separazione di cause straordinarie (es. calamità naturali, eventi meteorologici di natura eccezionale, etc.) da cause ordinarie di interruzione, e all'interno di queste ultime separazione tra fattori oggettivamente esogeni (soprattutto le interferenze di terzi e i guasti provocati dagli utenti) da fattori esterni rispetto a cui sono possibili attività previsive o preventive (es. ceraulicità, affidabilità degli impianti di rete, etc.);
- scomposizione dei tempi di interruzione in relazione al segmento di rete in cui le interruzioni si sono generate (trasmissione, distribuzione primaria, distribuzione secondaria sottostradale o aerea in MT o in BT, derivazioni e contatori).

### **5.3 Definizione di un sistema uniforme di indicatori di continuità**

A fronte di questa situazione di eterogeneità di criteri e misure della continuità del servizio, l'Autorità ritiene che raggiungere in tempi brevi una relativa omogeneità delle metriche della continuità del servizio sia una *condizione necessaria* per l'introduzione di meccanismi di regolamentazione della continuità del servizio. In particolare, è necessario poter disporre di un sistema di misurazione che sia in grado di rilevare, in modo comparabile tra tutti gli esercenti, la distribuzione delle interruzioni (espresse sia in numero medio di interruzioni che in “minuti persi”) in relazione ai fattori già indicati alla sezione 4.2. Come proposta preliminare per consolidare le metriche della continuità su cui successivamente determinare livelli generali di continuità e a cui collegare meccanismi di riconoscimento tariffario dei recuperi di qualità, l'Autorità propone di sviluppare un glossario comune di indicatori di continuità che permettano di rilevare, in modo omogeneo da parte di tutti gli esercenti, i dati necessari a superare le lacune attuali (come illustrato in tabella 8).

#### ***Spunti per la consultazione: definizione di un sistema uniforme di indicatori di continuità***

*Q.13. Gli indicatori proposti nella tabella 8 sono sufficienti non solo a definire i livelli di continuità dal punto di vista degli utenti ma anche a separare le responsabilità imputabili agli esercenti dai fattori esogeni oggettivamente fuori dal controllo delle aziende?*

**Tabella 8. Proposta di un sistema di indicatori di continuità del servizio**

<b>Fattore di qualità</b>	<b>rif. DPCM 18.9.97</b>	<b>Indicatori di continuità del servizio di fornitura e di altri aspetti tecnici connessi</b>
Interruzioni accidentali lunghe (> 3 minuti)	3.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero medio annuo per utente delle interruzioni accidentali lunghe</li> <li>• Durata media annua per utente delle interruzioni accidentali lunghe</li> </ul> <p>(Tali indicatori potranno essere ripartiti in base:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alla tipologia territoriale: urbano/semiurbano/rurale;</li> <li>- alla permanenza del guasto: risolto/non risolto dal ripristino automatico delle protezioni</li> <li>- al segmento di rete in cui si manifesta l'interruzione: AT, MT, BT rete, BT presa-misuratore (impianti interni);</li> <li>- alla causa di interruzione: guasti/ interruzioni dovute a utenti/ interferenze di terzi/ mancanza di alimentazione dalla rete di trasmissione per i rivenditori/cause di forza maggiore;</li> <li>- per le interruzioni sulla rete MT, al tipo di linea: interrata/aerea/mista.)</li> </ul>
Interruzioni accidentali brevi (>1" e <3 minuti)	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero medio annuo per utente delle interruzioni accidentali brevi (o transitorie)</li> </ul> <p>(Tali indicatori potranno essere ripartiti in base alla tipologia di utenza, limitandosi inizialmente alle tipologie di utenze alimentate in alta e media tensione)</p>
Sospensioni programmate della fornitura	3.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero medio annuo per utente delle sospensioni programmate della fornitura</li> <li>• Durata media annua per utente delle sospensioni programmate della fornitura</li> <li>• Durata media annua delle sospensioni programmate della fornitura (riferita agli utenti interessati)</li> </ul> <p>(Tali indicatori potranno essere ripartiti in base:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alla tipologia territoriale: urbano/semiurbano/rurale;</li> <li>- alla tipologia di utenza: BT/MT/AT)</li> </ul>
Tempestività di intervento e di riparazione guasti o altri disservizi	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempi di intervento sul posto di chiamata</li> <li>• Tempi di risoluzione del guasto (misurato sugli ultimi utenti ripristinati)</li> </ul> <p>(Tali indicatori potranno essere forniti come valori medi e massimi, eventualmente differenziati per tipologia territoriale)</p>
Struttura e anzianità della rete, fattori di carico, rialimentabilità, manovrabilità	-	<p>Indicatori da definire quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuzione della potenza di trasformazione installata per fattore di carico</li> <li>• Numero di cabine di trasformazione MT/BT e utenti MT alimentati in antenna</li> <li>• Numero di cabine di trasformazione MT/BT telegestite; etc.</li> </ul>

#### **5.4 Determinazione di criteri di misurazione della qualità del servizio di vettoriamento**

Considerate le esigenze di utilizzo produttivo dell'energia tipiche dei clienti che potranno richiedere il servizio di vettoriamento dell'energia elettrica, l'Autorità potrà determinare adeguati criteri di misurazione della qualità del servizio di vettoriamento. Questo potrà richiedere anche l'installazione di appositi strumenti di misura dei valori istantanei della tensione, per evidenziare interruzioni brevi e buchi di tensione, in modo trasparente per il cliente e per il gestore della rete. La quota del costo, sostenuta dall'esercente, di tali misurazioni potrà essere recuperata attraverso i corrispettivi d'uso del sistema nella tariffa di vettoriamento<sup>11</sup>.

***Spunti per la consultazione: sperimentazione di un sistema uniforme di indicatori di continuità***

*Q.14. Quali sono gli aspetti di qualità più critici per i clienti idonei al vettoriamento?*

#### **5.5 Sperimentazione di un sistema uniforme di indicatori di continuità**

La definizione di criteri e misure uniformi è necessaria per poter introdurre meccanismi di regolamentazione della continuità del servizio volti alla promozione del miglioramento della continuità, anche utilizzando la possibilità di incentivare attraverso la tariffa recuperi di qualità come previsto dall'art. 2, comma 19, lett. a), della legge n. 481/95. Si ritiene che il periodo di sperimentazione delle metriche comuni possa durare da sei mesi a un anno, e che tale periodo possa essere impiegato per le modifiche organizzative e dei sistemi informativi necessarie a supportare la rilevazione affidabile dei dati. Al termine della sperimentazione sarà definito con direttiva dell'Autorità uno schema di riferimento per gli indicatori di continuità, che diventerà vincolante per tutti gli esercenti.

***Spunti per la consultazione: sperimentazione di un sistema uniforme di indicatori di continuità***

*Q.15. E' ritenuto accettabile un periodo di sperimentazione di 6-12 mesi per adeguare i sistemi organizzativi e informativi alle esigenze di una rilevazione completa, precisa, affidabile e uniforme?*

<sup>11</sup> Come illustrato nel capitolo 3, sezioni 3.4 e 3.5 del documento di consultazione "Linee guida per la regolamentazione delle tariffe dei servizi di vettoriamento e fornitura dell'energia elettrica e dei contributi di allacciamento".

## **6. Obiettivo IV - Promuovere l'efficienza e la sicurezza nell'uso dell'energia e rafforzare l'informazione e la partecipazione degli utenti e delle loro associazioni**

### **6.1 Aspetti generali**

Tra le finalità della legge istitutiva delle Autorità di regolazione dei servizi pubblici rientrano la tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti e il perseguimento di obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse (art. 1, comma 1, legge n. 481/95), nonché la promozione dell'informazione degli utenti e delle loro capacità di scelta (art. 2, comma 12, lett. l) della medesima legge). Il tema del rafforzamento delle possibilità e capacità di scelta dell'utente è rilevante anche rispetto alle possibilità di perseguire obiettivi generali del sistema elettrico, come l'efficienza energetica e la sicurezza d'uso, attraverso la promozione dei servizi post-contatore nel rispetto delle normative di tutela della concorrenza.

### **6.2 Raccolta di proposte per la tutela dell'ambiente nella fase di fornitura e l'efficienza e la sicurezza nell'uso dell'energia**

Nella fase di fornitura oggetto di questo documento, la tutela dell'ambiente è perseguibile indirettamente attraverso un uso efficiente e appropriato dell'energia elettrica. Questo richiede un ruolo attivo degli utenti, ruolo che finora non si è manifestato a sufficienza sia per le caratteristiche del sistema tariffario sia per la mancanza di informazione degli utenti. In parallelo alle modifiche del sistema tariffario finalizzate a rendere la tariffa un segnale economico corretto per l'uso efficiente dell'energia, è necessario anche che gli utenti siano adeguatamente informati in merito alle proprie scelte di consumo. A questo scopo gli esercenti possono intraprendere interventi volti al controllo e alla gestione della domanda attraverso l'uso efficiente delle risorse, i cui costi potranno essere recuperati, in base ai risultati conseguiti, attraverso il margine annuale di aumento tariffario ammesso dall'Autorità<sup>12</sup>.

Lo sviluppo di scelte consapevoli da parte degli utenti in materia di comportamenti di consumo è un efficace strumento per perseguire altre finalità generali di carattere sociale, quali la sicurezza d'uso dell'energia. Tali finalità possono trovare un supporto tramite l'offerta dei cosiddetti servizi "post-contatore", ovvero dei servizi a valore aggiunto che sono o potrebbero essere offerti, in regime di libero mercato, agli utenti. La promozione di questi servizi potrebbe ricevere certamente un grande impulso dalla

---

<sup>12</sup> Come illustrato nel capitolo 4, sezione 4.5 del documento di consultazione "Linee guida per la regolamentazione delle tariffe dei servizi di vettoriamento e fornitura dell'energia elettrica e dei contributi di allacciamento".

separazione della fase di vendita dalla distribuzione, poiché gli operatori della fase di vendita potranno integrare la propria offerta di servizi con altri servizi “post-contatore”. L’Autorità ritiene che sia possibile sviluppare servizi “post-contatore” in regime di concorrenza anche nell’attuale assetto di mercato monopolistico della fornitura. Per promuovere l’efficienza energetica e la sicurezza, l’Autorità invita tutti i soggetti interessati a presentare proposte e idee, che saranno analizzate con attenzione dall’Autorità e potranno essere adeguatamente pubblicizzate.

***Spunti per la consultazione: raccolta di proposte per la tutela dell’ambiente nella fase di fornitura e l’efficienza e la sicurezza nell’uso dell’energia***

*Q.16. Quali sono secondo le associazioni interessate le modalità più adeguate a promuovere la tutela ambientale nella fase di fornitura e l’efficienza e la sicurezza nell’uso dell’energia?*

*Q.17. Quali sono i meccanismi attraverso cui è possibile stimolare gli esercenti a intraprendere interventi di controllo e gestione della domanda?*

*Q.18. Quali sono secondo le associazioni interessate le potenzialità dei servizi “post-contatore” per promuovere in regime di concorrenza la tutela ambientale, l’efficienza e la sicurezza nell’uso dell’energia?*

### **6.3 Evoluzione della normativa sulla tutela di consumatori e utenti**

La tutela dei consumatori e degli utenti è un tema caro che sta conoscendo una forte evoluzione di carattere legislativo. Testi di legge approvati successivamente alla legge istitutiva dell’Autorità per l’energia, hanno rafforzato la partecipazione delle associazioni nell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (legge 31 luglio 1997, n. 249) prevedendo che presso questa Autorità sia istituito un consiglio nazionale degli utenti dei servizi di telecomunicazione e radiotelevisivi (art. 1, comma 28), composto da esperti designati dalle associazioni rappresentative delle varie categorie di utenti. La tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti sta anche facendo un ulteriore passo avanti con la discussione parlamentare di vari disegni di legge recanti norme sulla disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti, in attuazione dei principi contenuti nei trattati istitutivi delle Comunità Europee e dell’Unione Europea e nella normativa comunitaria derivata.

### **6.4. Iniziative di comunicazione e informazione all’utenza**

A sostegno dell’attuazione delle direttive dell’Autorità sulla qualità del servizio e sulle tariffe, l’Autorità intende avviare campagne di comunicazione e di trasparenza rivolte

agli utenti, particolarmente alle tipologie di utenza alimentate in bassa tensione (per usi domestici e per altri usi, diversi dall'illuminazione pubblica), per migliorare il livello di informazione e di consapevolezza degli utenti, in modo che possano utilizzare al meglio le opportunità loro offerte. Questo avverrà attraverso diverse forme e strumenti, tra cui per esempio:

- campagne di comunicazione di interesse generale su *media* nazionali per diffondere l'informazione sull'introduzione dei livelli specifici di qualità e degli indennizzi automatici;
- utilizzo della bolletta per la comunicazione diretta dei nuovi meccanismi di regolamentazione della qualità e delle tariffe;
- pubblicazione di volumi con tavole comparative dei livelli di qualità rispetto agli standard generali;
- pubblicazione sul sito Internet dell'Autorità dei livelli effettivi di qualità e dei risultati delle indagini di soddisfazione.

***Spunti per la consultazione: informazione agli utenti***

*Q.19. Quali sono i canali e le iniziative più adeguate per un'efficace comunicazione con gli utenti?*

*Q.20. Quale ruolo possono svolgere in questo campo le associazioni di consumatori e utenti?*

#### **6.4 Raccolta di proposte per sviluppare la partecipazione delle associazioni di consumatori e utenti**

L'Autorità nel promuovere la partecipazione degli utenti già nel primo periodo della propria attività, ha sperimentato un metodo di partecipazione delle associazioni degli utenti alla formazione dei provvedimenti generali che consiste nella pubblicazione di documenti di consultazione a cui fa seguito la raccolta di commenti e osservazioni e lo svolgimento sistematico di audizioni prima dell'emanazione di ogni provvedimento di carattere generale. Ulteriori strumenti di coinvolgimento degli utenti e delle loro associazioni potrebbero includere incontri tecnici e seminari di approfondimento con le associazioni dei consumatori e utenti in materia di qualità del servizio, di tutela ambientale, di uso efficiente dell'energia.

Altri strumenti meritano un'adeguata valutazione prima di una loro eventuale adozione: tra questi, vi è il contributo alla definizione di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, attraverso procedure di conciliazione e arbitrato che permettano di dare risposte tempestive, valide ed economiche agli utenti che ritengono lesi i propri

diritti. L'Autorità ritiene che sia comunque opportuno sviluppare anche nuove forme di partecipazione delle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti. Le associazioni sono dunque invitate a presentare proposte e idee, che saranno analizzate con attenzione dall'Autorità e potranno essere pubblicizzate e sperimentate.

***Spunti per la consultazione: raccolta di proposte per sviluppare la partecipazione delle associazioni di consumatori e utenti***

*Q.21. Quali sono le forme di partecipazione più adeguate secondo le associazioni, tenuto conto della situazione attuale e delle prospettive di evoluzione legislativa in materia?*

*Q.22. L'Autorità, nell'invitare le associazioni degli utenti a presentare proposte sul tema ritenuto di interesse, segnala le seguenti questioni particolarmente rilevanti per un ruolo attivo delle stesse associazioni:*

- 1) prevenzione del contenzioso potenziale legato all'introduzione di indennizzi automatici, attraverso modalità non burocratiche di certificazione dei casi in cui l'utente non è indennizzabile perché il mancato rispetto dei livelli specifici dipende da cause esterne all'azienda (come ad esempio il mancato rispetto degli appuntamenti da parte degli utenti stessi o la mancata predisposizione di opere murarie a carico degli utenti in caso di nuovi allacciamenti);*
- 2) contributo alla definizione e all'avvio di un sistema di conciliazioni e arbitrati per la risoluzione delle controversie tra utenti ed esercenti di facile accesso e sostenibile.*

## Appendice A. Glossario dei termini utilizzati

Cliente idoneo (articolo 19, par. 3, Direttiva 96/92/CE)	Utente abilitato ad acquistare energia elettrica da operatori diversi dall'impresa fornitrice locale e ad ottenere il trasporto di tale energia sulla rete di trasmissione e distribuzione, secondo quanto sarà previsto in sede di recepimento nella legislazione nazionale della direttiva europea 96/92/CE <sup>13</sup> .
Condizioni di erogazione del servizio (articolo 2, comma 12 lett. <i>i</i> , legge n. 481/95)	Condizioni tecniche, economiche e giuridiche di svolgimento o di erogazione del servizio.
Fornitura	L'insieme delle attività di distribuzione e vendita.
Indennizzi automatici (articolo 2, comma 12, lett. <i>g</i> legge n. 481/95)	Rimborsi che l'esercente deve rifondere agli utenti nei casi, determinati dall'Autorità, di mancato rispetto delle clausole contrattuali o di erogazione del servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio, nel contratto di programma ovvero ai sensi delle direttive emanate dall'Autorità sulla produzione e l'erogazione dei servizi, contenenti in particolare i livelli specifici e generali di qualità.
Livelli specifici di qualità (articolo 2, comma 12, lett. <i>h</i> legge n. 481/95)	Livelli di qualità del servizio riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente. Si esprimono attraverso soglie massime applicate a indicatori di qualità che devono essere rispettate per ogni singola prestazione di quel tipo.
Livelli generali di qualità (articolo 2, comma 12, lett. <i>h</i> legge n. 481/95)	Livelli di qualità del servizio riferiti al complesso delle prestazioni rese agli utenti. Si esprimono attraverso valori medi o attraverso soglie di indicatori di qualità entro cui devono essere contenuti almeno una certa percentuale delle prestazioni di quel tipo.
Opzione tariffaria	Struttura di prezzi che determina l'esborso a carico dell'utente per la fruizione del servizio elettrico, al netto degli oneri fiscali.
Opzioni tariffarie regolamentate	Opzioni tariffarie, definite dal fornitore ed offerte a tutti gli utenti appartenenti alla stessa tipologia ad eccezione degli utenti domestici ai quali si applicano le opzioni tariffarie D1, D2, D3 e DS, tali che: a) ogni opzione soddisfi il vincolo V2 relativo alla tipologia di utenza; b) l'insieme delle opzioni tariffarie offerte a ciascuna tipologia di utenza soddisfi il vincolo V1 ad essa relativo. Il soddisfacimento dei vincoli da parte delle opzioni tariffarie regolamentate è verificato dall'Autorità. ( <sup>14</sup> ).
Opzioni tariffarie non regolamentate	Opzioni tariffarie ulteriori rispetto a quelle regolamentate o, per l'utenza domestica, rispetto a quelle definite dall'Autorità.

<sup>13</sup> Direttiva 96/92/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 dicembre 1996 concernente norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, pubblicata nella Gazzetta ufficiale delle Comunità europee del 30 gennaio 1997.

<sup>14</sup> Vd documento "Linee guida per la regolamentazione delle tariffe dei servizi di vettoriamento e fornitura dell'energia elettrica e dei contributi di allacciamento".

Price cap (articolo 2, comma 18, legge n. 481/95)	Metodo di fissazione e aggiornamento tariffario. L'aggiornamento avviene secondo regole predeterminate per un periodo pluriennale.
Servizio elettrico	L'insieme delle attività di generazione, trasmissione e vettoriamento, distribuzione e vendita dell'energia elettrica.
Tariffa (articolo 2, comma 17, legge n. 481/95)	Prezzo massimo unitario dei servizi (al netto delle imposte). La tariffa è identica, per ogni tipologia di utenza, sull'intero territorio nazionale, come richiesto dall'art. 3, comma 2, della legge n. 481/95. Nello schema di regolamentazione proposto, la tariffa prende la forma del vincolo V2 e, per le utenze domestiche, delle opzioni tariffarie D1, D2, D3 e DS <sup>(15)</sup> .
Tipologia di utenza (articolo 3, comma 2, legge n. 481/95)	Classe di utenti ai quali dovranno essere offerte, in maniera non discriminatoria, le stesse opzioni tariffarie e sulla quale nel caso di utenti non domestici si applicheranno i vincoli V1 e V2.
Utente	Fruitore del servizio elettrico.
Vendita	Commercializzazione dell'energia elettrica all'utenza (fissazione delle opzioni tariffarie, misurazione dell'energia, fatturazione ed esazione).

---

<sup>15</sup> Vd documento "Linee guida per la regolamentazione delle tariffe dei servizi di vettoriamento e fornitura dell'energia elettrica e dei contributi di allacciamento".

## **Appendice B. Lo stato di attuazione della Carta dei servizi tra gli esercenti del servizio di fornitura dell'energia elettrica**

Per gli utenti "civili", la qualità del servizio è attualmente disciplinata dal sistema normativo della cosiddetta "Carta dei servizi", che fa riferimento alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (di seguito: Direttiva del 27 gennaio 1994), e che si è evoluto attraverso l'art. 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273 e i decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) recanti gli schemi generali di riferimento.

Per il settore di erogazione dell'elettricità lo Schema generale di riferimento è stato pubblicato con DPCM del 18 settembre 1995. La pubblicazione dello schema di riferimento ha determinato la scadenza del termine di 120 giorni entro i quali i soggetti erogatori avrebbero dovuto adottare una propria Carta dei servizi pubblici, ispirandosi ai principi della Direttiva e dello Schema generale di riferimento, e inviarla al Dipartimento della funzione pubblica.

L'Autorità, in base all'art. 2, comma 12, lett. p) della legge 481/95, assume le competenze del Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici, limitatamente ai settori elettricità e gas. A tale Comitato i soggetti erogatori avrebbero dovuto inviare le relazioni annuali sul raggiungimento degli obiettivi di qualità indicati dagli standard che gli stessi soggetti erogatori avevano indicato nelle proprie Carte dei servizi.

La situazione reale di adozione della Carta dei servizi nel settore elettrico, per quanto possa apparire lontana dalla piena attuazione del dettato di legge, presenta comunque diversi aspetti positivi, che devono essere sottolineati perché costituiscono un'utile base di partenza per l'impostazione di un intervento di regolamentazione della qualità del servizio:

- a) *la stragrande maggioranza degli utenti è servita da un soggetto erogatore che si è dotato di una propria Carta dei servizi; oltre a Enel, che ha adottato una Carta dei servizi per ognuna delle 147 Zone di distribuzione, hanno adottato una Carta dei servizi la maggior parte delle aziende elettriche aderenti alla Federelettrica, tutte le aziende elettriche minori aderenti all'Uniem e varie altre aziende elettriche locali, per un totale di 194 Carte dei servizi pervenute al Dipartimento della funzione pubblica alla data del 28 febbraio 1997, che si stima coprono il 99% dell'utenza in bassa tensione;*
- b) *tutte le Carte pervenute comprendono standard di qualità e praticamente tutte comprendono indicazioni sui rimborsi agli utenti (su 194 Carte dei servizi censite,*

193 indicano almeno il numero minimo di standard specifici soggetti a indennizzo richiesto dalle disposizioni dello Schema di riferimento, cioè quattro);

- c) *le Carte dei servizi sono tra loro comparabili* perché in generale c'è un'alta rispondenza allo Schema generale di riferimento; in particolare, gli standard indicati nelle Carte dei servizi toccano tutti i fattori di qualità del servizio e utilizzando gli indicatori proposti nello Schema.

Non mancano però lati negativi del processo di attuazione della Carta dei servizi nel settore elettrico, che l'intervento dell'Autorità vorrebbe correggere e contribuire a superare. Alcuni aspetti critici sono:

- a) *l'adozione delle Carte dei servizi non è stata seguita dalla verifica degli standard da parte dei soggetti esercenti*, che avrebbero dovuto inviare le Relazioni annuali sul raggiungimento degli obiettivi previste dalla Direttiva del 27 gennaio 1994. Sono quindi venuti meno i presupposti della responsabilizzazione degli esercenti: da una parte è mancata un'attività di autovalutazione sistematica delle aziende che hanno adottato la Carta dei servizi, dall'altra questo non ha permesso la pubblicazione comparata di tali risultati, elemento di innesco di un reale "confronto competitivo" tra i soggetti esercenti;
- b) *gli utenti non conoscono le Carte dei servizi e quindi non si avvalgono del diritto al rimborso*, come evidenziato sia da indagini di soddisfazione, sia da dati oggettivi forniti dai gestori dei servizi (vd oltre);
- c) *moltissimi piccoli soggetti esercenti non hanno adottato la Carta dei servizi*, anche se questi soggetti erogatori servono solo una frazione praticamente trascurabile dell'utenza complessiva del servizio di erogazione dell'energia elettrica.

La verifica del rispetto degli standard per l'anno 1996 è stata compiuta dall'Autorità, attraverso una propria indagine che ha evidenziato anche un sostanziale aumento dei soggetti esercenti che hanno di fatto attuato le previsioni della Carta dei servizi rispetto al numero di soggetti erogatori che avevano inviato la propria Carta dei servizi al Dipartimento della funzione pubblica (vd tabella A). L'indagine dell'Autorità ha messo in evidenza i seguenti aspetti:

1. gli standard di qualità autodefiniti dalle aziende presentano un'ampia dispersione, dovuta alle differenti caratteristiche delle zone servite, alla mancanza di riferimenti comuni nazionali e in parte anche a differenze nelle definizioni e nei criteri di misura utilizzati, a loro volta riconducibili a processi di lavoro e a metodi di misura storicamente diversi tra i soggetti erogatori;
2. le aziende riportano alti livelli di rispetto degli standard di qualità autodefiniti; gli indicatori su cui si registrano i livelli di rispetto più bassi sono quelli relativi ai tempi di risposte a reclami o a richieste scritte dell'utenza;

3. per quanto riguarda l'attuazione dello strumento dei rimborsi si riscontra una situazione piuttosto differenziata, dato che le aziende possono determinare autonomamente sia le soglie degli standard, sia quali standard sono soggetti a rimborso e quali no, sia infine l'entità del rimborso, ma complessivamente poco efficace, dal momento che i rimborsi finora introdotti non sono automatici ma su richiesta dell'utente; la differenziazione degli standard e delle procedure di rimborso non permette un'adeguata comunicazione di livello nazionale, e quindi gli utenti non conoscono lo strumento del rimborso e non lo utilizzano anche quando ne avrebbero diritto (vd tabella B).

**Tabella A: Attuazione della Carta dei servizi tra i soggetti esercenti il servizio di fornitura dell'energia elettrica**

	Zone Enel	Aziende elettriche locali >10.000 ut	Aziende elettriche locali <10.000 ut.
Numero totale soggetti esercenti	147	25	180
Utenti BT serviti totale (milioni)	28,6	2,4	0,2 (**)
Numero soggetti esercenti che hanno risposto in modo valido all'indagine dell'Autorità sulla qualità del servizio di fornitura dell'energia elett.	147	20	69
Utenti BT dei soggetti esercenti che hanno risposto all'indagine dell'Autorità (migliaia)	28,6	2,3	0,15
Numero di soggetti esercenti che avevano inviato la Carta dei servizi al Dipartimento della funzione pubblica al 28.2.97 (*)	147	16	33

Fonte: Autorità per l'energia elettrica e il gas, *Indagine qualità elettricità*, dati 1996; tranne: (\*) fonte: Progetto finalizzato n.197 – Dipartimento della funzione pubblica “La qualità sommersa: analisi del contenuto delle Carte dei servizi. Sintesi del progetto di ricerca”, Roma, marzo 1997.

(\*\*) Stime.

**Tabella B: ricorso al meccanismo dei rimborsi su richiesta da parte degli utenti per mancato rispetto degli standard specifici**

	ANNO 1996
Numero totale di casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso per cause imputabili all'azienda	17198
Numero totale di casi di richiesta di rimborso da parte degli utenti per mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso	26
Numero di rimborsi effettivamente pagati agli utenti per mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso	22

Fonte: Autorità per l'energia elettrica e il gas, *Indagine qualità elettricità*.

## **Appendice C. Specifiche tecniche degli indicatori per i livelli specifici di qualità**

In questa appendice sono raccolti gli indicatori proposti per l'introduzione di livelli specifici di qualità del servizio da assoggettare a indennizzi automatici. Per ogni indicatore è indicato:

- l'applicabilità alle diverse tipologie di utenza e il riferimento alle tabelle del documento di consultazione;
- la definizione;
- il campo di applicazione;
- l'unità di misura;
- il riferimento normativo attualmente vigente (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18 settembre 1995, di seguito indicato come: DPCM 18.9.95).

Nelle definizioni vengono utilizzati i seguenti termini con i significati di seguito indicati:

- *presa di derivazione*: derivazione dalla rete di distribuzione in bassa tensione adibita all'alimentazione di una singola fornitura (attraverso un misuratore) o di un insieme di forniture (attraverso un insieme di misuratori, posto in un unico sito).
- *misuratore*: complesso di apparecchiature posizionato tra la presa e l'impianto interno dell'utente, comprensivo di contatori, di un eventuale interruttore limitatore e di un eventuale trasformatore di corrente.
- *fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente per appuntamenti*: intervallo di tempo in cui è richiesta la disponibilità dell'utente in caso di appuntamento per sopralluogo o per intervento. Si assume che la fascia oraria è di 8 ore se l'appuntamento viene fissato richiedendo all'utente la disponibilità per la giornata intera; di 4 ore se viene richiesta la disponibilità per l'arco di tempo della mattina o del pomeriggio; di 2 ore se viene richiesta la disponibilità per la prima o la seconda parte della mattina o del pomeriggio; di 1 ora o meno se l'appuntamento è fissato esattamente.

## **TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE**

*Per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi domestici: tabella 3, indicatore 1.1*

*Per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi non domestici: tabella 4, indicatore 2.1*

*Per la tipologia di utenza alimentata in media tensione: tabella 5, indicatore 3.1*

### **Definizioni:**

*tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente e il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni;*

- per “richiesta documentata dell'utente” si intende l'avvenuta presentazione di tutta la documentazione richiesta;
- per “preventivo” si intende la valorizzazione economica e temporale dei lavori da eseguire, di competenza dell'azienda erogatrice;
- per “preventivo a disposizione” si intende la comunicazione all'utente dell'esito della richiesta di preventivazione, tramite invio del preventivo, convocazione o altra modalità idonea.

### **Campo di applicazione:**

- si applica a tutti i preventivi per lavori in bassa tensione e in media tensione con potenza che non necessitino di autorizzazione di pubbliche amministrazioni o di terzi;
- nei casi in cui la fase di preventivazione comprenda richieste di autorizzazione ad amministrazioni pubbliche o a terzi, viene inviata all'utente entro il tempo indicato una informativa sullo stato del preventivo precisando le autorizzazioni necessarie, i riferimenti della pratica e l'indicazione del tecnico dell'azienda erogatrice responsabile di seguire l'iter della pratica;
- se per il sopralluogo è stato concordato un appuntamento con l'utente, l'appuntamento deve essere rispettato nei limiti della fascia oraria massima di disponibilità dell'utente fissata dall'Autorità.

### **Unità di misura:**

- giorni lavorativi.

### **Riferimento normativo:**

DPCM 18.9.95: punto 3.1.1.

## **TEMPO MASSIMO DI ALLACCIAMENTO NUOVE UTENZE (interventi sulle prese di derivazione)**

*Per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi domestici: tabella 3, indicatore 1.2*

*Per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi non domestici: tabella 4, indicatore 2.2*

### **Definizioni:**

*tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto e la data del nuovo allacciamento o dell'attivazione della fornitura se richiesta contestualmente;*

- per “data di definizione del contratto” si intende la data apposta sul modulo contrattuale, dopo che l'utente abbia presentato tutta la documentazione richiesta e abbia provveduto al pagamento dei corrispettivi contrattuali, esclusi i casi in cui tali pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- per nuovo allacciamento si intende la realizzazione e l'alimentazione del punto di consegna, compresa l'attivazione della fornitura se richiesta contestualmente all'allacciamento;
- sono esclusi i tempi per preventivi ma sono inclusi i tempi per eventuali sopralluoghi.

### **Campo di applicazione:**

- si applica a tutti gli allacciamenti di nuove utenze o le modifiche di potenza che non comportano lavori di estensione o adeguamento della rete (interventi solo sulla presa di alimentazione);
- sono inclusi i tempi per l'eventuale lavoro di scavo stradale e per le eventuali autorizzazioni, salvo i casi espressamente indicati dall'esercente all'utente all'atto del contratto;
- se per l'effettuazione dell'allacciamento è stato concordato un appuntamento con l'utente, l'appuntamento deve essere rispettato nei limiti della fascia oraria massima di disponibilità dell'utente fissata dall'Autorità.

### **Unità di misura:**

- giorni lavorativi.

### **Riferimento normativo:**

- DPCM 18.9.95: punto 3.1.2 (b).

## **TEMPO MASSIMO DI ATTIVAZIONE O RIATTIVAZIONE PER SUBENTRO (solo interventi sui misuratori)**

*Per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi domestici: tabella 3, indicatore 1.3*

*Per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi non domestici: tabella 4, indicatore 2.3*

### Definizioni:

*tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura, con intervento sui soli misuratori;*

- per “data di definizione del contratto” si intende la data apposta sul modulo contrattuale, dopo che l'utente abbia presentato tutta la documentazione richiesta e abbia provveduto al pagamento dei corrispettivi contrattuali, esclusi i casi in cui tali pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- per “attivazione o riattivazione della fornitura” si intende l'attivazione del complesso di misura in seguito a un nuovo contratto di fornitura, o a modifica delle condizioni contrattuali, o a subentro (riattivazione di una fornitura preesistente cessata).

### Campo di applicazione:

- si applica a tutte le attivazioni o riattivazioni della fornitura, come sopra definite, che richiedono solo intervento sui misuratori;
- sono incluse le “autoattivazioni” (interventi di attivazione eseguiti direttamente dall'utente);
- sono escluse le variazioni di titolarità tra componenti dello stesso nucleo familiare o che comunque non richiedono intervento di attivazione (“volture”);
- sono escluse le attivazioni eseguite in fase di allacciamento (vd indicatore “tempo massimo di allacciamento nuove utenze”);
- sono escluse le riattivazioni in seguito ad avvenuto pagamento dell'importo dovuto nei casi di distacco per morosità;
- sono compresi i tempi per eventuali sopralluoghi, sono esclusi i tempi per eventuali preventivi (vd indicatore “tempo massimo di preventivazione”)
- se per l'attivazione è stato concordato un appuntamento con l'utente, l'appuntamento deve essere rispettato nei limiti della fascia oraria massima di disponibilità dell'utente fissata dall'Autorità.

### Unità di misura:

- giorni lavorativi.

### Riferimenti normativi:

- DPCM 18.9.95: punti 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4.

## **TEMPO MASSIMO PER LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE**

*Per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi domestici: tabella 3, indicatore 1.4*

*Per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi non domestici: tabella 4, indicatore 2.4*

### **Definizione:**

*tempo massimo a disposizione delle aziende per disattivare la fornitura di elettricità a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.*

### **Campo di applicazione:**

- sono escluse le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione (vulture);
- sono comprese le disattivazioni con rimozione del misuratore (“cessazione”);
- se per la disattivazione è stato concordato un appuntamento con l'utente, l'appuntamento deve essere rispettato nei limiti della fascia oraria massima di disponibilità dell'utente fissata dall'Autorità.

### **Unità di misura:**

- giorni lavorativi.

### **Riferimento normativo:**

- DPCM 18.9.95: punto 3.1.5.

## **TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA A RECLAMI O RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE**

*Per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi domestici: tabella 3, indicatore 1.5*

*Per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi non domestici: tabella 4, indicatore 2.5*

*Per la tipologia di utenza alimentata in media tensione: tabella 5, indicatore 3.5*

### **Definizione:**

*tempo massimo a disposizione delle aziende per la risposta a reclami degli utenti o richieste di informazioni inerenti i servizi erogati dall'azienda pervenute per iscritto;*

- il tempo indicato è riferito al caso più sfavorevole per l'utente, cioè comprensivo di eventuale sopralluogo;
- il tempo è misurato dalla data del protocollo aziendale di arrivo del reclamo o della richiesta scritta alla data del protocollo di partenza della risposta.

### **Campo di applicazione:**

- tutti i reclami e le richieste di informazione pervenuti per iscritto. Le aziende hanno facoltà di estendere questo indicatore a reclami e richieste di informazione pervenute telefonicamente o presentate di persona, se richiedono risposta scritta;
- se per la valutazione del reclamo è stato concordato un sopralluogo su appuntamento con l'utente, l'appuntamento deve essere rispettato nei limiti della fascia oraria massima di disponibilità dell'utente fissata dall'Autorità.

### **Unità di misura:**

- giorni solari.

### **Riferimenti normativi:**

- DPCM 18.9.95: punto 3.27, 3.2.8.

## **TEMPO MASSIMO PER L'EFFETTUAZIONE DI VERIFICHE TECNICHE SUI MISURATORI O SULLA TENSIONE FORNITA**

*Per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi domestici: tabella 3, indicatore 1.6*

*Per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi non domestici: tabella 4, indicatore 2.6*

*Per la tipologia di utenza alimentata in media tensione: tabella 5, indicatore 3.4*

### **Definizione:**

*tempo massimo a disposizione delle aziende per l'effettuazione della verifica tecnica richiesta, a partire dalla data della richiesta dell'utente (o dalla conferma);*

- se la richiesta dell'utente non è documentata dai risultati di una verifica compiuta da installatori abilitati ai sensi della legge 46/90, l'azienda può chiedere un corrispettivo a copertura dei costi dell'intervento; in questo caso, se le procedure aziendali prevedono una conferma da parte dell'utente che ha effettuato la richiesta per l'accettazione degli eventuali oneri a suo carico, l'indicatore è misurato a partire dalla conferma dell'utente;
- in caso di verifiche che richiedono interventi ripetuti, per "data di effettuazione della verifica" si intende la data del primo intervento.

### **Campo di applicazione:**

- si applica sia alle verifiche tecniche delle caratteristiche dei misuratori sia alle verifiche tecniche delle caratteristiche della tensione fornita;
- si applica a tutte le richieste di verifica tecnica formulate da utenti in bassa tensione o in media tensione.

### **Unità di misura:**

- giorni lavorativi.

### **Riferimenti normativi:**

- DPCM 18.9.95: punti 3.3.4, 3.3.5

## **TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE IN CASO DI DISTACCO PER MOROSITA'**

*Per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi non domestici: tabella 4, indicatore 2.7*

### **Definizione:**

*tempo massimo intercorrente tra la data di dimostrazione di pagamento della somma dovuta e la data di riattivazione della fornitura;*

- per “data di dimostrazione di pagamento della somma dovuta” si intende la data di pagamento se lo stesso viene effettuato presso l’azienda, o la data di dimostrazione all’azienda dell’avvenuto pagamento se lo stesso avviene con modalità diverse, comunque indicate dall’azienda.

### **Campo di applicazione:**

- situazioni di morosità di utenti in bassa tensione o in media tensione;
- non si applica nei casi in cui sia avvenuta la cessazione dell’utenza (stato di distacco prolungato o di rimozione degli impianti);
- le aziende hanno facoltà di estendere questo indicatore alla tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi domestici.

### **Unità di misura:**

- giorni lavorativi.

### **Riferimento normativo:**

- DPCM 18.9.95: punto 3.3.3

## **RISPETTO DI APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI**

*Per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi domestici: tabella 3, indicatore 1.7*

*Per la tipologia di utenza alimentata in bassa tensione per usi non domestici: tabella 4, indicatore 2.8*

Definizione:

*rispetto dell'appuntamento concordato con l'utente, nei limiti di tolleranza indicati dalla fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'utente.*

Campo di applicazione:

- si applica a tutti gli appuntamenti per sopralluoghi, interventi e verifiche fissati su richiesta dell'utente per prestazioni diverse da quelle coperte da livelli specifici di qualità, o, per le prestazioni coperte da livelli specifici di qualità, solo agli appuntamenti dilazionati su richiesta dell'utente oltre i termini previsti;
- sono esclusi gli interventi in condizioni di emergenza e gli accessi per lettura dei consumi in caso di contatori all'interno dell'abitazione;

Unità di misura:

- sì/no.

(Mancano riferimenti normativi preesistenti.)

## **TEMPO MASSIMO PER IL RIPRISTINO DELLA FORNITURA IN CASO DI INTERRUZIONI ACCIDENTALI**

*Per la tipologia di utenza alimentata in media tensione: tabella 5, indicatore 3.2*

### **Definizione:**

*tempo massimo a disposizione delle aziende per il ripristino della fornitura in caso di interruzioni accidentali, a decorrere dalla segnalazione dell'interruzione da parte dell'utente.*

### **Campo di applicazione:**

- si applica a tutte le interruzioni accidentali della fornitura a utenti in media tensione;
- *esclusioni: da definire in funzione della fattibilità tecnica*

### **Unità di misura:**

- ore.

(Mancano riferimenti normativi preesistenti.)

## **DURATA MASSIMA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE DELLA FORNITURA**

*Per la tipologia di utenza alimentata in media tensione: tabella 5, indicatore 3.3*

### **Definizioni:**

*tempo massimo di sospensione della fornitura agli utenti per lavori o altre esigenze programmabili dell'azienda esercente, previo preavviso agli utenti;*

- per preavviso si intende la comunicazione agli utenti, che avviene con le modalità indicate dall'Autorità nelle condizioni di erogazione del servizio.

### **Campo di applicazione:**

- si applica a tutte le sospensioni programmabili della fornitura in media tensione, eccetto soltanto le interruzioni rapide di esercizio senza preavviso ("manovre");

### **Unità di misura:**

- ore.

### **Riferimento normativo:**

- DPCM 18.9.95: punto 3.5.3

## Appendice D. I livelli generali di qualità del servizio elettrico nell'esperienza britannica

La regolamentazione della qualità attraverso livelli generali di qualità (*overall standards*) è stata introdotta da *Offer*, l'organismo britannico di regolamentazione del settore elettrico, fin all'inizio della propria attività. Pur in un contesto differente da quello italiano, sia in termini di assetto che in termini tariffari, *Offer* ha differenziato i livelli generali di qualità tra le diverse società di distribuzione, mentre i livelli specifici soggetti a rimborso sono uniformi su tutto il territorio della Gran Bretagna, salvo la facoltà delle società di distribuzione di introdurre spontaneamente standard più stringenti, come ha fatto per esempio la società che distribuisce il servizio nella capitale inglese. I livelli generali di qualità (non soggetti a rimborso) sono fissati come percentuali minime obiettivo  $X_i$  rispetto a determinate prestazioni. Ogni anno vengono pubblicati in modo comparativo i livelli effettivi di qualità raggiunti dalle singole società: per esempio, nel 1995-96, ci sono stati solo tre casi di aziende che non hanno raggiunto le percentuali obiettivo (in non più di due standard ciascuna e per uno scostamento superiore all'1%). La regolamentazione tramite livelli generali di qualità soggetti a pubblicazione comparata ha avuto un effetto di incentivo spontaneo al miglioramento della qualità. *Offer* ha progressivamente modificato i livelli generali di qualità, che dopo cinque anni dall'avvio di questo sistema di regolamentazione sono mediamente più alti e anche meno disuniformi di quanto lo fossero al momento in cui *Offer* ha iniziato la propria attività.

Indicatori dei livelli generali di qualità ( <i>overall standards</i> )	Percentuali obiettivo $X_i$ all'avvio della regolazione (1991-92)	Percentuali obiettivo $X_i$ dopo cinque anni dall'avvio (1995-96)
1a. Percentuale di utenti con ripristino di fornitura dopo i guasti entro 3 ore	da 70% a 80%	da 80% a 95%
1b. Percentuale di ut. con ripristino di fornitura dopo i guasti entro 24 ore	da 95% a 100%	da 99% a 100%
2. Percentuale di variazioni di tensione corrette entro 6 mesi	da 80% a 95%	Da 95% a 100%
3a. Percentuale di utenti domestici allacciati alla rete entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta	da 80% a 95%	Da 98% a 100%
3b. Percentuale di utenti non domestici allacciati alla rete entro 40 giorni lavorativi dalla richiesta	da 85% a 95%	N.D.
4. Percentuale di utenti morosi a cui è stata riattivata la fornitura entro un giorno dal saldo delle bollette non pagate (o dall'accordo di pagamento)	da 85% a 95%	Da 99% a 100%
5. Percentuale di spostamenti del contatore entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta	da 85% a 99,9%	Da 98% a 100%
6. Percentuale di cambiamenti del contatore entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta per variazione contrattuale	da 85% a 95%	Da 95% a 100%
7. Percentuale di utenti a cui è stata effettuata almeno una lettura all'anno dall'azienda	da 90% a 99%	Da 97% a 99%
8. Percentuale di corrispondenza dell'utente a cui è stata data risposta entro 10 giorni lavorativi	da 90% a 100%	Da 99% a 100%

**Nota:** In Gran Bretagna sono attive 14 società di distribuzione dell'energia elettrica. Le percentuali obiettivo ( $X_i$ ) sono fissate da *Offer* in misura variabile da azienda a azienda; è indicata la fascia di variazione.