

## REGOLAMENTAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### La rilevazione e il controllo della qualità del servizio

I risultati dell'indagine annuale sulla qualità del servizio per il 1998 sono stati pubblicati nel *Rapporto sulla qualità del servizio elettrico* e nel *Rapporto sulla qualità del servizio gas* nei *Quaderni* dell'Autorità, collana *Documenti* (per una sintesi dei principali risultati (vedi Capitoli 2 e 3). L'indagine annuale per il 1999 è stata avviata nei primi mesi del 2000.

L'indagine sulla qualità del servizio ha lo scopo di verificare il rispetto degli standard dichiarati dagli esercenti nelle loro Carte dei servizi e di rilevare i livelli di qualità raggiunti nel 1998 a fronte di tali standard. L'indagine viene condotta dall'Autorità attraverso l'invio agli esercenti di modelli unificati di raccolta dei dati, corredati di istruzioni contenenti le definizioni degli indicatori da utilizzare. Gli esercenti che si discostano da queste definizioni, allegano note di chiarimento e segnalano eventuali ulteriori standard di qualità di cui verificano il rispetto oltre a quelli richiesti dall'Autorità.

L'indagine annuale sulla qualità del servizio è basata su dati forniti dagli esercenti sotto la propria responsabilità. Gli uffici dell'Autorità hanno effettuato nel corso del 1999 verifiche dei dati forniti dagli esercenti. Queste verifiche sono di due tipi:

- verifiche di coerenza, volte ad accertare la completezza dei dati forniti e a eliminare dati palesemente inattendibili;
- controlli tecnici attraverso visite e sopralluoghi presso gli esercenti, volte a verificare l'affidabilità dei dati forniti e le modalità con cui i dati relativi alla qualità vengono registrati dagli esercenti.

### I controlli tecnici sulla qualità del servizio

*I controlli tecnici sulla qualità del servizio vengono svolti a campione. Nel corso dell'anno 1999, sono stati effettuati 11 controlli tecnici presso aziende esercenti il servizio di fornitura dell'energia elettrica (5 zone dell'Enel S.p.A. e 6 imprese elettriche locali) e 8 controlli tecnici presso aziende esercenti il servizio di fornitura del gas (1 zona dell'Italgas S.p.A., 5 aziende a prevalente capitale pubblico e 2 aziende private).*

*Gli esercenti sui quali effettuare i controlli sono stati selezionati secondo i seguenti criteri: dimensione dell'esercente, presenza di dati che si discostano dalle medie di settore, mancata dichiarazione di dati o presenza di dati con valori anomali. Nella selezione si è anche tenuto conto di criteri di distribuzione omogenea sul territorio nazionale e rappresentatività delle diverse tipologie di esercenti operanti nel settore (zone dell'Enel S.p.A., zone dell'Italgas S.p.A., municipalizzate o aziende a capitale pubblico, aziende private).*

*Durante i controlli sono stati presi in esame i principali standard di qualità di cui gli esercenti avrebbero dovuto verificare il rispetto, utilizzando una lista di controllo al fine di rendere omogenei gli esiti dei controlli stessi. Per ciascun aspetto ritenuto rilevante per la qualità del servizio sono state esaminate nel dettaglio le procedure adottate dall'esercente e la conformità delle definizioni adottate dallo stesso con le definizioni adottate dall'Autorità.*

*In caso di dati mancanti o incompleti, si è proceduto a richiederne le motivazioni ed eventuali integrazioni.*

*I controlli si sono resi necessari in quanto i dati forniti dagli esercenti nel corso delle indagini sulla qualità hanno fatto emergere una certa disomogeneità sia nel modo di definire gli standard, sia nelle modalità di rilevazione dei dati di qualità del servizio. Tale disomogeneità si è peraltro attenuata nel corso delle rilevazioni dal 1997 al 1998, anche in seguito ai chiarimenti forniti dall'Autorità, sia telefonicamente sia in fase di sopralluogo, in merito ai principali problemi interpretativi sulle definizioni adottate.*

*Una reale omogeneizzazione dei dati si avrà per il servizio elettrico solo a partire dall'anno 2000 con l'entrata in vigore dei provvedimenti di regolazione della qualità commerciale e della continuità del servizio definiti dall'Autorità nel corso del 1999 (si vedano i paragrafi successivi). Analogamente per il servizio gas l'omogeneizzazione sarà possibile con l'attuazione delle direttive emanate dall'Autorità sulla qualità commerciale, in analogia a quanto già fatto per il servizio elettrico, per la sicurezza e per la continuità del servizio.*

## Livelli generali e specifici di qualità commerciale

La legge n. 481/95 attribuisce all'Autorità il compito di stabilire, attraverso proprie direttive, le condizioni tecniche, economiche e giuridiche di produzione ed erogazione dei servizi dell'energia elettrica e del gas, definendo in particolare i livelli generali e specifici di qualità e determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli definiti dall'Autorità (art. 2, comma 12, lettere *g*) e *h*) della legge n. 481/95).

Nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti di cui all'art. 2, comma 12, lettere *g*) e *h*) della legge n. 481/95, nel mese di giugno 1999 l'Autorità ha diffuso per la consultazione un documento recante *Disciplina dei livelli specifici e generali relativi ai fattori commerciali di qualità dei servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas* nel quale è stata proposta una versione preliminare di provvedimento, contenente la definizione di livelli specifici e generali per i principali fattori commerciali di qualità dei due servizi.

In esito al suddetto procedimento, mediante il quale sono pervenuti commenti e osservazioni dai soggetti interessati, sia in forma scritta sia nel corso di audizioni tenutesi nel mese di settembre 1999, l'Autorità ha predisposto due direttive relative alla disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale distribuito a mezzo di rete urbana.

### Energia elettrica

Con la delibera 28 dicembre 1999, n. 201, l'Autorità ha emanato la direttiva sulla qualità commerciale per il settore elettrico. Tale direttiva definisce sei indicatori di qualità assoggettati a livelli specifici e nove indicatori di qualità assoggettati a livelli generali.

Il criterio seguito nella selezione degli indicatori da sottoporre a livelli specifici e generali di qualità è stato quello di bilanciare la regolamentazione tra i due obiettivi della tutela degli utenti e del miglioramento della qualità. L'obiettivo della tutela degli utenti richiede come strumento la definizione di livelli specifici soggetti a indennizzi automatici, mentre l'obiettivo del miglioramento della qualità può essere perseguito meglio con la definizione di livelli generali di qualità attraverso lo stimolo della pubblicazione comparativa.

Per tenere in conto le osservazioni presentate dai soggetti interessati nel corso della consultazione, nella direttiva sono state apportate alcune modifiche rispetto al documento preparato per la consultazione. Le più rilevanti hanno riguardato:

- l'inclusione della puntualità agli appuntamenti fra i livelli specifici, come richiesto da tutte le associazioni dei consumatori;
- l'alleggerimento degli obblighi di registrazione della qualità, in particolare per quanto riguarda la problematica degli appuntamenti, senza venire meno al principio di controllabilità delle disposizioni dell'Autorità, come richiesto da tutti gli esercenti;
- la gradualità nell'attuazione dei livelli di qualità.

In sede di prima attuazione della disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale, l'Autorità ha ritenuto di prevederne l'applicazione solo per gli esercenti aventi più di 5.000 utenti. In particolare, gli esercenti con più di 5.000 utenti sono tenuti a rispettare i livelli specifici di qualità commerciale dall'1 luglio 2000 e i livelli generali di qualità commerciale dall'1 gennaio 2001.

I livelli di qualità commerciale definiti dall'Autorità con la delibera n. 201/99 sono uguali sull'intero territorio nazionale e obbligatori per tutti gli esercenti (Tav. 6.1) Gli esercenti possono definire, anche previo accordo con le associazioni dei consumatori, standard specifici e generali di qualità commerciale solo se tali standard sono migliori dei livelli di qualità definiti dalla delibera n. 201/99 o riferiti a prestazioni non previste dalla stessa.

Sempre con la delibera n. 201/99 l'Autorità ha introdotto indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale, superando l'attuale meccanismo dei rimborsi delle Carte dei servizi che si è dimostrato poco efficace.

TAV. 6.1 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE SOGGETTI A RIMBORSI AUTOMATICI PER IL SERVIZIO ELETTRICO

PRESTAZIONI SOGGETTE A RIMBORSO	UTENTI BT	UTENTI MT
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	15 giorni lavorativi	non applicabile
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	15 giorni lavorativi	non applicabile
TEMPO MASSIMO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ	1 giorno feriale	1 giorno feriale
FASCIA MASSIMA DI PUNTUALITÀ PER APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI	3 ore	3 ore

## Gas

Con la delibera 2 marzo 2000, n. 47, l'Autorità ha emanato la direttiva sulla qualità commerciale per il settore gas. Tale direttiva definisce sei indicatori di qualità assoggettati a livelli specifici e nove indicatori di qualità assoggettati a livelli generali.

In analogia a quanto fatto per il settore elettrico, il criterio seguito nella selezione degli indicatori da sottoporre a livelli specifici di qualità è stato quello di bilanciare la regolamentazione tra i due obiettivi della tutela degli utenti e del miglioramento della qualità, il primo attraverso la definizione di livelli specifici soggetti a indennizzi automatici, il secondo attraverso lo stimolo della pubblicazione comparativa sui livelli generali di qualità.

Nella direttiva sono state apportate alcune modifiche rispetto al documento per la consultazione, per tenere conto delle osservazioni presentate dai soggetti interessati. Le più rilevanti hanno riguardato:

- l'applicazione della direttiva agli utenti alimentati in bassa pressione e la loro suddivisione in base al gruppo di misura installato;
- l'inclusione per tutti gli utenti alimentati in bassa pressione del rispetto alla puntualità degli appuntamenti fra i livelli specifici, come richiesto da tutte le associazioni dei consumatori;
- l'alleggerimento degli obblighi di registrazione della qualità, in particolare per quanto riguarda la problematica degli appuntamenti, senza venire meno al principio di controllabilità delle disposizioni dell'Autorità, come richiesto da tutti gli esercenti;

- la gradualità nell'attuazione dei livelli di qualità.

In sede di prima attuazione della disciplina sui livelli specifici e generali di qualità commerciale, l'Autorità ha ritenuto di prevederne l'applicazione solo per gli esercenti aventi più di 5.000 utenti, escludendo l'applicazione ai comuni nei quali sia in corso l'avviamento del servizio del gas. Gli esercenti con più di 5.000 utenti sono tenuti a rispettare i livelli specifici e generali di qualità commerciale dall'1 gennaio 2001. I livelli di qualità commerciale definiti dall'Autorità con la delibera n. 47/00 sono uguali sull'intero territorio nazionale ed obbligatori per tutti gli esercenti (Tav. 6.2). Gli esercenti possono definire, anche previo accordo con le associazioni dei consumatori, standard specifici e generali di qualità commerciale solo se tali standard sono migliori dei livelli di qualità definiti dalla delibera n. 47/00 o riferiti a prestazioni non previste dalla stessa.

Con la stessa delibera n. 47/00 l'Autorità ha inoltre introdotto indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale, estendendo a tutti gli esercenti il meccanismo dei rimborsi automatici adottato in via volontaria da Italgas S.p.A. e da pochi altri esercenti, più efficace rispetto a quello su richiesta dell'utente previsto dalle carte dei servizi.

TAV. 6.2 **LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE SOGGETTI A RIMBORSI AUTOMATICI PER IL SERVIZIO GAS**

	UTENTI CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 25	UTENTI CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G 40
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ	2 giorni feriali	2 giorni feriali
FASCIA MASSIMA DI PUNTUALITÀ PER APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI	3 ore	3 ore

## La continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica: misurazione e regolazione

La continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica è definita come assenza di interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica agli utenti. Non è possibile, per motivi tecnici, garantire l'assenza assoluta delle interruzioni, l'obiettivo della regolazione pertanto è quello di tutelare gli utenti e di fornire agli esercenti gli stimoli necessari a ridurre le interruzioni.

La continuità del servizio è il più considerevole tra i diversi fattori di qualità nel settore dell'energia elettrica (Fig. 6.1), sia sotto il profilo della rilevanza per gli utenti, sia per l'incidenza economica degli investimenti necessari a ridurre le interruzioni. L'Autorità ritiene che la continuità del servizio sia un requisito da affrontare prioritariamente rispetto ad altri fattori tecnici di qualità del servizio, che pure rivestono un'importanza significativa per certi utenti, come la stabilità della tensione e perturbazioni quali buchi di tensione, tensioni armoniche, *flicker*, dissimmetria tra le fasi.

FIG. 6.1 FATTORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E DI VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA



Nel corso del 1999 l'Autorità ha emanato due provvedimenti sulla misurazione e regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica:

- la delibera 1 settembre 1999, n. 128, per la definizione di obblighi di registrazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e di indicatori di continuità del servizio;
- la delibera 28 dicembre 1999, n. 202, per la disciplina dei livelli generali di qualità relativi alle interruzioni del servizio di distribuzione senza preavviso.

### Misurazione delle interruzioni

La delibera n. 128/99 realizza uno degli obiettivi indicati dall'Autorità nel documento per la consultazione *Linee guida per la regolamentazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica* (marzo 1998), ovvero la definizione di un sistema uniforme di indicatori di continuità del servizio. Tale sistema di indicatori costituisce un presupposto essenziale e necessario per l'introduzione di qualsiasi regolazione della continuità del servizio, data la difformità iniziale tra i metodi utilizzati dagli esercenti. Il provvedimento, emanato a seguito di ampia consultazione con tutti i soggetti interessati, riguarda i seguenti aspetti:

- la classificazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, distinguendo tra interruzioni con preavviso (meno fastidiose per gli utenti) e interruzioni senza preavviso; queste ultime vengono distinte, in relazione alla loro durata, tra interruzioni senza preavviso lunghe (durata maggiore di tre minuti), brevi (durata compresa tra un secondo e tre minuti) e transitorie (durata minore di un secondo);
- la definizione di aree territoriali, alle quali riferire gli indicatori di continuità del servizio, in funzione del grado di concentrazione della popolazione residente per comune: aree ad alta concentrazione (popolazione superiore a 50.000 abitanti), aree a media concentrazione (popolazione comprese fra i 5.000 e i 50.000 abitanti), aree a bassa concentrazione (popolazione non superiore a 5.000 abitanti);
- la classificazione delle interruzioni per causa e per origine in modo da poter correttamente imputare la responsabilità delle interruzioni a carico degli esercenti del servizio di distribuzione. Per quanto riguarda le cause di interruzione, sono state definite tre classi di cause (cause di forza maggiore, cause esterne e tutte le altre cause), precisando le categorie di eventi non imputabili alla responsabilità dell'esercente. Relativamente all'origine delle interruzioni sono state definite quattro sezioni di rete (rete nazionale di trasmissione, rete di distribuzione in alta tensione, rete di distribuzione in media tensione, rete di distribuzione in bassa tensione) allo scopo di sepa-



rare le responsabilità degli esercenti di distribuzione da quelle della gestione delle rete di trasmissione e, all'interno delle reti di distribuzione, per poter produrre un indicatore neutrale rispetto ai diversi assetti di rete (alcuni esercenti gestiscono direttamente la distribuzione primaria su rete in alta tensione, mentre altri solo la distribuzione in media e bassa tensione);

- la definizione di criteri omogenei di stima del numero di utenti coinvolti in ciascuna interruzione senza preavviso per rendere coerente il confronto tra i dati elaborati dai diversi esercenti;
- l'introduzione di obblighi di registrazione delle interruzioni, basati sull'utilizzo più ampio possibile di sistemi di registrazione automatica dell'istante di inizio delle interruzioni (tramite i cosiddetti sistemi di telecontrollo o altri sistemi idonei di registrazione automatica delle interruzioni), corredati da alcune registrazioni manuali;
- la definizione di indicatori di continuità, relativi sia al numero che alla durata delle interruzioni, articolati per tipologia di utenza interessata, per grado di concentrazione delle aree territoriali, per causa e per origine delle interruzioni e per ambito provinciale nel caso di esercenti che forniscono il servizio in più di una Provincia.

L'entrata in vigore degli obblighi di registrazione previsti dalla delibera n. 128/99 è stata graduata per tenere conto sia dei diversi tipi di interruzione (dando priorità alla registrazione delle interruzioni con preavviso e senza preavviso lunghe), sia della maggiore difficoltà degli esercenti di minore dimensione ad installare adeguati sistemi di registrazione automatica. Inoltre, l'attuazione della delibera n. 128/99 ha richiesto, nei primi mesi dell'anno 2000, l'esame delle istanze pervenute dagli esercenti ai fini di una più precisa classificazione delle aree ad alta concentrazione di popolazione, separando zone periferiche (a bassa o media concentrazione) da zone centrali (ad alta concentrazione).

### Regolazione della continuità del servizio

La messa a punto di un sistema uniforme di indicatori di continuità e di obblighi di registrazione delle interruzioni ha permesso all'Autorità di avviare nel corso del 1999 la consultazione sulle proposte di regolazione della continuità del servizio. Per quanto riguarda i livelli generali di qualità riferiti alle interruzioni senza preavviso lunghe, la nuova disciplina è stata introdotta con la delibera n. 202/99. Successivi provvedimenti potranno riguardare altri aspetti, quali le interruzioni con preavviso o le interruzioni senza preavviso brevi o transitorie, e potranno investire diversi strumenti di regolazione della qualità, come i livelli specifici.

L'Autorità ha presentato le proprie proposte per la regolazione della continuità del servizio attraverso il documento per la consultazione

*Regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica*, diffuso il 24 novembre 1999. Tale documento muoveva dall'analisi della situazione attuale della continuità, anche con riferimento a confronti internazionali (Fig. 6.2 e 6.3), e individuava tre obiettivi e alcuni criteri generali. Gli obiettivi cui si ispirano le proposte dell'Autorità sono i seguenti:

- avvicinare il livello medio di continuità del paese in tempi rapidi ai migliori livelli medi nazionali registrati attualmente in altri paesi europei;
- ridurre i divari esistenti tra le diverse regioni a parità di grado di concentrazione dell'utenza, senza far peggiorare le situazioni in cui già oggi si registrano i migliori livelli effettivi di continuità;
- tutelare gli utenti attraverso l'introduzione di indennizzi automatici individuali (ove sia tecnicamente possibile disporre di misurazioni individuali di continuità) o collettivi, cioè commisurati al valore medio di continuità registrato in uno stesso ambito territoriale e applicati a tutti gli utenti dell'ambito, proporzionalmente ai loro consumi.

FIG. 6.2 **CONFRONTO INTERNAZIONALE: NUMERO DELLE INTERRUZIONI**

Numero di interruzioni per utente BT

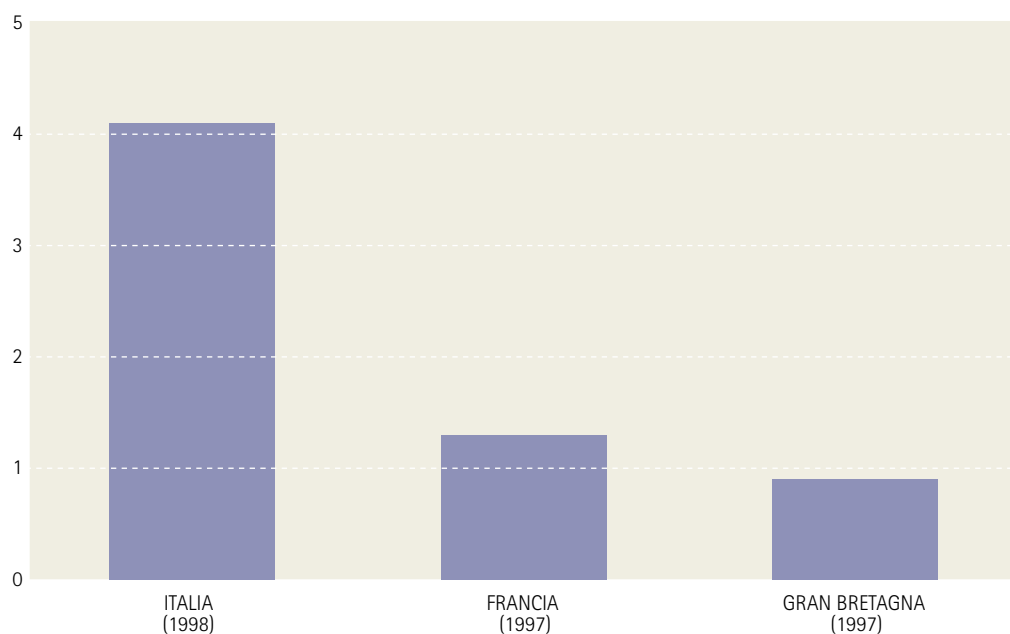
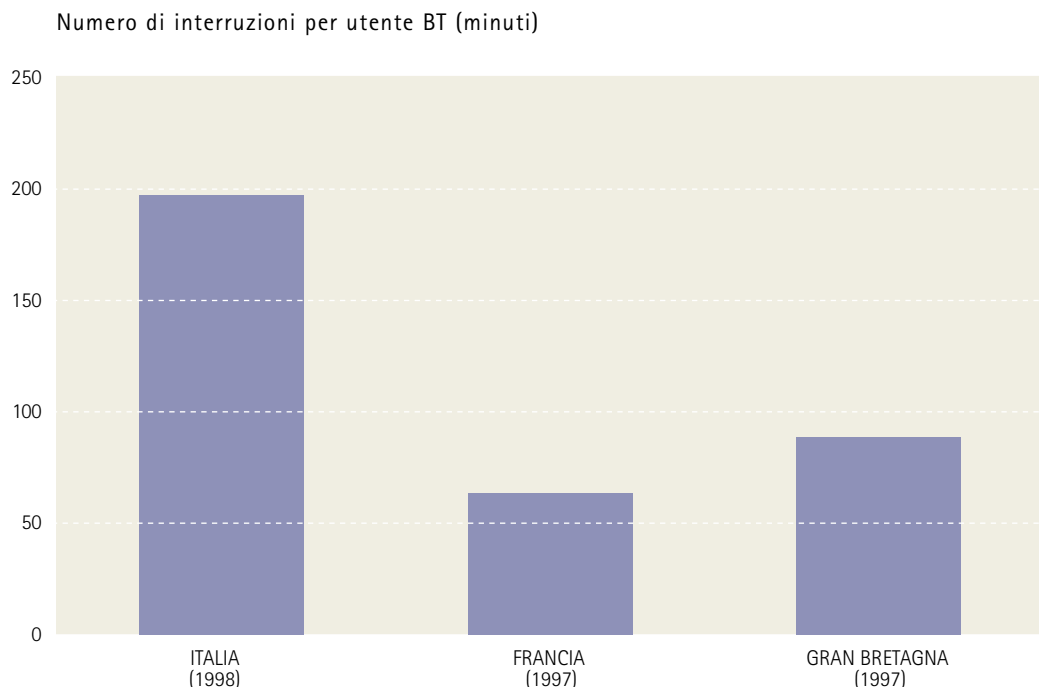


FIG. 6.3 **CONFRONTO INTERNAZIONALE: DURATA INTERRUZIONI**

Nel documento per la consultazione l'Autorità ha sottolineato come il perseguimento di tali finalità richieda uno sforzo straordinario, che può essere dispiegato nel corso di alcuni anni e con un volume di investimenti aggiuntivo rispetto alla media storica degli investimenti sostenuti per la rete di distribuzione. Le proposte di regolazione intendevano costituire uno stimolo alla realizzazione di tali investimenti, che dovranno essere posti in parte a carico degli utenti, in parte delle imprese e in parte finanziati attraverso il ricorso ad altre forme di finanziamento quali i fondi strutturali europei.

Le proposte dell'Autorità sono state ampiamente dibattute in occasione della consultazione scritta con i soggetti interessati e delle audizioni speciali tenutesi nei giorni 15 e 16 dicembre 1999, contestualmente alla consultazione sulle proposte di riordino tariffario e di definizione delle condizioni di fornitura. La consultazione ha permesso di approfondire alcuni aspetti, e di incorporare, ove possibile, i suggerimenti ricevuti nel provvedimento preso con la delibera n. 202/99.

La delibera n. 202/99 definisce la disciplina di regolazione della continuità del servizio attraverso livelli generali di qualità relativi alle interruzioni senza preavviso lunghe (di seguito, per brevità, livelli generali di continuità del servizio). Allo scopo di tenere conto delle forti differenze iniziali presenti sul territorio nazionale anche a parità di grado di concentrazione territoriale, la delibera n. 202/99 definisce gli ambiti territoriali cui si riferiscono i livelli generali di continuità del servizio. Gli ambiti territoriali sono circa 300, suddivisi per Province e tra aree ad alta, media e bassa concentrazione di popolazione (secondo le definizioni contenute nella delibera n. 128/99).

A ciascun ambito territoriale sarà assegnato nel corso del 2000 un percorso di miglioramento tendenziale a partire dal livello effettivo medio registrato nello stesso ambito territoriale nel biennio 1998-1999. Il miglioramento tendenziale esprime il miglioramento minimo richiesto dall'Autorità a ciascun ambito territoriale. I tassi tendenziali sono stati definiti dall'Autorità in funzione del livello iniziale di continuità e del grado di concentrazione dei diversi ambiti territoriali (Tav. 6.3). Nel complesso, il miglioramento tendenziale medio (riferito a tutti gli ambiti) è del 10 per cento all'anno; agli ambiti con più interruzioni viene richiesto un incremento maggiore fino al 16 per cento all'anno.

TAV. 6.3 TASSI ANNUI DI MIGLIORAMENTO TENDENZIALE OBBLIGATORIO PER LE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE, PER GRADO DI CONCENTRAZIONE E PER LIVELLI DELL'INDICATORE DI RIFERIMENTO

LIVELLI DELL'INDICATORE DI RIFERIMENTO (A)			TASSO ANNUO DI MIGLIORAMENTO TENDENZIALE (%)
AMBITI AD ALTA CONCENTRAZIONE (B)	AMBITI A MEDIA CONCENTRAZIONE (C)	AMBITI A BASSA CONCENTRAZIONE (D)	
fino a 30 minuti	fino a 45 minuti	Fino a 60 minuti	0
da 31 a 60 minuti	da 46 a 90 minuti	da 61 a 120 minuti	5
da 61 a 90 minuti	da 91 a 135 minuti	da 121 a 180 minuti	8
da 91 a 120 minuti	da 136 a 180 minuti	da 181 a 240 minuti	10
da 121 a 150 minuti	da 181 a 270 minuti	da 241 a 360 minuti	13
oltre 151 minuti	Oltre 271 minuti	oltre 361 minuti	16

(A) Indicatore di riferimento: durata annua complessiva per utente, al netto di interruzioni causate da forza maggiore o da utenti e terzi e al netto delle interruzioni originate sulla rete di alta tensione.  
 (B) Ambiti ad alta concentrazione: comuni con più di 50.000 abitanti (salvo alcune porzioni periferiche).  
 (C) Ambiti a media concentrazione: comuni con meno di 50.000 abitanti e più di 5.000 abitanti.  
 (D) Ambiti a bassa concentrazione: comuni con meno di 5.000 abitanti.

Il rispetto di tale percorso di miglioramento tendenziale dovrà essere assicurato a fronte della tariffa esistente. Gli esercenti che riusciranno a migliorare in misura maggiore del tasso tendenziale definito dall'Autorità potranno recuperare i più alti costi sostenuti. Viceversa, per gli ambiti dove non sarà rispettato il percorso di miglioramento tendenziale, le aziende dovranno pagare una penalità. Un fondo di perequazione assicurerà il mantenimento della tariffa unica nazionale; il finanziamento del fondo viene assicurato in parte dalle stesse penalità previste a carico degli esercenti che non raggiungono il miglioramento tendenziale richiesto, e in parte tramite un parametro correttivo del metodo del *price-cap* per l'aggiornamento tariffario (parametro Q, istituito ai sensi dell'art. 2, comma 19, lettera a della legge n. 481/95).

Il sistema dei percorsi di miglioramento tendenziale spingerà gli esercenti ad accrescere la continuità fino ad arrivare ai livelli nazionali di riferimento fissati dall'Autorità sulla base degli standard europei: 30 minuti di interruzione complessiva per utente all'anno nelle grandi città (ambiti a alta concentrazione), 45 minuti nei centri di medie dimensioni (ambiti a media concentrazione) e 60 minuti nelle aree di campagna (ambiti a bassa concentrazione).

Per tenere conto che in alcune parti del paese questi livelli europei sono già rispettati, l'Autorità ha previsto un regime flessibile. Negli ambiti a standard più alti gli esercenti potranno optare per un riconoscimento dei costi ulteriori solo se assicureranno i rimborsi automatici agli utenti, nel caso che i livelli attuali di continuità non siano mantenuti nel tempo. Tali rimborsi avranno natura collettiva: saranno cioè erogati a tutti gli utenti degli ambiti territoriali in cui non sono rispettati i livelli nazionali di riferimento.

L'avvicinamento ai livelli nazionali di riferimento serve ad affermare progressivamente il principio della corrispondenza tra tariffa unica nazionale e livelli di qualità uniformi su tutto il territorio anche se differenziati.

## Il cambiamento di data dell'anno 2000: interventi a garanzia dell'erogazione del servizio

Tra le finalità generali della legge n. 481/95 vi è quella di “assicurare la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale dei servizi di pubblica utilità dell'energia elettrica e del gas e di tutelare gli interessi di utenti e consumatori” (art. 1, comma 1) e la “verifica della congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine, tra l'altro, di garantire la continuità della prestazione dei servizi” (art. 2, comma 12, lettera n).

Tenendo conto di questa finalità, l'Autorità ha emanato, con delibera 8 giugno 1999, n. 84, una raccomandazione rivolta a tutti gli esercenti dei servizi di pubblica utilità nei settori dell'energia elettrica e del gas che richiamava:

- le responsabilità in capo a ciascun esercente, nella persona del legale rappresentante, in merito alle azioni necessarie da predisporre in occasione del cambio di data e al piano di emergenza da approntare per i problemi non previsti nelle analisi svolte sul proprio sistema informatico;
- il compito dell'Autorità di verificare l'adeguatezza delle misure adottate da ciascun soggetto esercente per garantire la continuità della prestazione dei servizi ai sensi dell'art. 2, comma 12, lettera n della legge n. 481/95;
- l'esistenza di organismi da tempo preposti dal governo italiano per supportare le aziende e le amministrazioni pubbliche nel fronteggiare l'anno 2000.

Alla raccomandazione è stato allegato un documento contenente i principali aspetti tecnici del problema e le indicazioni utili per reperire le informazioni necessarie.

L'azione dell'Autorità di sensibilizzazione degli esercenti i servizi di fornitura dell'energia elettrica e del gas riguardo ai problemi connessi al cambio di data dell'anno 2000 si è affiancata alle attività svolte da altri organismi pubblici, quali il Forum permanente per la società dell'informazione, il Comitato dei Ministri per la società dell'informazione, il Comitato anno 2000, l'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione e il Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato.