



Autorità per l'energia elettrica e il gas

RELAZIONE TECNICA

**Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas
in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica
per il periodo di regolazione 2004-2007 (deliberazione n. 4/04)**

30 gennaio 2004

INDICE

Introduzione	2
1 Premessa.....	2
2 Quadro normativo	3
3 Oggetto e contenuti	5
PARTE I Regolazione della continuità del servizio di distribuzione	6
4 Valutazione degli effetti della regolazione della continuità del servizio per il periodo di regolazione 2000-2003.....	6
5 Obiettivi della regolazione della continuità del servizio per il periodo di regolazione 2004-2007.....	8
6 Semplificazione e razionalizzazione della registrazione delle interruzioni	11
7 Regolazione della durata delle interruzioni senza preavviso lunghe	18
8 Regolazione del numero delle interruzioni senza preavviso lunghe.....	28
9 Contratti per la qualità.....	35
10 Obblighi di servizio per le interruzioni con preavviso.....	37
11 Impatto previsto della regolazione della continuità del servizio nel periodo 2004-2007	38
PARTE II Regolazione della qualità commerciale	43
12 Valutazione degli effetti della regolazione della qualità commerciale per il periodo di regolazione 2000-2003.....	43
13 Obiettivi della regolazione della qualità commerciale.....	44
14 Semplificazione e razionalizzazione della regolazione della qualità commerciale	45
15 Impatto previsto della regolazione della qualità commerciale nel periodo 2004-2007	52
APPENDICE 1 Effetti della regolazione della qualità nel periodo 2000-2003.....	54

Introduzione

1 Premessa

- 1.1 La presente relazione tecnica illustra il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi elettrici), approvato con la deliberazione 30 gennaio 2004, n. 4/04.
- 1.2 Il provvedimento oggetto della presente relazione tecnica costituisce il primo esito del procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità 1 aprile 2003 n. 31/03, per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di distribuzione, di misura e di vendita dell'energia elettrica, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettere g) e h), della legge 14 novembre 1995, n. 481 per il periodo di regolazione 2004 – 2007.
- 1.3 La predisposizione del provvedimento è stata preceduta da tre fasi di consultazione dei soggetti interessati. La prima fase di consultazione è stata avviata con il documento 19 giugno 2003 relativo a “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica nel periodo di regolazione 1 gennaio 2004 - 31 dicembre 2007” (di seguito: primo documento per la consultazione). Con tale documento l'Autorità ha delineato i propri orientamenti per il secondo periodo regolatorio in relazione alla regolazione dei tre principali aspetti in cui si articola la qualità dei servizi elettrici:
 - a) continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica;
 - b) qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica;
 - c) qualità della tensione di alimentazione.
- 1.4 Tenuto conto delle osservazioni pervenute in merito al primo documento per la consultazione, l'Autorità ha ritenuto opportuno procedere, data la complessità dell'argomento e la novità di alcune proposte, ad una seconda fase di consultazione mirata ad approfondire le ipotesi di regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica. L'Autorità ha diffuso, in data 27 novembre 2003 un secondo documento per la consultazione contenente proposte più dettagliate e uno schema di deliberazione per la regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica. (documento “Regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica nel periodo di regolazione 1 gennaio 2004 - 31 dicembre 2007”; di seguito: secondo documento per la consultazione).
- 1.5 Gli approfondimenti condotti dall'Autorità in seguito alle osservazioni avanzate al documento 27 novembre 2003 dai soggetti interessati hanno reso opportuna una terza fase di consultazione contenente le proposte finali dell'Autorità in merito alla regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004 – 2007. L'Autorità ha ritenuto opportuno prevedere questa ulteriore consultazione prima della definizione del provvedimento finale, in considerazione dei nuovi elementi di valutazione emersi attraverso le osservazioni formulate in relazione alle due precedenti fasi di consultazioni sia per quanto riguarda la continuità del servizio sia per quanto riguarda la qualità commerciale. A tal fine, in data 13 gennaio 2004, l'Autorità ha diffuso il documento per la consultazione “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica nel periodo di regolazione 2004 - 2007” (di seguito: terzo documento per la consultazione) sottoponendo alla consultazione i propri orientamenti finali.

- 1.6 Il procedimento che ha portato alla definizione del provvedimento oggetto della presente relazione tecnica è stato condotto parallelamente a quello relativo alle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica nel periodo di regolazione 2004-2007, avviato con deliberazione 1 aprile 2003, n. 30/03. Le decisioni adottate dall'Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007 sono state prese in coerenza con le disposizioni in materia di erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica fissati dall'Autorità con deliberazione 30 gennaio 2004, n. 5/04 (di seguito: deliberazione n. 5/04).
- 1.7 La remunerazione offerta dai livelli tariffari fissati con la deliberazione n. 5/05 è destinata a coprire i costi connessi con il raggiungimento dei livelli tendenziali di continuità che - come descritto nel capitolo 7 della presente relazione tecnica - esprimono gli obblighi obbligatori di qualità per ciascun ambito territoriale. Nell'ambito del provvedimento oggetto della presente relazione tecnica, invece, sono definiti i meccanismi destinati a remunerare gli interventi e gli investimenti che consentono di superare gli obblighi obbligatori di qualità, o a penalizzare il mancato raggiungimento di tali obblighi.

2 Quadro normativo

Il quadro normativo nazionale

- 2.1 La legge n. 481/95 delinea il quadro generale e le funzioni assegnate all'Autorità per lo sviluppo dei propri interventi in materia di qualità dei servizi:
- a) definizione dei livelli specifici e generali di qualità del servizio (articolo 2, comma 12, lettera h);
 - b) imposizione di indennizzi automatici a favore degli utenti nel caso non siano rispettati i livelli di qualità del servizio fissati dall'Autorità (articolo 2, comma 12, lettera g);
 - c) valutazione, al fine della determinazione del *price-cap*, dei recuperi di qualità del servizio rispetto a standard prefissati dall'Autorità per un periodo almeno triennale (articolo 2, comma 19, lettera a).
- 2.2 Le norme in tema di misurazione, regolazione e controllo della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica per il periodo 2000-2003 sono state introdotte dall'Autorità con le deliberazioni 1 settembre 1999, n. 128/99, pubblicata nella Gazzetta ufficiale, Serie generale, n. 234, del 5 ottobre 1999 e 28 dicembre 1999, n. 202/99, pubblicata nella Gazzetta ufficiale, Serie generale, n. 306, del 31 dicembre 1999, supplemento ordinario n. 235. Tali deliberazioni, insieme ad altre in materia di continuità del servizio, sono state successivamente raccolte in un unico Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di continuità del servizio, approvato con la deliberazione 1 agosto 2002 n. 155/02, pubblicata nella Gazzetta ufficiale, Serie generale, n. 201, del 28 agosto 2002.
- 2.3 Negli anni dal 2000 al 2003 l'Autorità ha inoltre effettuato controlli a campione per la verifica dei dati forniti dalle imprese distributrici. Gli esiti di tali controlli sono stati valutati e recepiti nelle delibere annuali di determinazione dei recuperi di continuità del servizio e dei conseguenti effetti economici:
- a) per l'anno 2000: delibera 27 febbraio 2002, n. 27/02;
 - b) per l'anno 2001: delibera 23 gennaio 2003, n. 7/03;
 - c) per l'anno 2002: delibera 4 dicembre 2003, n. 140/03.

- 2.4 La disciplina della continuità del servizio definita per il periodo di regolazione 2000-2003 si applica alle imprese distributrici. Per tutte le imprese distributrici sono fissati obblighi di registrazione delle interruzioni; per le imprese distributrici con più di 5.000 clienti finali alimentati in bassa tensione vige la regolazione economica delle interruzioni senza preavviso lunghe. Per tenere conto delle ricadute impiantistiche e organizzative della suddetta disciplina, sono state previste particolari condizioni di gradualità per esercenti di piccola dimensione o comunque non dotati di adeguati sistemi di telecontrollo o di registrazione delle interruzioni.
- 2.5 Le norme in materia di regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione, di misura e di vendita dell'energia elettrica, sono state introdotte dall'Autorità con la deliberazione 28 dicembre 1999, n. 201/99. Gli standard e gli indennizzi riguardano le prestazioni richieste dai clienti, e sono entrati in vigore tra l'1 luglio 2000 e l'1 gennaio 2001 per le imprese distributrici con più di 5.000 clienti. Con la deliberazione 19 dicembre 2002, n. 220/02, l'Autorità ha esteso il campo di applicazione dei livelli specifici di qualità e dei relativi indennizzi anche alle imprese distributrici con meno di 5.000 clienti, con opportune differenziazioni in relazione alla dimensione delle imprese. L'Autorità, con la medesima deliberazione n. 220/02, ha esteso il campo di applicazione dei livelli specifici di qualità e dei relativi indennizzi anche ai clienti del mercato libero allacciati alle reti di media e bassa tensione.
- 2.6 Per quanto riguarda la qualità della tensione di alimentazione sono in vigore norme tecniche emanate dagli organismi di normazione; le più importanti sono:
- a) la norma CEI EN 50160, che individua i parametri di qualità della tensione e per alcuni di essi (variazioni lente di tensione, flicker, armoniche) valori limite di riferimento, mentre per altri parametri, tra cui in particolare le interruzioni brevi e i buchi di tensione, vengono solo riportati alcuni valori indicativi;
 - b) la norma CEI EN 61000-4-30 che definisce le modalità di misura dei diversi parametri di qualità della tensione.

Il quadro europeo

- 2.7 La normativa italiana in materia di energia elettrica si inserisce nel più ampio panorama della normativa europea di liberalizzazione del settore e creazione di un mercato interno per l'elettricità. La direttiva europea 96/92/CE, concernente norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica (di seguito: direttiva 96/92/CE), è stata recentemente oggetto di revisione e sostituita dalla direttiva europea 2003/54/CE del 26 giugno 2003.
- 2.8 All'articolo 3 tra gli obblighi relativi al servizio pubblico e tutela dei consumatori è previsto che gli Stati membri possono imporre alle imprese che operano nel settore dell'energia elettrica obblighi relativi al servizio pubblico concernenti la sicurezza, l'approvvigionamento, la regolarità, la qualità e il prezzo delle forniture, nonché la tutela ambientale, compresa l'efficienza energetica e la protezione del clima.
- 2.9 Nell'ambito del *Council of European Energy Regulators* (CEER) opera dal 1999 un gruppo di lavoro dedicato alla qualità del servizio. Al gruppo di lavoro (WG QoS) partecipano i responsabili della regolazione della qualità del servizio elettrico nei principali paesi membri dell'Unione europea aderenti al CEER, più la Norvegia; i lavori del WG QoS sono presieduti da un rappresentante italiano. Il WG QoS ha condotto due indagini di benchmarking della qualità, pubblicando rapporti comparativi che sono disponibili sul sito internet del CEER e dell'Autorità.

- 2.10 Dal II rapporto di benchmarking sulla qualità del servizio pubblicato dal CEER (*Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply, September 2003*) emerge un quadro piuttosto differenziato della qualità nei maggiori Stati membri dell'Unione Europea.
- a) Per quanto riguarda la continuità, Francia, Gran Bretagna e Olanda (ma in quest'ultimo paese le condizioni orografiche sono molto peculiari) registrano livelli di durata media di interruzione per cliente inferiori ai 100 minuti persi per cliente all'anno (tutte le cause), mentre l'Italia si posiziona in un secondo gruppo di Paesi (che comprende anche Norvegia, Irlanda, Finlandia e Spagna) con valori intorno ai 200 minuti persi per cliente all'anno; permangono consistenti differenze tra i Paesi in termini di modalità di imputazione delle interruzioni alle diverse cause (analisi delle responsabilità) che ostacolano una piena comprensione delle comparazioni.
 - b) Per quanto riguarda la qualità commerciale, non è possibile la comparazione tra i livelli effettivi, in quanto a differenza dell'Italia molti Paesi non dispongono di rilevazioni sui tempi medi di esecuzione delle prestazioni, e le percentuali di mancato rispetto degli standard non sono immediatamente comparabili, essendo gli standard di qualità commerciali diversi da Paese a Paese.
- 2.11 Per quanto riguarda la qualità della tensione, dal I rapporto di benchmarking pubblicato dal CEER (*First Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply, April 2001*) emerge che si tratta di un tema ancora largamente non compreso nella regolazione emanata dai regolatori indipendenti europei; valgono comunque le norme tecniche europee EN 50160 e, più recentemente, EN 61000-4-30 per gli aspetti di misura. Alcuni Paesi (segnatamente Norvegia e Spagna) hanno avviato campagne di misura (con registratori di tensione acquistati direttamente dal regolatore) per caratterizzare i principali parametri di qualità della tensione sulle reti di media tensione.

3 Oggetto e contenuti

- 3.1 Il provvedimento oggetto della presente relazione tecnica unifica in un unico Testo integrato la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi elettrici), allegato al provvedimento.
- 3.2 Il Testo integrato della qualità dei servizi elettrici è suddiviso in due Parti. La Parte I ha per oggetto la regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007 e sostituisce l'allegato A alla deliberazione n. 155/02, che resta in vigore solo per la definizione delle partite di competenza dell'anno 2003. La Parte I del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici è illustrata in dettaglio nella parte I della presente relazione tecnica.
- 3.3 La Parte II del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici ha per oggetto la regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica, e sostituisce l'allegato A alla deliberazione 220/02. Essa è illustrata in dettaglio nella parte II della presente relazione tecnica.
- 3.4 Il provvedimento dispone inoltre alcune norme di semplificazione per la registrazione delle interruzioni occorse nel 2003, con particolare riferimento agli eventi con origine "sistema elettrico" (distacchi programmati del 26 giugno 2003 e interruzione totale del servizio del 28 settembre 2003) e alle interruzioni attribuite a cause di forza maggiore.
- 3.5 La presente relazione tecnica è completata dall'Appendice 1, che contiene elementi quantitativi sugli effetti della regolazione della continuità del servizio e della qualità commerciale nel periodo di regolazione 2000-2003. La valutazione degli effetti della

regolazione, a cui sono dedicati i capitoli 4 e 12 della presente relazione tecnica, costituisce un elemento essenziale dell'analisi di impatto della regolazione, in quanto costituisce uno strumento per l'individuazione degli obiettivi e la taratura dei meccanismi della regolazione. Ulteriori elementi di analisi di impatto della regolazione sono contenuti nel testo della relazione tecnica, dove si dà conto delle diverse opzioni esaminate nel corso del procedimento e delle principali osservazioni pervenute dalla consultazione, nonché dei motivi che hanno condotto l'Autorità ad assumere la decisione finale, tenendo conto delle osservazioni pervenute.

PARTE I

Regolazione della continuità del servizio di distribuzione

4 Valutazione degli effetti della regolazione della continuità del servizio per il periodo di regolazione 2000-2003

- 4.1 Il periodo di regolazione 2000-2003 è stato caratterizzato dall'introduzione e dall'attuazione della disciplina di regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, basata su standard generali di qualità, i livelli tendenziali riferiti a un unico indicatore di durata annua di interruzione per cliente, e da un meccanismo di riconoscimento di costi e penalità. La regolazione della continuità del servizio nel periodo 2000-2003 perseguiva tre obiettivi principali:
- a) ridurre il divario esistente tra la situazione dell'Italia e quella più favorevole di altri Stati membri dell'Unione europea;
 - b) colmare le rilevanti differenze esistenti tra i livelli di continuità del servizio in particolare tra le regioni del Nord e quelle del Centro-Sud, anche a parità di grado di concentrazione delle aree territoriali servite;
 - c) mantenere i livelli di continuità già acquisiti in alcune aree di eccellenza.
- 4.2 Gli effetti della regolazione della continuità del servizio possono essere valutati alla luce degli obiettivi fissati all'inizio del periodo di regolazione 2000-2003, del costo sostenuto dall'utenza per l'effettiva attuazione dei meccanismi di regolazione e della soddisfazione dei clienti.
- 4.3 Con riferimento al primo obiettivo, la durata complessiva di interruzione per cliente, considerando tutte le interruzioni senza preavviso lunghe, è passata da 228 minuti persi del 1999 a 130 minuti persi dell'anno 2002. Il miglioramento complessivo è da ricondurre soprattutto al miglioramento dell'indicatore di riferimento, ovverosia la durata cumulata delle interruzioni senza preavviso lunghe con origine sulle reti di distribuzione di media e bassa tensione, al netto delle interruzioni attribuite a cause esterne, a forza maggiore e ai grandi eventi di sistema, individuati nei distacchi programmati e nei *blackout*. L'indicatore di riferimento è passato da 175 minuti persi nel 1999 a 98 minuti persi nel 2002 (Appendice 1, tavola A1). Il miglioramento della durata complessiva di interruzione per cliente ha indotto anche un parziale beneficio anche in termini di riduzione del numero di interruzioni per cliente, che è sceso da 4,2 interruzioni per cliente nel 1999 a 2,9 nel 2002 (Appendice 1, tavola A2).

- 4.4 Nonostante i notevoli miglioramenti raggiunti, la situazione della continuità del servizio in Italia non ha ancora raggiunto i livelli di altri grandi Stati membri dell'Unione europea, come la Francia e la Gran Bretagna, dove ogni cliente subisce in media meno di una interruzione senza preavviso lunga all'anno e resta disalimentato per meno di 100 minuti all'anno. (Appendice 1, tavola A3).
- 4.5 Con riferimento al secondo obiettivo, si è riscontrata una significativa riduzione dei divari tra regioni. In particolare, dal 1999 al 2002, le regioni del Sud hanno riscontrato un miglioramento medio della durata di interruzione pari al 45%, e quelle del Centro pari al 50%, contro il 32% delle regioni del Nord. Analogamente per il numero medio di interruzioni per cliente, i divari tra regioni del Nord e del Centro-Sud si sono ridotti.
- 4.6 L'analisi dei divari interregionali deve tenere conto del diverso grado di concentrazione delle aree servite. Il miglioramento ottenuto dal 1999 al 2002 si è distribuito piuttosto uniformemente sui tre gradi di concentrazione definiti dall'Autorità. Per ciascun grado di concentrazione sono disponibili misure separate per circa un centinaio di ambiti territoriali. Lo scarto tra il 10° e il 90° percentile della distribuzione dell'indicatore di riferimento si è ridotto, nel periodo 1999-2002, di circa la metà: da 119 a 52 minuti persi per gli ambiti ad alta concentrazione; da 344 a 170 minuti persi per gli ambiti a media concentrazione; da 485 a 235 minuti persi per gli ambiti a bassa concentrazione (Appendice 1, tavole A4a/b/c).
- 4.7 Nonostante il notevole riavvicinamento dei livelli di continuità del servizio tra ambiti territoriali dello stesso grado di concentrazione raggiunto nel corso del periodo 2000-2003, permangono situazioni gravi di ambiti territoriali, soprattutto nel Sud, con livelli di continuità decisamente inaccettabili, soprattutto in media e in bassa concentrazione. Ad esempio, circa 2 milioni di clienti, di cui l'85% residenti nelle regioni del Sud, appartengono ad ambiti territoriali nei quali si sono registrati nel 2002 valori dell'indicatore di riferimento superiori al doppio del valore medio nazionale a parità di grado di concentrazione.
- 4.8 Con riferimento al terzo obiettivo, esso può essere valutato tramite la frazione di clienti serviti con livelli di continuità migliori o uguali ai livelli nazionali di riferimento, individuati dall'Autorità per il periodo di regolazione 2000-2003. I livelli nazionali di riferimento sono i livelli generali di continuità utilizzati nel periodo di regolazione 2000-2003 per identificare la "qualità ottimale". Essi furono stati definiti tenendo conto dei riferimenti internazionali disponibili e della situazione negli ambiti territoriali in cui si registravano i migliori livelli effettivi di continuità nel biennio 1998-1999. I livelli nazionali di riferimento erano differenziati in relazione al grado di concentrazione (30 minuti persi per cliente all'anno per l'alta concentrazione, 45 per la media concentrazione e 60 per la bassa concentrazione).
- 4.9 Nel corso del periodo 2000-2003 si è registrato un significativo incremento della quota di clienti finali serviti con livelli di continuità migliori o uguali ai livelli nazionali di riferimento: tale quota è cresciuta, in media nazionale, dal 6% nel 1999 al 18% nel 2002, per lo più nelle aree ad alta concentrazione (Appendice 1, tavola A5).
- 4.10 Con riferimento alla valutazione degli effetti economici della regolazione della continuità per il periodo di regolazione 2000-2003, non sono ancora disponibili i dati definitivi relativi all'anno 2003; tuttavia, sulla base di ragionevoli stime, nell'arco del quadriennio 2000-2003 si produrrebbe un miglioramento complessivo della continuità del servizio di circa il 50% rispetto al 1999 (al netto degli eventi interruttivi speciali occorsi il 26 giugno 2003 e il 28 settembre 2003), con un impatto tariffario dovuto agli incentivi erogati e da erogare per lo stesso periodo pari a circa 3 euro per cliente all'anno (in media su tutti i clienti MT e BT; sui clienti domestici l'impatto è circa la metà). Tale valore è stimato al netto delle penalità pagate dalle imprese distributrici che non hanno rispettato i livelli tendenziali, corrispondenti a un mancato aggravio per i clienti di circa 1 euro per cliente all'anno.

- 4.11 Con riferimento alla soddisfazione dei clienti, l’Autorità ha incaricato l’Istat di rilevare, nell’ambito dell’annuale Indagine Multiscopo sulle famiglie italiane, i livelli di soddisfazione dei clienti domestici di energia elettrica e di gas. I dati raccolti, elaborati a livello regionale, permettono di confermare una stretta correlazione tra “qualità erogata” (livelli effettivi di continuità del servizio) e “qualità percepita” (percentuale di clienti soddisfatti e insoddisfatti per la continuità del servizio). Tale correlazione si mantiene nel tempo, e pertanto al migliorare della continuità si riduce la quota di clienti poco o per niente soddisfatti (Appendice 1, tavola A6).
- 4.12 Infine, nella valutazione degli effetti della regolazione della continuità del servizio è opportuno tenere presente anche che nel corso del periodo 2000-2003 è progressivamente cresciuto il numero di imprese distributrici soggette alla regolazione della continuità del servizio, passando da 7 imprese distributrici nell’anno 2000 a 24 nel 2004 (su 41 con più di 5.000 clienti), per un totale di 33,4 milioni di clienti, pari a oltre il 99% del numero complessivo di clienti alimentati in bassa tensione.

5 Obiettivi della regolazione della continuità del servizio per il periodo di regolazione 2004-2007

- 5.1 La regolazione della continuità del servizio per il periodo di regolazione 2004-2007 persegue quattro finalità fondamentali, illustrate nella tavola 1.

Tavola 1 – Finalità della regolazione della continuità del servizio

1. Disporre di indicatori di continuità affidabili, comparabili e verificabili e rendere disponibili adeguate informazioni ai clienti coinvolti dalle interruzioni.
2. Migliorare la continuità del servizio a livello nazionale e ridurre le differenze regionali a parità di grado di concentrazione.
3. Limitare il numero delle interruzioni annue subite dai clienti (inizialmente per i clienti di maggiori dimensioni).
4. Rispondere alle differenti esigenze dei clienti in materia di continuità e di qualità della tensione con strumenti di mercato (contratti per la qualità).

Interventi per la finalità 1: semplificazione e razionalizzazione della registrazione delle interruzioni

- 5.2 Alla finalità n. 1 sono orientate le norme del Titolo 2 (Obblighi di registrazione delle interruzioni) e del Titolo 3 (Indicatori di continuità del servizio) della Parte I del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici. Per tali norme, rispetto al precedente periodo di regolazione, il provvedimento ha avuto un duplice obiettivo:
- a) da una parte, introdurre semplificazioni nella registrazione delle interruzioni, tenendo conto dell’esperienza maturata nell’attuazione della regolazione della continuità nel periodo 2000-2003;
 - b) dall’altra, introdurre alcune razionalizzazioni della registrazione che permettono sia di assicurare una maggiore confrontabilità dei dati di continuità sia di porre le basi per sottoporre a regolazione in futuro aspetti di continuità del servizio oggi non regolati, come ad esempio le interruzioni brevi.
- 5.3 Le principali innovazioni introdotte rispetto alla regolazione vigente riguardano:

- a) l'introduzione di un metodo probabilistico che permette di semplificare la documentazione necessaria in caso di interruzioni attribuite a cause di forza maggiore;
- b) la semplificazione della registrazione dei grandi eventi interruttivi di sistema (distacchi programmati e interruzioni totali del servizio);
- c) l'introduzione dell'obbligo di registrazione individuale delle interruzioni brevi per clienti di media tensione (dal 2006);
- d) l'introduzione dell'obbligo di individuazione esatta del numero di clienti di bassa tensione disalimentati in occasione delle interruzioni (dal 2008);
- e) la definizione di criteri tecnici per l'omogeneizzazione tra i diversi esercenti della classificazione delle interruzioni.

5.4 Il successivo capitolo 6 della presente relazione tecnica è dedicato all'illustrazione delle nuove norme introdotte per semplificare e razionalizzare la registrazione delle interruzioni.

Interventi per la finalità 2: modifiche alla regolazione della durata delle interruzioni

5.5 Alla finalità n. 2 sono orientate le norme del Titolo 4 della Parte I del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici, relativo alla regolazione della durata cumulata per cliente delle interruzioni senza preavviso lunghe, ovvero di durata superiore a 3 minuti. La regolazione della durata cumulata per cliente delle interruzioni senza preavviso lunghe (di seguito: regolazione della durata di interruzione per cliente) persegue il duplice scopo di ridurre i divari esistenti tra le diverse aree del Paese e di migliorare il livello medio di continuità del servizio in Italia, avvicinandosi così alla situazione dei maggiori Paesi europei.

5.6 Come illustrato nel precedente capitolo 4, nel periodo di regolazione 2000-2003 è stato ottenuto un forte miglioramento generale e un contestuale riavvicinamento delle aree peggio servite a quelle con più elevata qualità. Permangono, tuttavia, casi di ambiti territoriali con livelli effettivi decisamente peggiori della media nazionale. In relazione alla situazione raggiunta nel 2003, le modifiche introdotte alla regolazione della durata di interruzione per cliente perseguono l'obiettivo di:

- a) fornire stimoli economici per il raggiungimento dei livelli obiettivo anche da parte degli ambiti territoriali nei quali si registrano attualmente i peggiori livelli effettivi;
- b) contenere possibili effetti eccessivi della regolazione e assicurare gradualità nella transizione dal regime previsto per il periodo di regolazione 2000-2003 al regime che caratterizza il periodo di regolazione 2004-2007;
- c) introdurre stimoli economici per la riduzione anche della durata delle interruzioni attribuibili a cause esterne, escluse dalla regolazione in vigore nel periodo 2000-2003.

5.7 Le principali innovazioni introdotte rispetto alla regolazione della durata di interruzione per cliente vigente nel periodo 2000-2003 riguardano:

- a) l'introduzione di un criterio di convergenza verso "livelli obiettivo" unici per tutto il Paese e differenziati per grado di concentrazione;
- b) la modifica della modalità di determinazione dei livelli tendenziali degli ambiti territoriali;
- c) la modifica dei parametri unitari di incentivo e penalità secondo una logica di "willingness to pay";
- d) la modifica dei meccanismi di incentivo per gli ambiti territoriali con livelli di qualità migliori dei livelli obiettivo;
- e) la modifica dei meccanismi di franchigia e l'introduzione di meccanismi permanenti e transitori di contenimento degli incentivi e delle penalità;
- f) l'introduzione di una regolazione facoltativa per stimolare la riduzione della durata anche delle interruzioni attribuite a cause esterne (danni di terzi e guasti da utenti);

g) la modifica degli indici utilizzati per i controlli tecnici a campione e la riduzione delle penalizzazioni previste in caso di dati di continuità non validi.

5.8 Il successivo capitolo 7 della presente relazione tecnica è dedicato all'illustrazione delle nuove norme introdotte per semplificare e razionalizzare la registrazione delle interruzioni.

Interventi per la finalità 3: nuova regolazione del numero di interruzioni

5.9 Alla finalità n. 3 sono orientate le norme del Titolo 5 della Parte I del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici, relativo alla regolazione del numero massimo di interruzioni senza preavviso per clienti di maggiore dimensione. La regolazione del numero massimo di interruzioni senza preavviso per clienti di maggiori dimensioni (di seguito: regolazione del numero di interruzioni) persegue lo scopo di fornire uno stimolo alle imprese distributrici a effettuare investimenti finalizzati alla riduzione del numero di interruzioni che potrebbero non essere effettuati in presenza del solo schema regolatorio orientato alla riduzione della durata cumulata di interruzione per cliente.

5.10 Come illustrato nel precedente capitolo 4, nel periodo di regolazione 2000-2003 è stato ottenuto, come effetto della regolazione della durata di interruzione per cliente, anche una riduzione del 31% in media su scala nazionale del numero medio di interruzioni lunghe per cliente BT nel 2002 rispetto al 1999. Tuttavia, permangono situazioni, soprattutto nelle regioni del Sud, di fasce di clienti serviti in basse a media tensione con un numero annuo di interruzioni decisamente eccessivo.

5.11 Le principali caratteristiche della nuova regolazione del numero di interruzioni riguardano:

- a) la definizione del campo di applicazione della nuova regolazione e la sua gradualità di introduzione, a partire dai clienti di maggiori dimensioni;
- b) l'individuazione delle interruzioni considerate ai fini di tale regolazione;
- c) la determinazione degli standard specifici di continuità per clienti di maggiori dimensioni;
- d) le penalizzazioni previste per le imprese distributrici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di continuità.

5.12 Allo scopo di sviluppare adeguatamente alcune proposte innovative emerse dalla consultazione, l'Autorità ha deciso di definire con successivo provvedimento, da adottarsi entro l'anno 2004 a seguito di specifica consultazione, le modalità operative relative a:

- a) erogazione di indennizzi automatici ai clienti di maggiori dimensioni peggio serviti, a cui trasferire in tutto o in parte le penalità imposte alle imprese distributrici che non assicurano il rispetto degli standard specifici di continuità del servizio;
- b) adeguamento tecnico degli impianti di utenza per l'eliminazione di interruzioni originate negli impianti di utenza stessi e che attualmente, in mancanza di tale adeguamento, si riverberano sulla rete di distribuzione, danneggiando gli altri clienti connessi;
- c) promozione dell'adeguamento tecnico di cui sopra tra i clienti allacciati alle reti di media tensione con conseguente riduzione del contenzioso in materia di risarcimento dei danni subiti a seguito di interruzioni.

5.13 Il successivo capitolo 8 della presente relazione tecnica è dedicato all'illustrazione delle norme della nuova regolazione del numero di interruzioni per clienti di maggiori dimensioni.

Interventi per la finalità 4: contratti per la qualità

5.14 Alla finalità n. 4 sono orientate le norme del Titolo 6 della Parte prima del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici, relativo ai contratti per la qualità.

- 5.15 L'Autorità ha definito criteri per la negoziazione, da parte delle imprese distributrici, dei clienti finali, dei clienti grossisti e delle imprese distributrici interconnesse, di modifiche migliorative o integrative ai livelli qualitativi definiti dall'Autorità, tramite appositi contratti per la qualità.
- 5.16 I contratti per la qualità possono essere stipulati tra le imprese distributrici e i clienti finali come sopra individuati o i clienti grossisti, e devono essere caratterizzati da un livello di qualità concordato, da un premio a carico del cliente e da un rimborso a favore del cliente in caso di mancato rispetto del livello di qualità concordato.
- 5.17 Il successivo capitolo 9 della presente relazione tecnica è dedicato all'illustrazione delle nuove norme introdotte per definire i criteri a cui si devono attenere i contratti per la qualità.
- 5.18 Infine, il capitolo 10 è dedicato agli obblighi di servizio per le interruzioni con preavviso.

6 Semplificazione e razionalizzazione della registrazione delle interruzioni

- 6.1 La registrazione delle interruzioni costituisce la base per la regolazione economica sia della durata che del numero delle interruzioni stesse. In particolare, l'introduzione di standard specifici di continuità (come il numero massimo di interruzioni all'anno) richiede la registrazione individuale delle interruzioni; allo stato attuale ciò è previsto solo per i clienti AT per tutte le interruzioni e per i clienti MT solo relativamente alle interruzioni lunghe.
- 6.2 La registrazione delle interruzioni svolge anche un'importante funzione di tutela dei clienti: l'obbligo della tenuta del registro delle interruzioni e l'accesso a tale registro da parte dei clienti interessati dalle interruzioni costituisce infatti uno strumento a disposizione dei clienti per poter valutare l'opportunità di eventuali azioni di risarcimento dei danni.
- 6.3 L'esperienza maturata nel periodo di regolazione 2000-2003 ha dimostrato l'opportunità di ricercare soluzioni di semplificazione della registrazione, soprattutto per quanto attiene all'attribuzione delle interruzioni alle diverse cause (in particolare a cause di forza maggiore e a cause esterne, per le quali è richiesta la documentazione dell'attribuzione di responsabilità), nonché per quanto attiene i "grandi eventi" interruttivi fuori dal controllo delle imprese distributrici come quelli verificatisi nel corso del 2003 (distacchi programmati e interruzioni totali del servizio o *blackout* di trasmissione).
- 6.4 Sono stati pertanto effettuati alcuni interventi di integrazione del corpo di norme sulla registrazione delle interruzioni, che però nel complesso è rimasto fondamentalmente lo stesso del periodo di regolazione precedente.

Obblighi di registrazione delle interruzioni (articoli 3 e 4)

- 6.5 L'esperienza attuativa della regolazione della continuità nel periodo 2000-2003 ha dimostrato l'efficacia degli obblighi di registrazione delle interruzioni previsti fin dalla deliberazione 1 settembre 1999 n. 128/99, e in particolare degli obblighi di registrazione automatica dell'istante di inizio delle interruzioni che permettono di verificare a posteriori, su base campionaria, i dati di continuità forniti annualmente all'Autorità dalle imprese distributrici e su cui è basata la regolazione stessa. Pertanto, gli obblighi di registrazione delle interruzioni, sintetizzati nella tenuta del registro delle interruzioni, sono stati nel complesso confermati rispetto al periodo precedente.

- 6.6 Allo scopo di migliorare l'omogeneità delle registrazioni di interruzioni e di fornire criteri certi per l'effettuazione dei controlli tecnici, l'Autorità ha fissato come riferimento i seguenti criteri tecnici necessari per la classificazione delle interruzioni in lunghe o brevi:
- a) criterio di utenza: qualora per una stessa interruzione alcuni clienti siano disalimentati per meno di 3 minuti e altri per più di 3 minuti, l'impresa distributrice considera una interruzione breve per il primo gruppo di clienti e una interruzione lunga per il secondo;
 - b) criterio di accorpamento con la durata netta: qualora due o più interruzioni lunghe o brevi che interessano lo stesso cliente finale per la stessa causa e per la stessa origine si susseguano l'una dall'altra entro 3 minuti, vengono accorpate in un'unica interruzione, avente durata pari alla somma delle durate delle interruzioni considerate separatamente, al netto dei tempi di rialimentazione intercorsi tra l'una e l'altra;
 - c) criterio di unicità della causa e dell'origine: l'impresa distributrice identifica ogni interruzione con una sola causa e origine; qualora durante l'interruzione vengano a mutare la causa, l'origine o entrambe, è necessario registrare una interruzione separata, se questa ha durata superiore a 5 minuti a decorrere dall'istante di modifica della causa o dell'origine; fino a tale soglia si considera un'unica interruzione avente la causa e l'origine iniziale.
- 6.7 A seguito della consultazione, l'Autorità ha fissato il termine del 31 dicembre 2005 per l'adeguamento ai suddetti criteri da parte di tutte le imprese distributrici. L'adeguamento ai criteri tecnici di classificazione nel corso del periodo di regolazione non comporterà la modifica dei livelli tendenziali.

Grado di concentrazione (articolo 5)

- 6.8 La classificazione dell'utenza in base al grado di concentrazione è un primo strumento indispensabile per la determinazione di obiettivi di miglioramento della continuità del servizio ragionevolmente differenziati in relazione alle caratteristiche territoriali. Viene pertanto confermata la classificazione in tre gradi di concentrazione (alta, media e bassa) già adottata nel corso del primo periodo di regolazione.
- 6.9 La classificazione del grado di concentrazione fa riferimento alla popolazione legale di ciascun Comune, rilevata all'ultimo censimento. Essendo state completate le operazioni di censimento della popolazione del 2001, ai fini della determinazione dei livelli tendenziali è necessario che le imprese distributrici considerino le variazioni della popolazione legale per verificare se si sono avute variazioni nella classificazione di qualche Comune, e comunichino tali variazioni all'Autorità in occasione della formazione degli ambiti territoriali per il periodo di regolazione 2004-2007.

Classificazione delle origini (articolo 6)

- 6.10 La classificazione delle interruzioni in base al livello di tensione della rete in cui ha origine l'interruzione è un altro strumento necessario per la regolazione della continuità del servizio, in quanto permette di focalizzare l'attenzione sulle reti di distribuzione esercite in media e bassa tensione (MT e BT).
- 6.11 A seguito degli eventi interruttivi occorsi il 26 giugno 2003 e il 28 settembre 2003, l'Autorità ha proposto di introdurre nella classificazione delle origini delle interruzioni una nuova origine "sistema elettrico" a cui possono essere attribuite le interruzioni relative a grandi eventi (distacchi programmati e *blackout*). Ciò permette di semplificare gli obblighi di registrazione selettivamente per questo tipo di interruzioni, che altrimenti genererebbero oneri eccessivi per la loro registrazioni, in eccesso rispetto al beneficio che se ne può

ottenere in termini di informazione ai clienti, informazione che resta comunque assicurata dalla disponibilità di dati zonali.

Cause di forza maggiore ed eventi di particolare rilevanza (articolo 7)

- 6.12 La classificazione delle interruzioni in base alle cause che le hanno generate è un terzo strumento necessario per la regolazione della continuità del servizio, in quanto permette di focalizzare l'attenzione sulle interruzioni imputabili alle responsabilità dell'impresa distributrice.
- 6.13 L'Autorità ha proposto nel primo documento per la consultazione di semplificare la registrazione delle interruzioni attribuite a cause di forza maggiore, e ha presentato due opzioni alternative in tal senso. La prima fase di consultazione ha mostrato una preferenza per l'alternativa basata su metodi probabilistici per l'individuazione dei "giorni di particolare rilevanza", ovvero dei giorni in cui escludere le interruzioni dalla regolazione sulla base di dati oggettivi. Per "metodo probabilistico" si intende un metodo basato sull'analisi statistica dei giorni in cui un indicatore di continuità presenta valori del tutto eccezionali. Tale eccezionalità deve essere valutata in relazione alle caratteristiche della distribuzione dell'indicatore "durata cumulata di interruzione per cliente", quali ad esempio il valore medio e la dispersione. Attraverso tali caratteristiche è possibile identificare una soglia limite oltre la quale ritenere che i valori residui siano particolarmente eccezionali.
- 6.14 Nel secondo documento per la consultazione l'Autorità ha proposto due metodi probabilistici in grado di identificare i "giorni di particolare rilevanza" da escludere nel calcolo dell'indicatore di riferimento, in luogo dell'attuale sistema di identificazione delle interruzioni attribuite a cause di forza maggiore: un metodo "a uno stadio" e un metodo "a due stadi". Il metodo "a uno stadio" proposto non ha una spiegazione di carattere tecnico, ma è basato su un'ipotesi di tipo matematico (log-normalità della distribuzione dei valori giornalieri di durata di interruzione per cliente, ipotesi peraltro non verificata statisticamente). Il metodo "a due stadi" identifica nel primo stadio un sottoinsieme dei giorni dell'anno a cui applicare nel secondo stadio una soglia limite per l'individuazione dei giorni eccezionali. Come parametro per il primo stadio è stata individuata la durata media giornaliera della singola interruzione: ciò significa che una giornata in cui è stato possibile riprendere il servizio in tempi inferiori a un dato valore non potrà essere considerata "eccezionale", proprio perché è stato possibile riprendere il servizio in un arco di tempo non particolarmente elevato. Nel secondo stadio si usa il parametro della durata cumulata giornaliera di interruzione per cliente per identificare i giorni di particolare rilevanza, in coerenza con il fatto che la regolazione utilizza come indicatore di riferimento la durata cumulata per cliente.
- 6.15 Sulla base delle osservazioni ricevute nella seconda fase di consultazione, l'Autorità ha ritenuto che il metodo più adeguato fosse quello "a due stadi". Rispetto all'ipotesi presentata nel secondo documento per la consultazione, il metodo a due stadi è stato integrato in modo che comunque sia identificato almeno un giorno all'anno di particolare rilevanza, tra quelli che hanno superato il test del primo stadio del metodo. Nell'applicazione del metodo, devono essere esclusi i giorni in cui non ci sono interruzioni (in cui la durata singola non è calcolabile) e i giorni in cui ci sono solo interruzioni con origine BT (in quanto la presenza di questi giorni renderebbe scarsamente significativo il calcolo della varianza della distribuzione dei valori di durata media giornaliera della singola interruzione). Verrà messo a disposizione delle imprese distributrici un *software* per la corretta applicazione del metodo.
- 6.16 Ciascuna impresa distributrice ha facoltà di scegliere se adottare, per l'intero periodo di regolazione 2004-2007, il metodo probabilistico per l'identificazione degli eventi di

particolare rilevanza o continuare ad utilizzare il metodo vigente basato sulla documentazione delle cause di forza maggiore. L'impresa distributrice che adotta il metodo probabilistico, oltre a non dover raccogliere e conservare la documentazione relativa alle cause di forza maggiore, potrà depurare le interruzioni attribuite a eventi di particolare rilevanza ai fini dell'indice di correttezza. La stessa impresa dovrà applicare il metodo probabilistico anche per ricalcolare i dati di continuità degli anni 2002 e 2003, in modo che la determinazione dei livelli tendenziali per gli anni 2004-2007 sia coerente con il metodo di rilevazione dell'indicatore di riferimento negli stessi anni. Le interruzioni attribuibili ad atti di autorità pubblica (es. ordini di apertura delle linee da parte dei vigili del fuoco in caso di incendi) saranno considerate tra le interruzioni attribuibili a cause esterne.

- 6.17 L'adozione del metodo probabilistico per l'individuazione dei giorni di particolare rilevanza per il periodo di regolazione 2004-2007 comporta una sensibile semplificazione nel calcolo dell'indice di correttezza. Infatti, la quota parte di interruzioni individuate dal metodo probabilistico non deve essere inclusa nel parametro D_2 , nel quale rimangono pur sempre incluse le interruzioni con origine nella rete di trasmissione nazionale e nelle reti di distribuzione in alta tensione e le interruzioni attribuite a cause esterne, qualora l'impresa scelga di non partecipare alla regolazione facoltativa di tali interruzioni, descritta più avanti.
- 6.18 La deliberazione 30 gennaio 2004 n. 4/04 prevede che le imprese che intendono adottare il metodo probabilistico per l'individuazione dei giorni di particolare rilevanza per il periodo di regolazione 2004-2007 possono comunicare i dati di continuità relativi al 2003 calcolati secondo tale metodo. Per le imprese che optano per tale possibilità, in caso di controlli tecnici l'indice di correttezza verrà calcolato al netto delle interruzioni attribuite a eventi di particolare rilevanza. Per la determinazione degli eventi di particolare rilevanza, le interruzioni causate da atti di autorità pubblica nel 2003 possono essere scorporate e attribuite a cause esterne. Inoltre, in occasione della comunicazione all'Autorità dei dati di continuità per l'anno 2003, verrà richiesto di indicare, per ciascun ambito territoriale, i giorni di particolare rilevanza individuati in base all'applicazione del metodo probabilistico.

Registrazione delle interruzioni (articoli da 8 a 12): semplificazione in caso di grandi eventi di sistema

- 6.19 Le norme relative alla registrazione delle interruzioni sono state mantenute inalterate, salvo per quanto riguarda la semplificazione della registrazione in caso di "grandi eventi" interrutivi caratterizzati da ampia estensione, elevata criticità operativa e limitato, o nullo, controllo da parte delle imprese distributrici. Le recenti situazioni di emergenza occorse il 26 giugno e il 28 settembre 2003 hanno infatti fatto emergere l'esigenza di integrazioni alla disciplina di registrazione delle interruzioni allo scopo di semplificare gli adempimenti delle imprese distributrici di fronte a tali eventi. A tale proposito l'Autorità ha presentato alcune proposte nel secondo e nel terzo documento per la consultazione.
- 6.20 Le imprese distributrici hanno presentato proposte alternative per un'ulteriore semplificazione della registrazione delle interruzioni in occasione di grandi eventi rispetto a quelle presentate dall'Autorità. A seguito della consultazione, l'Autorità ha ritenuto di poter accogliere tali proposte e pertanto il Testo integrato della qualità dei servizi elettrici prevede di:
- a) registrare le interruzioni relative ai distacchi programmati in base alla durata teorica del piano di distacco;
 - b) registrare le interruzioni relative ai *blackout* non in base a evidenze del sistema di telecontrollo ma sulla base di informazioni raccolte durante le operazioni di ripristino del servizio, prevedendo per ogni impresa distributtrice (e per l'Enel per ogni provincia) un

istante di fine convenzionale dell'interruzione quando almeno il 90% dell'utenza è stato rialimentata;

- c) stimare il numero di clienti BT interessati dai distacchi programmati o dal *blackout* sulla base dell'assetto standard della rete di distribuzione;
- d) applicare le suddette regole semplificate anche agli eventi del 26 giugno 2003 e del 28 settembre 2003, ai fini della comunicazione dati di continuità relativi all'anno 2003 che le imprese distributrici devono comunicare all'Autorità entro il 31 marzo 2004.

- 6.21 Dando seguito a una richiesta emersa durante la consultazione, l'Autorità ha ritenuto che le interruzioni dei giorni in cui si manifestano grandi eventi interruttivi (distacchi programmati e *blackout*) non debbano contribuire alla formazione degli indici utilizzati per valutare l'esito dei controlli tecnici.
- 6.22 Le semplificazioni introdotte sono rese necessarie dalla dimensione dei grandi eventi ma non fanno venire meno la disponibilità di dati medi zonali; si deve tenere conto che, per effetto dell'estensione dell'interruzione e per le evidenti condizioni di emergenza in cui si svolgono le operazioni di distacco programmato o di riaccensione del sistema dopo una interruzione totale del servizio, non è possibile disporre di dati individuali di continuità, neanche per i clienti di media tensione.

Verificabilità delle informazioni registrate (articolo 13)

- 6.23 Nel primo documento per la consultazione, al fine di agevolare la ricostruzione delle interruzioni e ridurre il contenzioso in sede di controllo tecnico, è stato proposto di estendere gli obblighi di registrazione automatica ad ogni organo di manovra in media tensione, anche se non telecontrollato e non asservito a protezioni o dispositivi automatici, mediante aggiornamento sullo schema di rete dello stato dell'organo aperto o chiuso attraverso una manovra manuale eseguita in cabina dal personale preposto e confermata via radio agli operatori del centro di telecontrollo (c.d. "ordine funzionale al telecontrollo").
- 6.24 Le imprese distributrici hanno osservato che quest'obbligo avrebbe comportato l'asservimento di ogni organo di manovra in media tensione al telecontrollo, sbilanciando il rapporto costi/benefici sul lato dei costi e nutrendo dubbi sul riconoscimento in tariffa di tali investimenti. La attuazione della proposta avrebbe inoltre comportato tempi di realizzazione che ne avrebbero reso problematica una corretta implementazione.
- 6.25 La proposta dell'Autorità non era intesa all'asservimento di ogni organo di manovra in media tensione al telecontrollo, ma solo a rendere possibile la registrazione degli eventi di apertura o chiusura di organi di manovra non telecontrollati mediante ordine funzionale al telecontrollo. Tale registrazione mediante ordine funzionale deve avvenire entro 10 giorni a partire dall'istante di occorrenza dell'evento e deve includere nell'ordine funzionale la data e l'ora dell'istante di occorrenza dell'evento. Se presso il centro di telecontrollo è in servizio l'operatore di esercizio della rete, l'aggiornamento dello schema di rete può avvenire a distanza di pochi minuti dall'effettivo istante di effettuazione della manovra. Se, al contrario, presso il centro di telecontrollo non è in servizio l'operatore di esercizio della rete l'aggiornamento dello schema di rete avviene in tempi successivi. Il vantaggio principale che deriva dall'utilizzo dell'ordine funzionale è dato dalla registrazione di tutti gli eventi che hanno caratterizzato una qualsiasi interruzione sul tabulato a modulo continuo del sistema di telecontrollo. Tale sequenza completa consente una più rapida e affidabile ricostruzione dell'interruzione da parte dell'Autorità in sede di controllo tecnico, riducendo nel contempo il contenzioso con l'impresa distributtrice. Considerate le osservazioni pervenute, l'Autorità ha reso facoltativo l'utilizzo dell'ordine funzionale.

Gradualità negli obblighi di registrazione delle interruzioni (articolo 14)

- 6.26 *Semplificazione per piccole imprese distributrici (comma 14.1)* A fini di semplificazione per le piccole imprese distributrici, l'Autorità ha rinviato all'1 gennaio 2007 gli obblighi di registrazione automatica delle interruzioni per le imprese distributrici con meno di 5.000 clienti BT. L'esigenza è emersa da richieste di queste imprese, che sono escluse dalla regolazione economica delle interruzioni.
- 6.27 *Registrazione delle interruzioni brevi (comma 14.2)* Le interruzioni brevi sono, ai sensi della norma tecnica CEI EN 50160, le interruzioni di durata inferiore o uguale a 3 minuti. Le interruzioni transitorie sono le interruzioni di durata inferiore a 1 secondo, identificate attraverso l'intervento di protezioni automatiche.
- 6.28 Attualmente la disciplina della registrazione delle interruzioni prevede, a decorrere dall'1 gennaio 2002, la registrazione delle interruzioni senza preavviso brevi e transitorie, con la facoltà, per le imprese distributrici, di avvalersi dell'assetto *standard* della rete di media tensione. Per le interruzioni senza preavviso brevi e transitorie l'Autorità non ha finora previsto schemi di regolazione sia per la mancanza di dati storici nazionali e di riferimenti internazionali, sia per l'introduzione dell'obbligo di registrazione solo a partire dall'anno 2002.
- 6.29 Le interruzioni senza preavviso brevi sono conseguenti a manovre di esercizio sulle reti di distribuzione, in particolare su quelle di media tensione, o sono causate da guasti "autoestinguenti" che insorgono sulle reti (per esempio, contatti temporanei). In quest'ultimo caso, la fine dell'interruzione è caratterizzata dall'intervento di dispositivi di richiusura automatica, opportunamente programmati, o, in assenza di questi, da un comando di chiusura impartito dal centro di telecontrollo. I primi dati raccolti sulle interruzioni brevi indicano un valore medio nazionale pari a 6,7 interruzioni brevi per cliente all'anno, variabile tra 2,7 in alta concentrazione e 10,8 in bassa concentrazione, e tra 3,7 nelle regioni del Nord e 11,3 nelle regioni del Sud.
- 6.30 Per clienti che operano in particolari settori merceologici il danno derivante dal blocco delle attività produttive e/o commerciali è correlato più all'insorgenza dell'interruzione che alla sua durata. Inoltre, tale blocco risulta essere significativamente più lungo della durata dell'interruzione stessa. In altre parole, per alcuni clienti, una interruzione breve, o persino transitoria, può produrre gli stessi effetti di una interruzione lunga.
- 6.31 L'Autorità ritiene che sussistano le condizioni per introdurre la registrazione di tutte le interruzioni brevi utilizzando l'assetto reale della rete di distribuzione in media tensione, e ha proposto nei propri documenti per la consultazione di fissare un termine oltre il quale non sarà più ammessa la registrazione in assetto *standard* di rete MT.
- 6.32 A seguito delle osservazioni pervenute dalla consultazione, l'Autorità ha introdotto l'obbligo dall'1 gennaio 2006 di registrare le interruzioni brevi solo in assetto reale di rete. Ciò permetterà di disporre di dati individuali di continuità per i clienti MT anche per le interruzioni brevi, e quindi di poter introdurre standard specifici per il numero di interruzioni lunghe e brevi considerate insieme per il successivo periodo di regolazione (2008-2011). Alle imprese distributrici è stato consentito di identificare le interruzioni brevi attraverso l'intervento di meccanismi automatici, purché le imprese stesse possano documentare i metodi di taratura di tali meccanismi.
- 6.33 *Determinazione del numero dei clienti BT disalimentati (comma 14.3)* Per il periodo 2000-2003 le imprese distributrici che non disponevano di sistemi in grado di rilevare il numero esatto di clienti disalimentati in occasione delle interruzioni hanno potuto adottare un metodo, definito dall'Autorità, di stima del numero di clienti BT coinvolti in ciascuna interruzione.

- 6.34 Nel primo documento di consultazione, l’Autorità ha proposto di arrivare entro il periodo di regolazione 2004-2007 a superare la necessità di un metodo di stima, ritenendo che l’adozione da parte delle imprese distributrici di sistemi di rilevazione dei clienti finali realmente disalimentati in occasione delle interruzioni sia un fattore positivo nei confronti dei clienti. Infatti, tali sistemi – basati su un aggiornamento continuo del numero di clienti sotteso a ogni elemento di rete, inclusa le linee, le sezioni e le prese BT – permettono anche di migliorare il servizio reso in termini di tempestività di ripristino del guasto e di comunicazione con i clienti finali coinvolti in una interruzione.
- 6.35 A seguito delle osservazioni pervenute, l’Autorità ha ritenuto opportuno fissare al 31 dicembre 2007 il termine per l’adozione obbligatoria di sistemi in grado di registrare il numero esatto di clienti BT disalimentati in occasione delle interruzioni. La rilevazione del numero esatto di clienti BT disalimentati non richiede, come sostenuto da un’impresa distributtrice, l’installazione di misuratori elettronici telegestiti; essa è realizzabile non solo in tal modo, ma anche tramite sistemi informativi di rappresentazione delle reti BT, sistemi che offrono diversi vantaggi alle imprese distributrici in termini di efficacia ed efficienza delle operazioni di ripristino delle interruzioni per i guasti originati sulle reti di distribuzione esercite in bassa tensione.
- 6.36 Dal momento che la modifica del metodo utilizzato per la determinazione del numero di clienti disalimentati può indurre delle variazioni negli indicatori di continuità del servizio, l’Autorità ritiene opportuno prevedere che le imprese distributrici che non sono attualmente in grado di fornire dati di continuità basati sulla rilevazione del numero esatto di clienti BT disalimentati debbano continuare a fornire dati di continuità secondo il metodo attuale di stima per tutto il periodo di regolazione. In tal modo si assicura coerenza tra i livelli tendenziali determinati per l’intero periodo di regolazione e i livelli effettivi registrati anno per anno.

Indicatori di continuità e comunicazione annuale all’Autorità e ai clienti (articoli 15 e 16)

- 6.37 Sono stati mantenuti, rispetto al primo periodo di regolazione, gli obblighi di comunicazione all’Autorità degli indicatori di continuità (numero medio di interruzioni per cliente BT e durata complessiva di interruzione per cliente BT), separatamente per ambito territoriale, per origine e per causa delle interruzioni, e per tipo di interruzione (con o senza preavviso, lunga o breve).
- 6.38 Sono stati altresì mantenuti gli obblighi di comunicazione individuale ai clienti AT e MT della lista delle interruzioni che ognuno di questi clienti ha subito nel corso dell’anno. Tenendo conto dell’esperienza maturata, è stato indicato che la comunicazione individuale ai clienti AT e MT non deve necessariamente avvenire tramite allegati alla fatturazione, ma può avvenire con qualsiasi mezzo idoneo, inclusa la disponibilità di questi dati su sito internet (proteggendo adeguatamente la riservatezza dei dati individuali).
- 6.39 Per permettere all’Autorità lo svolgimento di controlli analitici e la predisposizione di procedure di campionamento per i controlli tecnici, le imprese distributrici dovranno allegare ai dati di continuità comunicati all’Autorità una copia elettronica delle principali informazioni del registro delle interruzioni. L’obbligo decorre dai dati di continuità relativi al 2004, che dovranno essere comunicati entro il 31 marzo 2005. Nel corso del 2004, gli uffici dell’Autorità richiederanno alle imprese distributrici i dati principali del registro delle interruzioni degli ambiti territoriali che saranno sottoposti a controlli tecnici.

7 Regolazione della durata delle interruzioni senza preavviso lunghe

- 7.1 La regolazione della durata delle interruzioni senza preavviso lunghe persegue l'obiettivo di ridurre la durata complessiva di interruzione per cliente BT, attraverso un sistema di standard generali (definiti "livelli tendenziali"), calcolati su base annua separatamente per ciascun ambito territoriale e che assumono valori decrescenti (corrispondenti al miglioramento della continuità del servizio) nel corso del periodo di regolazione.
- 7.2 La regolazione della durata delle interruzioni è basata su un unico indicatore di riferimento misurato per ambito territoriale. Tale indicatore è la media mobile biennale della durata cumulata delle interruzioni senza preavviso lunghe con origine sulle reti di distribuzione di media e bassa tensione, al netto delle interruzioni attribuite a cause esterne, a forza maggiore e ai grandi eventi di sistema, individuati nei distacchi programmati e nei blackout.
- 7.3 Negli ambiti territoriali in cui il livello effettivo di continuità risulta migliore del livello tendenziale in un dato anno, è erogato un incentivo proporzionale alla differenza tra il livello tendenziale e il livello effettivo (tale differenza è definita "recupero aggiuntivo di continuità"). Nel caso in cui il livello effettivo risulti peggiore del livello tendenziale assegnato, l'impresa distributrice deve versare una penalità, proporzionale all'entità del mancato raggiungimento del livello tendenziale.
- 7.4 Come indicato al precedente capitolo 5, l'Autorità ha modificato alcuni meccanismi e parametri della precedente regolazione per perseguire l'obiettivo di accelerare i recuperi di qualità negli ambiti territoriali in cui si registrano i valori peggiori di continuità del servizio a parità di grado di concentrazione. Di seguito si illustra il contenuto del Titolo 4 della Parte I del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici, con particolare riferimento alle modifiche introdotte rispetto alla precedente regolazione.

Ambito di applicazione della regolazione, ambiti territoriali e indicatore di riferimento (articoli 17 e 18)

- 7.5 E' stata mantenuto il campo di applicazione attualmente vigente per la regolazione della durata delle interruzioni senza preavviso lunghe. E' pertanto confermata l'esclusione da tale regolazione delle imprese distributrici con numero di clienti fino a 5.000 clienti BT, per evitare effetti di volatilità dell'indicatore di riferimento. E' stata introdotta una norma di flessibilità, dovuta all'osservazione che negli ambiti territoriali di minori dimensioni la volatilità dell'indicatore di riferimento è stata più elevata rispetto agli ambiti di maggiori dimensioni. Per limitare i rischi connessi alla maggiore volatilità dell'indicatore di riferimento, l'Autorità ha proposto nei propri documenti per la consultazione del 19 giugno e 27 novembre 2003 di rendere facoltativa la partecipazione delle imprese distributrici alla regolazione della durata di interruzione per gli ambiti territoriali con numero di clienti BT compreso tra 5.000 e 25.000. L'impresa distributrice che intende avvalersi di tale facoltà deve darne comunicazione all'Autorità entro il 31 marzo 2004; in tal caso, l'ambito territoriale oggetto della comunicazione è escluso dalla regolazione per tutto il periodo di regolazione 2004-2007.
- 7.6 E' stata mantenuta la definizione già in vigore di ambito territoriale. A seguito delle osservazioni ricevute, l'Autorità ha confermato il proprio orientamento, lasciando facoltà alle imprese distributrici di accorpate gli ambiti territoriali di minori dimensioni ad altri ambiti, purché appartenenti alla stessa regione e aventi lo stesso grado di concentrazione. Questa norma può dare maggiore flessibilità all'attuazione della regolazione della continuità

del servizio, che a decorrere dal prossimo periodo di regolazione potrebbe arrivare a interessare più di 40 imprese distributrici.

- 7.7 A seguito delle osservazioni pervenute durante il processo di consultazione, è stata introdotta anche una norma di flessibilità per facilitare l'unificazione degli ambiti territoriali nei Comuni nei quali si è proceduto all'unificazione delle reti. In tali casi, l'impresa distributtrice ha facoltà di presentare istanza all'Autorità per rinviare all'1 gennaio 2005 l'unificazione degli ambiti precedentemente separati. L'istanza motivata deve essere presentata entro il 31 marzo 2004, per permettere all'Autorità di valutare il caso specifico in vista della definizione dei livelli tendenziali per il periodo 2004-2007.
- 7.8 E' stata mantenuto lo stesso indicatore di riferimento utilizzato nel primo periodo di regolazione, denominato "D₁". Essendo scaduti i termini per le deroghe temporanee dagli obblighi di registrazione automatica, tutti gli ambiti territoriali gestiti da imprese ricadenti nell'ambito di applicazione del Titolo 4 devono essere dotati di telecontrollo. Per ogni ambito territoriale, i dati di continuità, incluso il numero di clienti e l'energia distribuita, si intendono pertanto sempre riferiti a clienti serviti da linee di media tensione asservite a sistemi di telecontrollo o dotate di strumentazione per la registrazione della continuità del servizio. Qualora un'impresa distributtrice con più di 5.000 clienti non abbia adeguato i propri impianti ai requisiti necessari per soddisfare gli obblighi di registrazione automatica delle interruzione, sarebbe passibile di procedimento sanzionatorio per non aver rispettato le disposizioni contenute in un provvedimento dell'Autorità. Qualora un'impresa distributtrice con più di 5.000 clienti acquisisca il servizio in uno o più Comuni precedentemente serviti da un'altra distributtrice con meno di 5.000 e non ancora dotati di sistema di telecontrollo o di strumentazione per la registrazione della continuità del servizio, l'impresa acquirente dovrà adeguare gli impianti sul territorio acquisito ai requisiti di registrazione automatica e comunicare all'Autorità i termini previsti per tale adeguamento; tali termini devono comunque contenuti essere entro il 31 dicembre 2006, per rispettare quanto previsto dall'articolo 14, comma 1.

Convergenza verso i livelli obiettivo (articolo 20)

- 7.9 Per eliminare le differenziazioni nei livelli di continuità del servizio tra gli ambiti territoriali aventi lo stesso grado di concentrazione, l'Autorità ha introdotto un criterio di convergenza obbligatoria verso i "livelli obiettivo". I livelli obiettivo sostituiscono i "livelli nazionali di riferimento" introdotti per il periodo 2000-2003 ed esprimono il *target* da raggiungere in tre periodi di regolazione nell'ambito delle risorse rese disponibili dai livelli tariffari. Il percorso da seguire, negli anni dal 2004 al 2007, per raggiungere il livello obiettivo esprime i livelli tendenziali per il periodo di regolazione 2004-2007. Per i successivi periodi di regolazione, i livelli tendenziali saranno determinati alla fine del periodo di regolazione 2004-2007, sulla base della valutazione del miglioramento ottenuto nel corso di tale periodo. L'arco di tempo di tre periodi è stato individuato tenendo conto degli ambiti territoriali con i peggiori livelli attuali di continuità. Il meccanismo di incentivi consentirà a una gran parte degli ambiti territoriali di raggiungere i livelli obiettivo in due periodi di regolazione.
- 7.10 I "livelli obiettivo" sostituiscono i precedenti "livelli nazionali di riferimento", che sono stati pertanto soppressi. Non si tratta di differenza solo terminologica, in quanto i livelli obiettivo esprimono il *target* da raggiungere in tre periodi di regolazione in coerenza con i livelli tariffari, a differenza dei livelli nazionali di riferimento che non costituivano un vincolo cogente quanto piuttosto rappresentavano un riferimento utilizzato come soglia di accesso al precedente meccanismo di riconoscimento di costi per ambiti con livelli di qualità ottimale.

- 7.11 L'Autorità, tenendo conto anche delle osservazioni pervenute dai soggetti interessati sulle iniziali proposte dell'Autorità di modificare i livelli nazionali di riferimento, ha individuato i seguenti livelli obiettivo:
- alta concentrazione: 25 minuti persi per cliente all'anno;
 - media concentrazione: 40 minuti persi per cliente all'anno;
 - bassa concentrazione: 60 minuti persi per cliente all'anno.
- 7.12 I livelli obiettivo indicati per la media e la bassa concentrazione corrispondono circa al primo decile della distribuzione attuale dei livelli effettivi di continuità tra ambiti territoriali, misurati in base all'indicatore di riferimento in media biennale. Per l'alta concentrazione, il livello obiettivo indicato corrisponde circa al terzo decile; tuttavia, l'Autorità ritiene che, una volta raggiunto il livello di 25 minuti persi per cliente, gli elementi di volatilità stocastica dell'indicatore siano tali da non dover rendere ancora più stringente il livello obiettivo, come ipotizzato nelle prime fasi di consultazione.
- 7.13 Alcune imprese distributrici hanno richiesto che venisse concessa la possibilità per le aree metropolitane di raggiungere i livelli obiettivo nell'arco di 4 periodi di regolazione. Tale richiesta non è stata accolta in quanto l'Autorità ha valutato che, dati i livelli di partenza, per raggiungere i livelli obiettivo in 3 periodi di regolazione sono necessari tassi di miglioramento che risultano, alla luce dei risultati di miglioramento effettivamente ottenuti nel periodo di regolazione 2000-2003, compatibili con le necessità tecniche, organizzative ed economiche delle imprese distributrici anche nelle aree metropolitane.

Livelli di partenza e livelli tendenziali per il periodo 2004-2007 (articolo 21)

- 7.14 E' stato modificato il metodo di determinazione dei livelli tendenziali per il periodo 2004-2007 rispetto al precedente periodo. I livelli tendenziali per il periodo 2004-2007 saranno determinati, per ogni ambito territoriale, in relazione al criterio di convergenza obbligatoria verso i livelli obiettivo, congiungendo il livello di partenza con il livello obiettivo tramite una curva che mantiene costante nel tempo il tasso annuo di miglioramento. Per tutti gli ambiti territoriali, il livello di partenza sarà determinato pari al valore medio biennale dell'indicatore di riferimento nel biennio 2002-2003.
- 7.15 Contestualmente è stata rivista la dinamica dell'aggiornamento tariffario con il metodo del *price-cap*, riducendo rispetto alle precedenti proposte l'obiettivo di recupero di efficienza (*X-factor*) anche per tenere conto del nuovo criterio di convergenza obbligatorio ai livelli obiettivo.
- 7.16 Il nuovo metodo di calcolo consiste nell'identificazione, per ogni ambito territoriale j , di concentrazione k , del parametro α_j , che esprime il tasso annuo di miglioramento richiesto per portare in tre periodi di regolazione (12 anni) l'ambito j dal livello di partenza al livello obiettivo. Il livello di partenza dell'ambito j è pari al valore medio biennale dell'indicatore di riferimento dell'ambito j nel biennio 2002-2003. Qualora l'ambito territoriale risulti da accorpamenti di ambiti precedentemente distinti, si applicherà la media ponderata dei livelli di continuità dei singoli ambiti, utilizzando come criterio di ponderazione il numero di clienti BT. Il parametro α_j , è calcolato secondo la seguente formula:

$$\alpha_j = \max [1 - (\text{LivOb}^k / \text{LivPart}_j)^{1/12}; 2\%]$$

dove LivOb^k è il livello obiettivo per il grado di concentrazione k (25 minuti per ambiti ad alta concentrazione, 40 minuti per ambiti a media concentrazione e 60 minuti per ambiti a bassa concentrazione).

- 7.17 I livelli tendenziali di ciascun anno del periodo di regolazione 2004-2007 si ottengono partendo dal livello di partenza LivPart_j e applicando ogni anno il tasso di miglioramento α_j ,

ottenuto come descritto al punto precedente, con un minimo rappresentato dai livelli obiettivo. Di conseguenza, per ogni ambito territoriale j , i livelli tendenziali del periodo 2004-2007 saranno determinati secondo il seguente metodo di calcolo:

$$T_{2004,j} = \max [LivPart_j * (1 - \alpha_j); LivOb^k],$$

$$T_{2005,j} = \max [T_{2004,j} * (1 - \alpha_j); LivOb^k],$$

$$T_{2006,j} = \max [T_{2005,j} * (1 - \alpha_j); LivOb^k],$$

$$T_{2007,j} = \max [T_{2006,j} * (1 - \alpha_j); LivOb^k].$$

- 7.18 Per gli arrotondamenti sono confermati i criteri già utilizzati nel primo periodo di regolazione: i livelli tendenziali $T_{i,j}$ dell'ambito j sono arrotondati al più vicino numero intero.
- 7.19 Il metodo di calcolo introdotto conduce alla definizione di un arco di curva di miglioramento tendenziale per gli anni 2004-2007 coerente con il principio dei rendimenti marginali decrescenti e con il criterio di convergenza verso i livelli obiettivo.

Incentivi e penalità per recuperi aggiuntivi di continuità (articolo 22)

- 7.20 Rispetto al precedente periodo di regolazione, è stata mantenuta la proporzionalità degli incentivi e delle penalità all'energia distribuita e al "recupero" di continuità, definito come la differenza tra il livello tendenziale e il livello effettivo biennale. Tuttavia, sono state introdotte importanti modifiche nella struttura dei parametri.
- 7.21 L'Autorità ha espresso nel terzo documento per la consultazione l'intenzione di interpretare i parametri unitari per il calcolo degli incentivi e delle penalità ("parametri C") come espressione della *willingness to pay* (WTP) dei clienti per il miglioramento della continuità, e non come valore unitario degli ammortamenti anticipati degli investimenti aggiuntivi necessari per migliorare più di quanto richiesto dai livelli tendenziali.
- 7.22 Ciò comporta alcune rilevanti conseguenze:
- a) differenziare i valori unitari di incentivo/penalità in relazione all'uso finale dell'energia (usi domestici e usi non domestici). In tal modo si esprime il fatto che tipologie diverse di clienti hanno diversi livelli di WTP per il miglioramento della continuità;
 - b) prevedere valori unitari di incentivo/penalità decrescenti al migliorare dei livelli di continuità: in tal modo si rispetta la struttura tipica delle funzioni di WTP, dal momento che i clienti che godono di un buon livello di continuità sono in generale meno disposti a pagare per il miglioramento marginale rispetto ai clienti serviti con peggiori livelli di continuità. Tale struttura dei parametri costituisce anche un maggiore incentivo per ottenere miglioramenti maggiori di quelli previsti dai livelli tendenziali nelle zone con peggiori livelli di qualità, contribuendo ad accelerare il processo di convergenza verso i livelli obiettivo.
- 7.23 I valori dei parametri unitari per il calcolo di incentivi/penalità che sono stati assunti per il periodo di regolazione 2004-2007 sono indicati nella tavola 2. In particolare, la fascia corrispondente alla terza riga della tabella è stata individuata considerando il terz'ultimo decile della distribuzione attuale dei livelli effettivi di continuità degli ambiti a media e bassa concentrazione.

Tavola 2 – Valori unitari dei parametri economici per il calcolo di incentivi e penalità rispetto ai livelli tendenziali di continuità

Ambiti ad alta concentrazione	Ambiti a media concentrazione	Ambiti a bassa concentrazione	Parametro C_1 per energia clienti non domestici	Parametro C_2 per energia clienti domestici
Fino a 25 minuti	Fino a 40 minuti	Fino a 60 minuti	24 €cent/kW/min	12 €cent/kW/min
Oltre 25 minuti e fino a 75 minuti	Oltre 40 minuti e fino a 120 minuti	Oltre 60 minuti e fino a 180 minuti	36 €cent/kW/min	18 €cent/kW/min
Oltre 75 minuti	Oltre 120 minuti	Oltre 180 minuti	48 €cent/kW/min	24 €cent/kW/min

- 7.24 A seguito della consultazione successiva al terzo documento per la consultazione, sono pervenute osservazioni da parte delle imprese distributrici con le quali è stato sottolineato come il diverso significato attribuito al parametro unitario per la determinazione degli incentivi e delle penalità e la diversificazione dello stesso in base alla tipologia di consumo, comportasse consistenti modifiche all'attuazione dei piani di investimento per la riduzione della durata di interruzione, modifiche non praticabili fin dal 2004. L'Autorità, per tenere conto di tali osservazioni, ha disposto di utilizzare per l'anno 2004 i valori del parametro C_1 anche relativamente all'energia distribuita ai clienti domestici, come misura di transizione graduale ai nuovi parametri (*articolo 43, comma 43.5*)
- 7.25 L'Autorità non ha dato seguito all'orientamento, espresso nel primo e secondo documento per la consultazione, di decurtare l'energia consumata dai clienti di maggiori dimensioni dall'energia considerata per il calcolo degli incentivi e delle penalità. Come nel precedente periodo di regolazione, tutta l'energia distribuita nell'ambito territoriale ai clienti MT e BT, del mercato vincolato e del mercato libero, sarà considerata ai fini del suddetto calcolo. In tal modo, le imprese distributrici potranno giovare degli incentivi previsti dalla regolazione della durata delle interruzioni anche per gli investimenti finalizzati a eliminare le situazioni di clienti di maggiori dimensioni serviti con un numero di interruzioni superiore allo standard specifico definito dall'Autorità. Tali investimenti, infatti, contribuiscono anche a ridurre l'indicatore di durata cumulata di interruzione per cliente dell'ambito territoriale in cui sono effettuati.
- 7.26 Inoltre, l'interpretazione degli incentivi come espressione della WTP dei clienti comporta di non dare luogo alla proposta, avanzata nel primo documento di consultazione sulle tariffe di trasporto, di dedurre dal valore del capitale investito riconosciuto l'ammontare dei riconoscimenti di costo nel primo periodo di regolazione per i miglioramenti della qualità del servizio ai fini della fissazione dei livelli tariffari per l'anno 2004.

Incentivi per ambiti territoriali con livelli di continuità migliori dei livelli obiettivo (soppressione degli articoli 23 e 24 del precedente Testo integrato della continuità del servizio)

- 7.27 Fin dalla prima consultazione, l'Autorità ha espresso l'intenzione di modificare o sopprimere il meccanismo, vigente nel periodo di regolazione 2000-2003, per il riconoscimento dei costi per ambiti territoriali con livelli di continuità migliori dei livelli nazionali di riferimento. I motivi alla base di tale intenzione sono legati alla struttura peculiare di tale meccanismo, che prevede riconoscimenti di costo in misura fissa e non proporzionale alla differenza tra livelli nazionali di riferimento e livello effettivo. L'aumento del numero di ambiti territoriali che si trovano nelle condizioni di accedere a tale meccanismo comporta, qualora esso non venga

modificato, il rischio di un impatto tariffario non sostenibile per il prossimo periodo di regolazione.

- 7.28 Nel corso della consultazione non sono emerse prove del fatto che le imprese distributrici che operano in ambiti territoriali con livelli di qualità di eccellenza sopportano, in virtù di questo specifico aspetto, costi superiori ai costi riconosciuti dalla tariffa nazionale. Questo avrebbe dovuto comportare la mera soppressione del meccanismo vigente.
- 7.29 Tuttavia, per permettere una transizione più graduale al nuovo sistema di incentivi, disegnato per accelerare i recuperi nelle zone con livelli di continuità peggiori della media nazionale, il meccanismo per il riconoscimento dei costi per ambiti territoriali con livelli di continuità ottimali non è stato soppresso ma è stato sostituito da un diverso meccanismo. Ai fini del calcolo degli incentivi, i recuperi aggiuntivi di continuità non saranno più limitati fino ai livelli obiettivo, come avveniva nel precedente periodo di regolazione (rispetto ai precedenti livelli nazionali di riferimento). In tal modo, gli ambiti territoriali con livelli di continuità di eccellenza potranno comunque giovare di un incentivo proporzionale all'intera differenza tra livello tendenziale e livello effettivo di continuità, secondo i parametri unitari indicati nella tavola 2, prima riga.

Franchigia (articolo 23, commi da 23.1 a 23.5)

- 7.30 E' stata confermata, rispetto al precedente periodo di regolazione, una fascia di franchigia pari al +/-5% del livello tendenziale. Accogliendo le richieste di alcune imprese distributrici, l'Autorità ha inoltre introdotto un valore minimo di franchigia pari a 2 minuti per l'alta concentrazione, 4 minuti per la media concentrazione e 6 minuti per la bassa concentrazione. Sempre in accoglimento delle osservazioni delle imprese distributrici, l'Autorità ha pure ritenuto che la fascia di franchigia non debba applicarsi in diminuzione al livello tendenziale qualora quest'ultimo coincida con il livello obiettivo: in tal modo si consente alle imprese di beneficiare di miglioramenti anche piccoli, ma ardui da ottenere quando i livelli di continuità sono eccellenti.
- 7.31 Per gli ambiti territoriali che al termine del primo periodo di regolazione non abbiano raggiunto il livello tendenziale assegnato per il 2003 (con uno scarto superiore al 10% del livello tendenziale assegnato per il 2003), la fascia di franchigia viene modificata a +5%/-10%. In questo modo si è voluto evitare che gli ambiti territoriali che risultano in penalità al termine del periodo di regolazione 2000-2003 si possano trovare in condizioni tali da ottenere un incentivo all'inizio del periodo di regolazione 2004-2007 senza uno sforzo aggiuntivo particolare per recuperare velocemente il ritardo accumulato.
- 7.32 Per le imprese distributrici che adottano, per l'intero periodo di regolazione 2004-2007, un sistema di determinazione esatta del numero di clienti disalimentati in occasione delle interruzioni, è previsto un aumento della franchigia per le penalità. Tale aumento è condizionato alla comunicazione dei dati di continuità 2003 ricalcolati in modo conforme al nuovo metodo, in modo che i livelli tendenziali siano determinati in modo più vicino possibile al modo in cui sarà calcolato anno per anno il livello effettivo. Qualora siano disponibili dati ricalcolati anche per l'anno 2002, le imprese distributrici possono comunicare anche tali dati ai fini della determinazione dei livelli tendenziali 2004-2007. Il ricalcolo dei dati di continuità per l'anno 2003 deve avvenire considerando, come livello massimo di approssimazione rispetto alle modifiche di assetto di rete durante il 2003, il numero esatto di clienti BT connessi a ciascun trasformatore MT/BT al 31 dicembre 2003, e attribuendo tale assetto a tutte le interruzioni del 2003. Tale livello di approssimazione non può essere ammesso per gli anni seguenti, nei quali il numero di clienti rilevato deve essere quello effettivamente interessato da ciascuna interruzione lunga.

Meccanismo permanente di contenimento degli incentivi e delle penalità (articolo 23, commi 23.6 e 23.7)

- 7.33 Si è dato luogo alla proposta dell’Autorità di introdurre un meccanismo di contenimento permanente agli incentivi e alle penalità, nella forma di un tetto massimo in valore assoluto, con la finalità di evitare effetti eccessivi della regolazione della durata delle interruzioni sia a sfavore delle imprese distributrici soggette alla regolazione sia a sfavore dei clienti finali che contribuiscono alla provvista delle risorse economiche necessarie a finanziare il meccanismo degli incentivi.
- 7.34 Nel corso della consultazione sono state esaminate diverse opzioni alternative su come impostare il tetto massimo agli incentivi e alle penalità. Nel primo e nel secondo documento per la consultazione è stato proposto un tetto per impresa distributtrice, in proporzione ai ricavi riconosciuti dal vincolo V1. Valutate le osservazioni alla proposta, che sostanzialmente consideravano i valori proposti come scoraggianti gli investimenti, è stata presentata nel terzo documento una diversa proposta di un tetto per ambito territoriale proporzionale all’energia distribuita secondo un parametro unico, simmetrico tra incentivi e penalità e costante al variare dell’indicatore di riferimento.
- 7.35 Pur essendo semplice, la proposta presentata nel terzo documento per la consultazione dava luogo ad alcuni effetti indesiderati; in particolare, è stato osservato da alcuni soggetti partecipanti alla consultazione che il parametro unico risultava inefficace per gli ambiti territoriali con poche interruzioni, in quanto poneva un tetto alle penalità molto elevato, non contribuendo in tal modo a prevenire effetti di volatilità dell’indicatore, più presenti proprio ai livelli più bassi dell’indicatore; e d’altra parte poteva risultare troppo stringente per gli ambiti territoriali con bassa qualità, scoraggiando gli investimenti e generando penalità trascurabili.
- 7.36 Per tenere conto delle osservazioni ricevute, è stato definito un tetto, valutato per singolo ambito territoriale, asimmetrico tra incentivi e penalità e variabile al variare del livello tendenziale di continuità. Gli incentivi non possono eccedere, per ogni ambito territoriale j di concentrazione k , il prodotto tra l’energia complessivamente distribuita ai clienti finali alimentati in media e bassa tensione per l’anno i e il parametro IM il cui valore, espresso in €/MWh distribuito su reti MT-BT, è pari a:

$$IM_{i,j} = \min [M_1^k + 0,02 * (T_{i,j} - LivOb^k); M_2^k]$$

dove:

- $T_{i,j}$ è il livello tendenziale per l’anno i dell’ambito j ;
- $LivOb^k$ è il livello obiettivo per il grado di concentrazione k ;
- M_1^k e M_2^k sono parametri che assumono, per ogni grado di concentrazione k , i valori di cui alla successiva tabella 3.

Tavola 3 – Valori dei parametri M_1 e M_2

Grado di concentrazione	M_1 [euro/MWh]	M_2 [euro/MWh]
Alta concentrazione	0,50	2,00
Media concentrazione	0,80	3,20
Bassa concentrazione	1,20	4,80

- 7.37 Il tetto è variabile in relazione al livello di continuità. I parametri M_1 e M_2 esprimono rispettivamente il valore unitario del tetto agli incentivi (per MWh di energia distribuita) in due punti dell'indicatore di riferimento: il livello obiettivo e il quadruplo dello stesso livello obiettivo. Tra questi due estremi, la formula esprime una interpolazione lineare del valore unitario del tetto agli incentivi, proporzionale alla differenza tra il livello tendenziale e il livello obiettivo applicabile per grado di concentrazione.
- 7.38 Il tetto è asimmetrico in quanto le penalità non possono eccedere, in valore assoluto, per ogni ambito territoriale j di concentrazione k , il prodotto tra l'energia complessivamente distribuita ai clienti finali alimentati in media e bassa tensione per l'anno i e il parametro IM diviso per due.

Meccanismi transitori di contenimento delle penalità (articolo 43, commi 43.3 e 43.4)

- 7.39 L'Autorità ha ritenuto opportuno fornire uno stimolo significativo al miglioramento della continuità del servizio, soprattutto negli ambiti territoriali in cui si sono registrati i livelli peggiori di continuità al termine del periodo di regolazione 2000-2003. A tale scopo, e per tenere conto della severità dei miglioramenti che l'applicazione del criterio di convergenza ai livelli obiettivo può richiedere in alcune situazioni specifiche, l'Autorità ha introdotto un nuovo meccanismo di diluizione delle eventuali penalità per gli anni 2004 e 2005.
- 7.40 Tale meccanismo prevede che il pagamento delle eventuali penalità per l'anno 2004 venga diluito in misura eguale nei successivi tre anni del periodo di regolazione. Il raggiungimento o miglioramento del livello tendenziale per ciascuno degli anni 2005-2007 comporta l'annullamento delle eventuali rate di penalità accumulate a seguito dei risultati ottenuti negli anni 2004. Analogamente, eventuali penalità per l'anno 2005 dovranno essere pagate in misura pari a un terzo nel medesimo anno e saranno diluite in misura eguale per i restanti due terzi nei successivi due anni del periodo di regolazione, con possibilità di annullamento qualora vengano raggiunti i livelli tendenziali degli anni 2006 e 2007.

Regolazione facoltativa delle interruzioni attribuibili a cause esterne (articolo 24)

- 7.41 E' stato introdotto un regime facoltativo che permette, a scelta dell'impresa distributrice, di includere nella regolazione della durata le interruzioni attribuite a cause esterne con origine su reti di distribuzione di media e bassa tensione. Questo regime risulta innovativo rispetto al precedente periodo di regolazione e persegue l'obiettivo di stimolare le imprese distributrici a ridurre le interruzioni senza preavviso lunghe attribuite a cause esterne, ovvero le interruzioni provocate da danni di terzi o dai disturbi immessi in rete dagli impianti di utenza.
- 7.42 Fin dal primo documento per la consultazione l'Autorità aveva attribuito grande importanza all'estensione della regolazione alle interruzione originate su reti di distribuzione e attribuite a cause esterne (essenzialmente danni di terzi e guasti localizzati provocati dai clienti connessi alle reti). I dati di continuità relativi al periodo 2000-2002 hanno mostrato infatti che, tra le interruzioni senza preavviso lunghe escluse dalla regolazione, le interruzioni attribuite a cause esterne con origine sulle reti di media e bassa tensione sono quelle che apportano il maggiore contributo. Le motivazioni che hanno spinto l'Autorità a presentare proposte in tale direzione sono:
- a) la ragionevole consapevolezza che, con l'eccezione delle cause di forza maggiore, i clienti valutano di pari rilevanza tutte le interruzioni, indipendentemente dalle cause che le hanno prodotte;

- b) la possibilità, da parte delle imprese distributrici di intraprendere, nel medio periodo, azioni preventive e correttive per contenere le interruzioni attribuite a cause esterne con origine sulle reti di distribuzione in media e bassa tensione;
 - c) il confronto internazionale, che mostra come negli schemi di regolazione della continuità adottati in altri Stati membri dell'Unione europea le interruzioni attribuite a cause esterne sono in genere incluse ai fini della determinazione di incentivi e penalità.
- 7.43 Il primo documento per la consultazione conteneva due opzioni, entrambe mirate ad una sostanziale semplificazione della registrazione. Con la prima opzione è stato proposto di includere nell'indicatore di riferimento le interruzioni attribuite a cause esterne con origine sulle reti di distribuzione in media e bassa tensione, con il vantaggio di semplificare lo schema di regolazione, venendo meno la necessità di differenziare le interruzioni attribuite alla responsabilità dell'impresa da quelle attribuite alle cause esterne, non essendo più necessaria, in tale caso, la documentazione atta a dimostrare l'assenza di responsabilità dell'impresa distributtrice.
- 7.44 Con la seconda opzione è stato proposto di considerare la media quadriennale 2000-2003 della durata complessiva per cliente delle interruzioni attribuite a cause esterne come valore da sommare ai livelli tendenziali 2004-2007 dell'indicatore di riferimento e di sommare la media mobile quadriennale della durata complessiva per cliente delle interruzioni attribuite a cause esterne alla media mobile biennale dell'indicatore di riferimento per la determinazione dei recuperi di continuità.
- 7.45 Le osservazioni raccolte nella consultazione sono andate in direzioni opposte. Da una parte alcune imprese distributrici hanno osservato che il meccanismo proposto poteva essere funzionale a una ulteriore semplificazione della documentazione richiesta per la registrazione delle interruzioni attribuite a cause esterne. Dall'altra parte, altre imprese distributrici ritengono di non avere alcuna leva per prevenire le interruzioni causate da terzi o da clienti finali, né per ridurre la loro durata.
- 7.46 Nel secondo documento per la consultazione l'Autorità ha formulato una terza ipotesi di meccanismo di regolazione facoltativa delle interruzioni attribuibili a cause esterne. La natura facoltativa, per le imprese distributrici, di tale meccanismo di regolazione è stata introdotta per tenere conto della diversità delle osservazioni delle imprese distributrici. E' stato inoltre previsto che l'adesione al meccanismo di regolazione facoltativa comporta la semplificazione dell'indice di correttezza.
- 7.47 In sintesi, per le imprese distributrici che scelgono, per tutti i propri ambiti territoriali, di aderire a tale regolazione facoltativa, i livelli tendenziali vengono aumentati del valore iniziale di durata per cliente delle interruzioni attribuite a cause esterne con origine su reti di media e bassa tensione, diminuito anno per anno di una piccola percentuale. Nel corso del periodo di regolazione, il livello tendenziale così modificato viene confrontato con un indicatore del livello effettivo che include anche le interruzioni attribuibili a cause esterne.
- 7.48 Per tenere conto anche di ulteriori osservazioni formulate da imprese distributrici che si sono dichiarate interessate ad aderire al meccanismo proposto, la percentuale di riduzione dello *stock* di interruzioni attribuibili a cause esterne è stata limitata, nel terzo documento per la consultazione, al 2% annuo, in luogo del 5% indicato nel secondo documento per la consultazione. L'esistenza di una percentuale minima di riduzione è ampiamente giustificata dalla considerazione del fatto che gli investimenti finalizzati a ridurre la durata media di interruzione generano effetti su tutte le interruzioni, incluse quelle attribuibili a cause esterne.
- 7.49 L'avvio del meccanismo di regolazione facoltativa delle interruzioni attribuibili a cause esterne è stato fissato per il 2005 per consentire alle imprese di strutturarsi adeguatamente sia

sotto il profilo tecnico che organizzativo. Di conseguenza, lo *stock* iniziale di interruzioni attribuibili a cause esterne sarà valutato sulla base del valore medio biennale 2003-2004. E' stato inoltre adottato un meccanismo di contenimento di valori anomali, particolarmente elevati o particolarmente bassi, dello *stock* iniziale.

Controlli tecnici, indici di valutazione degli esiti dei controlli e penalizzazioni (articoli da 25 a 29)

- 7.50 Nel periodo 2000-2003 sono stati utilizzati tre indici per la valutazione degli esiti dei controlli tecnici. Tutti e tre gli indici erano riferiti alle interruzioni verificate a campione durante i controlli tecnici. L'Autorità ha proposto, fin dal primo documento per la consultazione, di ridurre le penalizzazioni previste in caso di esito negativo del controllo, e di semplificare la struttura degli indici utilizzati per la valutazione degli esiti dei controlli.
- 7.51 In particolare, è stato proposto nel primo documento per la consultazione di sopprimere l'indice di accuratezza, di semplificare l'indice di correttezza per le imprese distributrici che si avvalgono del metodo probabilistico di individuazione degli eventi di particolare rilevanza e di neutralizzare la tolleranza ammessa per l'indice di correttezza dagli effetti delle interruzioni attribuibili a origine "sistema elettrico".
- 7.52 Durante le diverse fasi di consultazione sono state raccolte molte proposte complementari a quelle presentate dall'Autorità. Per esempio, per quanto riguarda l'indice di precisione, è emerso dalla consultazione il suggerimento, recepito dall'Autorità, di non prevedere più l'invalidazione dei dati in caso di indice di precisione negativo, dal momento che ciò comporta già una penalizzazione per l'impresa distributtrice che ha registrato a proprio carico più minuti di interruzione di quanto fosse strettamente necessario. Inoltre, come già accennato, per le imprese distributrici che scelgono di partecipare al nuovo meccanismo di regolazione delle interruzioni attribuibili a cause esterne è stato ridotto il campo di applicazione dell'indice di correttezza, che risulta quindi inefficace per le imprese distributrici che effettuano la doppia opzione di utilizzare il metodo probabilistico per l'individuazione degli eventi di particolare rilevanza e di aderire alla regolazione facoltativa delle interruzioni attribuibili a cause esterne.
- 7.53 E' inoltre emersa anche la necessità di porre attenzione nei controlli tecnici agli aspetti procedurali e sistematici, che in linea di massima non dipendono dal campione di interruzioni esaminate nel corso del controllo tecnico. L'Autorità ha pertanto introdotto un nuovo "indice di sistema di registrazione" *ISR*, risultante dalla verifica degli aspetti procedurali e dai problemi di natura sistematica emersi nel corso del controllo tecnico. L'indice di sistema di registrazione ha una struttura "a punti" e varia tra 0 e 100%.
- 7.54 L'indice di sistema di registrazione *ISR* proposto nel secondo documento per la consultazione ha una semplice struttura "a punti" e assume un valore massimo pari a 100%. A seguito delle osservazioni pervenute, è stata affinata la proposta iniziale delle non conformità procedurali valutate ai fini dell'indice di sistema di registrazione, ponendo una maggiore attenzione agli aspetti sistematici. Ancora a seguito delle osservazioni pervenute, è stata inoltre introdotta una soglia minima dell'indice di sistema di registrazione, pari al 95%, sotto la quale verrà applicata, a partire dai controlli sui dati di continuità relativi al 2004, una riduzione degli incentivi, moltiplicandoli per il valore di *ISR*, fino alla metà del valore iniziale, o un aumento delle penalità, dividendole per il valore di *ISR*, fino al doppio del valore iniziale, per tutti gli ambiti territoriali afferenti al centro di telecontrollo presso il quale è effettuato il controllo tecnico.
- 7.55 Dal processo di consultazione non sono emerse proposte operabili di modifica del metodo di calcolo del valore presunto dell'indicatore di riferimento nel caso di esito negativo dei controlli tecnici. La formula di determinazione del valore presunto è stata pertanto adattata

alle modifiche introdotte agli indici di valutazione dei controlli tecnici. Tenuto conto delle osservazioni pervenute e delle proposte avanzate in materia di semplificazione della registrazione delle cause di interruzione, l'Autorità ha ritenuto opportuno che tra le ipotesi di penalizzazione economica in caso di esito negativo dei controlli tecnici fosse da preferire l'ipotesi di riduzione del 50% degli eventuali incentivi.

Neutralizzazione delle interruzioni avvenute nel 2004 prima dell'emanazione del provvedimento (articolo 43, commi 43.1 e 43.2)

- 7.56 Dal momento che la deliberazione 4/04 è stata pubblicata il 31 gennaio 2004, gli obblighi di miglioramento decorrono dal 1° febbraio 2004. Per evitare effetti retroattivi del provvedimento, è stato introdotto un meccanismo di neutralizzazione delle interruzioni avvenute nel periodo compreso tra l'1 e il 31 gennaio 2004.
- 7.57 A tal fine, l'Autorità raccoglierà i dati di continuità relativi al mese di gennaio 2004 in cui non era in vigore il provvedimento e determinerà il valore dell'indicatore di riferimento per l'anno 2004 che sarà pari al valore minimo tra il valore annuale dichiarato e il valore relativo al periodo 1 febbraio 2004 – 31 dicembre 2004 incrementato di 1/11, salve le ordinarie verifiche sui dati dichiarati. Il meccanismo di neutralizzazione proposto è asimmetrico a favore delle imprese distributrici, che potranno ottenere incentivi per valori di interruzione, nel mese di gennaio, minori della media del resto dell'anno, ma non potranno subire penalità per valori maggiori.

8 Regolazione del numero delle interruzioni senza preavviso lunghe

- 8.1 Durante il processo di consultazione, l'Autorità ha proposto di introdurre progressivamente, nel corso del periodo 2004-2007, una nuova regolazione del numero massimo di interruzioni senza preavviso lunghe per clienti di maggiore dimensione. Nel periodo 2000-2003 non era prevista alcuna regolazione della continuità finalizzata a evitare che lo stesso cliente subisca un numero eccessivo di interruzioni. L'Autorità ritiene opportuno affiancare alla regolazione della durata delle interruzioni tramite standard generali un nuovo schema regolatorio, che permetta di fornire alle imprese distributrici uno stimolo economico agli investimenti finalizzati alla riduzione del numero di interruzioni (investimenti i cui benefici si rifletteranno progressivamente anche sui clienti di minori dimensioni). Tali investimenti potrebbero non essere adeguatamente considerati dalle imprese distributrici in presenza solo dello schema regolatorio orientato alla riduzione della durata cumulata di interruzione per cliente.
- 8.2 La regolazione del numero di interruzioni è finalizzata alla protezione dei clienti "peggio serviti", ovvero quelli per i quali il livello individuale di continuità espresso in numero di interruzioni all'anno è superiore a determinate soglie massime, indicate dagli standard specifici di continuità del servizio per clienti di maggiori dimensioni (definiti secondo un profilo di gradualità). Il provvedimento definisce gli effetti economici, in termini di penalità tariffarie, per le imprese distributrici che non rispettano gli standard specifici di continuità. A seguito di osservazioni e proposte alternative pervenute durante l'ultima fase di consultazione, sono stati ritenuti necessari approfondimenti su aspetti tecnici legati alle interruzioni c.d. "non localizzate", ed è stato pertanto rinviata a un successivo provvedimento la definizione di indennizzi automatici ai clienti di maggiori dimensioni

“peggio serviti”, per l'erogazione dei quali verranno utilizzate in tutto o in parte le penalità imposte alle imprese distributrici che non assicurano il rispetto degli standard specifici di continuità.

Ambito e gradualità di applicazione della regolazione del numero di interruzioni (articolo 30)

- 8.3 La nuova regolazione del numero delle interruzioni senza preavviso lunghe si applica alle imprese distributrici con più di 5.000 clienti finali e con almeno un cliente di maggiore dimensione. Trattandosi di una regolazione innovativa, anche a livello europeo, richiede particolare attenzione in termini sia di gradualità per la sua applicazione sia di partecipazione dei clienti.
- 8.4 La nuova regolazione decorrerà dal 1° gennaio 2006 sia per i clienti AT sia per i clienti MT, per questi ultimi con soglie progressivamente decrescenti di potenza disponibile. Per il 2006 gli standard specifici di continuità si applicheranno solo ai clienti MT con potenza disponibile superiore a 500 kW. Per il 2007 la soglia di potenza contrattuale sarà abbassata a 100 kW. L'estensione agli altri clienti MT sarà valutata sulla base dei risultati dei primi due anni di attuazione della nuova regolazione. In caso di clienti con potenza variabile nel corso dell'anno, ai fini dell'identificazione come cliente di maggiori dimensioni, si assume come riferimento la potenza disponibile massima nel corso dell'anno.
- 8.5 L'applicazione della regolazione del numero di interruzioni è necessariamente limitata, in questo periodo di regolazione, ai clienti di maggiori dimensioni. L'estensione della regolazione del numero di interruzioni anche ai clienti di minori dimensioni non è attualmente possibile dal momento che non sono allo stato disponibili sistemi di registrazione individuale delle interruzioni per i clienti alimentati in bassa tensione. L'obbligo di identificazione del numero esatto di clienti in bassa tensione disalimentati, introdotto dal provvedimento, nonché la progressiva diffusione sul territorio nazionale di contatori elettronici telegestiti, renderà disponibili nuove opportunità tecnologiche che potrebbero permettere in futuro di procedere all'estensione della regolazione del numero di interruzioni anche a clienti di minore dimensione.

Indicatore di continuità per il massimo numero annuo di interruzioni senza preavviso (articolo 31)

- 8.6 L'introduzione di nuovi standard specifici richiede come presupposto preliminare la definizione dell'indicatore con il quale verrà definito lo standard e ne verrà valutato il rispetto. Nel secondo documento per la consultazione sono stati individuati due indicatori:
- a) numero di interruzioni senza preavviso lunghe subite all'anno dal singolo cliente;
 - b) numero di interruzioni senza preavviso lunghe o brevi subite all'anno dal singolo cliente.
- 8.7 Sulla base delle osservazioni pervenute durante la consultazione in merito alle proposte contenute nel secondo documento, l'Autorità ha successivamente ristretto il numero di indicatori a uno solo, quello relativo alle sole interruzioni lunghe senza preavviso. La regolazione delle interruzioni lunghe e brevi computate congiuntamente o delle brevi computate singolarmente viene rinviata al periodo di regolazione 2008-2011, anche per i clienti AT allacciati a reti di distribuzione.
- 8.8 La definizione di dettaglio dell'indicatore relativo alle interruzioni lunghe ha richiesto la definizione puntuale delle interruzioni computate e di quelle escluse. Nelle varie fasi della consultazione l'Autorità ha proposto di escludere dalla definizione degli indicatori utilizzati per la regolazione del numero massimo di interruzioni per clienti di maggiori dimensioni le interruzioni causate dal medesimo cliente interessato, le interruzioni attribuite a cause di forza maggiore o quelle riconducibili agli eventi di particolare rilevanza, le interruzioni con

origine “sistema elettrico” o “rete di trasmissione nazionale”. Tali esclusioni sono motivate dall’oggettiva impossibilità, per le imprese distributrici, di controllare i fenomeni che determinano tali interruzioni.

- 8.9 Tenendo conto delle osservazioni pervenute e dei problemi legati all’introduzione di una regolazione innovativa, l’Autorità ha escluso dall’indicatore utilizzato per la regolazione del numero di interruzioni per clienti di maggiore dimensione anche altre classi di interruzioni oltre a quelle menzionate al punto precedente:
- a) le interruzioni attribuite a cause esterne; tali interruzioni potranno essere inserite nella regolazione del numero a decorrere dal successivo periodo di regolazione, in esito anche agli effetti dell’adesione volontaria delle imprese distributrici al meccanismo di regolazione facoltativa della durata delle interruzioni attribuibili a cause esterne;
 - c) le interruzioni con origine sulle reti di distribuzione AT nei casi in cui l’indicatore è riferito a clienti MT; anche per queste interruzioni potranno essere valutate soluzioni alternative in base all’evoluzione dell’assetto delle reti di alta tensione conseguente all’unificazione della proprietà e della gestione della rete nazionale di trasmissione;
 - d) le interruzioni aventi inizio entro 60 minuti dalla conclusione di una precedente interruzione lunga, in modo da evitare doppi conteggi nel caso di interruzioni ripetute sulla stessa linea (per esempio per manovre di esercizio legate alla rialimentazione definitiva della prima interruzione);
 - e) le interruzioni subite dai clienti con contratto di fornitura interrompibile per effetto dell’applicazione della clausola di interrompibilità; tali clienti dispongono già, in base al contratto di fornitura interrompibile, di uno specifico ristoro economico.
- 8.10 Tutte le interruzioni escluse dalla regolazione dovranno essere documentate dalle imprese distributrici, anche da quelle che operano per l’adesione volontaria al meccanismo di regolazione facoltativa della durata delle interruzioni attribuibili a cause esterne.

Standard specifici di continuità e penalizzazioni in caso di mancato rispetto (articolo 32)

- 8.11 La definizione dello standard specifico di continuità, cioè della soglia massima da applicare all’indicatore di continuità per clienti di maggiori dimensioni, è stata preceduta da un’intensa attività istruttoria. Nel corso del procedimento avviato con la deliberazione n. 31/03, gli uffici dell’Autorità hanno richiesto alle principali imprese distributrici informazioni circa la durata e il numero di interruzioni senza preavviso lunghe subite dai clienti di maggiori dimensioni. L’analisi di tali informazioni ha permesso di individuare *range* che sono stati sottoposti alla consultazione per la fissazione degli standard specifici di continuità. L’Autorità ha adottato il criterio di differenziare gli standard specifici relativi ai clienti di media tensione per grado di concentrazione dell’ambito territoriale di appartenenza.
- 8.12 In esito alla consultazione, l’Autorità ha determinato gli standard specifici di continuità in modo da individuare, su scala nazionale, circa il 10% dei clienti serviti con un numero annuo di interruzioni subite maggiore rispetto allo standard, indipendentemente dal livello di tensione e dalla potenza disponibile (tavola 4). Per singolo ambito territoriale tale percentuale di clienti può essere superiore al riferimento assunto a livello nazionale.

Tavola 4 –Distribuzione dei clienti MT per numero di interruzioni all’anno (2002; escluse interruzioni attribuite a cause esterne, a forza maggiore e origine su rete di trasmissione e reti AT)

	<i>Clienti con potenza disponibile superiore a 500 Kw (% , 2002)</i>			<i>Clienti con potenza disponibile tra 100 e 500 kW (% ,2002)</i>		
	<i>Alta conc.</i>	<i>Media conc.</i>	<i>Bassa conc.</i>	<i>Alta conc.</i>	<i>Media conc.</i>	<i>Bassa conc.</i>
Nessuna interruzione	55%	38%	33%	53%	37%	26%
Fino a 1 interruzione/anno	76%	64%	57%	80%	62%	48%
Fino a 2 interruzione/anno	88%	77%	74%	87%	77%	70%
Fino a 3 interruzione/anno	94%	86%	83%	94%	86%	81%
Fino a 4 interruzione/anno	97%	91%	89%	97%	92%	87%
Fino a 5 interruzione/anno	98%	93%	93%	98%	95%	91%
Fino a 6 interruzioni/anno	99%	95%	95%	98%	97%	94%

8.13 Secondo i criteri sopra illustrati, l’Autorità ha definito gli standard specifici di continuità per i clienti di maggiori dimensioni indicati nella tavola 5:

Tavola 5 – Valori degli standard specifici di continuità per clienti di maggiore dimensione

Tipologia di clienti di maggiori dimensioni	Numero massimo di interruzioni senza preavviso lunghe all’anno
Clienti AT	1
Clienti MT in ambiti territoriali ad alta concentrazione	3
Clienti MT in ambiti territoriali a media concentrazione	4
Clienti MT in ambiti territoriali a bassa concentrazione	5

8.14 Le imprese distributrici che non rispettano gli standard specifici devono versare una penalità che viene calcolata, per ogni cliente di maggiori dimensioni per il quale non è stato rispettato lo standard fissato dall’Autorità, solo sulle interruzioni in eccesso rispetto allo standard, fino ad un massimo pari al doppio dello standard. La penalità è proporzionale alla potenza media interrotta, assunta convenzionalmente uguale al 70% della potenza disponibile. Per clienti con potenza disponibile variabile nel corso dell’anno, il valore della potenza disponibile da utilizzare per il calcolo della potenza media interrotta è quello relativo alla fascia oraria in cui è iniziata l’interruzione, o ove questo non sia disponibile, il valore medio delle diverse potenze disponibili, ponderato per il numero di ore a cui si riferiscono nel corso dell’anno. Per i produttori, la potenza media interrotta, qualora non sia possibile fare riferimento alla potenza effettivamente immessa in rete al momento dell’interruzione, è assunta convenzionalmente uguale al 70% della potenza che può essere immessa nella rete di distribuzione su base contrattuale. Per i clienti (es. autoproduttori) che possono sia assorbire

che immettere potenza in rete, è opportuno che si faccia riferimento, per valutare la potenza media interrotta, alla potenza effettivamente assorbita o immessa in rete al momento dell'interruzione.

- 8.15 La formula della penalità tiene conto dell'obiettivo dell'Autorità di incentivare la riduzione del numero di interruzioni. Il beneficio che ne consegue gioverà alla totalità dei clienti, dal momento che le medesime reti di distribuzione alimentano sia clienti di maggiore dimensione sia clienti di minore dimensione, inclusi quelli di bassa tensione. La penalità è pari a:

$$P = \sum_{j=1}^m \sum_{i=s+1}^{\min(2s;n)} (V_p \times PMI_{ij})$$

dove:

- m è il numero di clienti di maggiori dimensioni per i quali non risultano rispettati i livelli specifici di continuità del servizio; per i clienti con più punti di prelievo, si considera ciascun punto di prelievo separatamente;
- n è il numero di interruzioni che sono state subite da ciascun cliente di maggiore dimensione per il quale non risultano rispettati i livelli specifici di continuità del servizio indicati nella tavola 5; per i clienti con più punti di prelievo, il numero di interruzioni subite è valutato separatamente per ciascun punto di prelievo;
- s è il livello specifico di continuità per clienti di maggiore dimensioni indicato nella tavola 5;
- PMI_{ij} è la potenza media interrotta relativa all'interruzione i per il cliente di maggiore dimensione j , espressa in kW e determinata in via convenzionale pari al 70% della potenza disponibile; per i clienti con più punti di prelievo, la potenza media interrotta è valutata separatamente per ciascun punto di prelievo;
- V_p è un parametro espresso in €/kW che assume i valori indicati nella tavola 6; tali valori si intendono, per le utenze allacciate in media tensione, come valori progressivi per scaglioni di potenza. Ad esempio, per un cliente MT con potenza disponibile di 800 kW, la potenza media interrotta risulta convenzionalmente pari a $0,7 * 800 = 560$ kW; sui primi 500 kW si applica un parametro V_p pari a 2,5 euro/kW, sui restanti 60 kW si applica un parametro V_p pari a 2 euro/kW.

Tavola 6 – Valori del parametro V_p

Clienti di maggiore dimensione	V_p [euro/kW]
Utenze allacciate in alta tensione	1
Utenze allacciate in media tensione:	
- potenza disponibile fino a 500 kW	2,5
- ulteriore potenza disponibile oltre 500 kW	2

- 8.16 Accogliendo le osservazioni di numerose imprese distributrici, l'Autorità non ha dato seguito alle proposte iniziali di:

- calcolare la penalità tariffaria di cui sopra su tutte le n interruzioni subite da ogni cliente di maggiore dimensione peggio servito; l'Autorità ha infatti riconosciuto più equo considerare le sole interruzioni a partire dalla $(s+1)$ esima. Secondo la proposta iniziale, un cliente con s interruzioni subite non avrebbe ricevuto indennizzi, mentre un cliente con una sola interruzione in più avrebbe ricevuto indennizzi per $s+1$ interruzioni;

- b) basare la penale sulla Energia Non Servita (ENS). Tale scelta è dovuta a due motivazioni principali. La prima è legata al perseguimento dell'obiettivo di riduzione del numero di interruzioni. La sola automazione della rete avrebbe potuto, senza ridurre il numero di interruzioni, far tendere a zero l'entità della penale, non stimolando sufficientemente le imprese distributrici ad investire nella riduzione del numero di interruzioni. La seconda motivazione dipende da esigenze di semplificazione avanzate dalle imprese distributrici nel corso della consultazione e da esigenze di limitazione del contenzioso, dal momento che per determinare la durata dell'interruzione (parametro necessario al calcolo della ENS) è necessario riferirsi anche all'istante di fine dell'interruzione registrato manualmente, mentre l'istante di inizio dell'interruzione è registrato in maniera automatica.
- 8.17 La penalità di cui al comma precedente è calcolata separatamente per i clienti allacciati a reti di alta e di media tensione. Essa non può eccedere, per ciascuna tipologia di clienti, il 3,5% del seguente ammontare:
- a) per i clienti allacciati a reti di distribuzione in alta tensione, il prodotto dell'energia distribuita ai clienti AT nell'anno precedente per il corrispettivo distribuzione $\rho_3(\text{disAT})$, di cui al Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica (deliberazione n. 5/04);
- b) per i clienti allacciati a reti di distribuzione in media tensione, il prodotto del numero di clienti MT di maggiore dimensione, il cui contratto di trasporto è rimasto in vigore per l'intero anno precedente, per il corrispettivo distribuzione $\rho_1(\text{disMT})$, di cui al medesimo Testo integrato.

Indennizzi automatici ai clienti di maggiori dimensioni "peggio serviti" (articolo 33)

- 8.18 Con successivo provvedimento e a seguito di consultazione l'Autorità individuerà gli indennizzi a favore dei clienti di maggiori dimensioni, i requisiti tecnici che devono caratterizzare i loro impianti affinché abbiano diritto all'indennizzo, i termini oltre i quali i clienti che non adeguano i propri impianti saranno tenuti al versamento di un corrispettivo.
- 8.19 Il problema dell'adeguamento degli impianti di utenza, e in particolare del coordinamento selettivo delle protezioni ai fini dell'eliminazione dei disturbi immessi in rete da impianti di utenza non adeguati, è stato evidenziato dall'Autorità fin dal primo documento per la consultazione. Gli impianti di utenza non adeguati possono provocare, se le protezioni di utenza non sono selettivamente coordinate con quelle di rete, disturbi alla rete che si riflettono in interruzioni che coinvolgono altri clienti. L'impresa distributtrice attualmente non dispone di strumenti adeguati per controllare gli impianti di utenza disturbanti e prendere provvedimenti per limitare i disturbi immessi in rete, come ad esempio, nel caso di clienti di limitata potenza contrattuale, la possibilità di obbligare il cliente ad trasferire la fornitura in bassa tensione.
- 8.20 Ritenendo opportuno prevedere per i clienti che immettono disturbi in rete clausole di esclusione dal sistema di indennizzi automatici dovuti in caso di mancato rispetto degli standard specifici di continuità per clienti di maggiore dimensione, l'Autorità ha proposto nel secondo documento per la consultazione di prevedere che il cliente finale, per avere diritto agli indennizzi, debba autocertificare la conformità dei propri impianti e che l'impresa distributtrice possa effettuare verifiche presso gli stessi impianti. Inoltre, ha proposto che un cliente che provoca due interruzioni in un anno viene escluso dal riconoscimento degli indennizzi per il medesimo anno.

- 8.21 Le imprese distributrici hanno segnalato nelle varie fasi di consultazioni il rischio di contenzioso con i clienti che l'introduzione della nuova regolazione può far insorgere. Tale rischio di contenzioso è legato alla certificazione delle protezioni degli impianti di utenza, al rinnovo della certificazione, alla verificabilità da parte delle imprese distributrici dell'adeguatezza effettiva delle protezioni degli impianti di utenza, alla dimostrazione di responsabilità dei clienti nel caso in cui le interruzioni venissero ad originarsi nei loro impianti e si propagassero all'intera rete di distribuzione, alle modalità di erogazione degli indennizzi.
- 8.22 In particolare, durante la consultazione la principale impresa distributtrice ha presentato tre proposte alternative per la limitazione delle interruzioni non localizzate, che si ritiene essere in gran parte dovute a corto circuiti su impianti di utenza non protetti in modo adeguatamente selettivo:
- a) regolazione del numero di interruzione facoltativa per i clienti, con standard comprensivi delle sole interruzioni localizzate;
 - b) regolazione del numero di interruzione estesa a tutti i clienti MT, con corrispettivi differenziati con standard e indennizzi riconosciuti solo ai clienti che hanno adeguato e certificato la conformità dei propri impianti;
 - c) rinvio della regolazione del numero di interruzioni al completamento di una campagna di bonifica degli impianti dei clienti per adeguarli alle prescrizioni tecniche, e inclusione negli standard anche delle interruzioni attribuite a cause esterne.
- 8.23 Per la complessità degli argomenti tecnici relativi al coordinamento selettivo delle protezioni di utenza con quelle di rete, nonché per approfondire i possibili rischi di contenzioso segnalati dalle imprese distributrici, l'Autorità ha deciso di determinare con successivo provvedimento, a seguito di consultazione, alcuni aspetti che completeranno la regolazione del numero delle interruzioni:
- a) gli indennizzi automatici a favore dei clienti di maggiore dimensioni peggio serviti;
 - b) i requisiti tecnici dei dispositivi di protezione degli impianti dei clienti di maggiore dimensione necessari affinché tali clienti abbiano diritto agli indennizzi automatici;
 - c) i termini oltre i quali i clienti di maggiori dimensioni che non adeguano le protezioni dei propri impianti ai requisiti tecnici di cui alla lettera precedente saranno tenuti al pagamento di un corrispettivo;
 - d) l'ammontare e la destinazione dei corrispettivi di cui alla lettera precedente;
 - e) eventuali altre misure finalizzate a promuovere l'eliminazione delle interruzioni non localizzate.
- 8.24 In tal modo, e con l'avvio della regolazione del numero di interruzioni posticipato al 2006, rispetto alla proposta iniziale dell'Autorità di avvio regolazione per il 2005, le imprese distributrici disporranno di due anni per mettere a punto i sistemi e gli investimenti necessari alla riduzione del numero delle interruzioni per i clienti di maggiore dimensione peggio serviti, per limitare i possibili contenziosi con i clienti e per ridurre in modo consistente il numero di interruzioni non localizzate.

Comunicazioni all'Autorità e controlli sui dati (articoli 34 e 35)

- 8.25 In vista di future introduzioni di nuovi standard individuali legati alle interruzioni lunghe e brevi insieme per clienti di alta e media tensione e in virtù del meccanismo di calcolo della penale per il mancato rispetto dei livelli specifici, l'Autorità ha ritenuto opportuno richiedere alle imprese distributrici i dati di continuità individuali secondo le classi di servizio riportate nella scheda 2 allegata al Testo integrato della qualità dei servizi elettrici. Per la compilazione di tali schede verranno fornite apposite istruzioni.

9 Contratti per la qualità

- 9.1 La disciplina che regola i servizi di trasporto, misura e vendita dell'energia elettrica consente alle imprese distributrici di presentare opzioni tariffarie speciali che devono essere approvate da parte dell'Autorità. Tra le finalità delle opzioni tariffarie speciali vi è quella di favorire la personalizzazione del servizio rispetto a esigenze particolari dei clienti, disposti a pagare un "premio" aggiuntivo a fronte di livelli di servizio particolari. Nel corso del periodo di regolazione 2000-2003, tra le opzioni tariffarie speciali presentate, non si sono registrate opzioni tariffarie speciali collegate a particolari livelli di qualità.
- 9.2 L'Autorità ha pertanto esplorato altre possibilità per fornire alle imprese distributrici e ai clienti finali con esigenze particolari strumenti di personalizzazione della qualità del servizio, con particolare riguardo alla continuità e alla qualità della tensione. I clienti finali, infatti, hanno esigenze molto differenziate in relazione alla continuità del servizio e alla qualità della tensione, e annettono valori diversi alle azioni possibili per evitare le interruzioni e i disturbi di alimentazione. La diffusione, tra i clienti di maggiori dimensioni, di sistemi di immunizzazione dalle interruzioni e da altri disturbi della tensione – come le apparecchiature di tipo UPS (*Uninterruptible Power Supply*) – sono la prova che i clienti sono disposti a effettuare investimenti per assicurarsi livelli di continuità del servizio migliori di quelli a cui si riferisce lo standard specifico di continuità del servizio proposto dall'Autorità.
- 9.3 L'Autorità ritiene che esista uno spazio per iniziative di mercato che permettano alle imprese distributrici e ai clienti finali di concordare, su base contrattuale (*contratto per la qualità*), il livello di qualità concordato. Tale rapporto contrattuale è caratterizzato da un premio annuo a carico del cliente e da un rimborso a favore del cliente stesso in caso di mancato rispetto del livello di qualità concordato. I clienti finali dispongono delle informazioni necessarie per valutare la convenienza di un contratto per la qualità. Essi conoscono i propri costi sostenuti in occasione delle interruzioni e sono in grado di esprimere autonomamente le proprie preferenze. Inoltre, i clienti finali di alta e media tensione ricevono annualmente dall'impresa distributtrice informazioni sulle interruzioni. I clienti finali che non intendano aderire all'offerta di condizioni particolari sono protetti dallo standard specifico di continuità individuato dall'Autorità.

Ambito di applicazione e caratteristiche dei contratti per la qualità (articoli 36 e 37)

- 9.4 L'Autorità ha ritenuto che alle imprese distributrici e ai clienti finali debba essere riconosciuta la facoltà di stipulare "contratti per la qualità", attraverso clausole aggiuntive da inserire nel contratto di trasporto. Tali contratti possono essere stipulati direttamente tra le imprese distributrici e i clienti finali, i clienti grossisti ed altre utenze quali produttori di energia elettrica, autoproduttori e imprese distributrici interconnesse, nel rispetto dei criteri fissati dall'Autorità.
- 9.5 La stipula di contratti per la qualità deve essere proposta a condizioni non discriminatorie, nel rispetto del principio secondo il quale l'impresa distributtrice non può adottare comportamenti discriminatori tra clienti del mercato libero e clienti del mercato vincolato alimentati allo stesso livello di tensione e con analoga localizzazione.
- 9.6 Per favorire la diffusione dei contratti per la qualità l'Autorità ha ritenuto opportuno che i ricavi derivanti alle imprese distributrici dai contratti per la qualità siano esclusi dai ricavi ammessi dal vincolo V1; inoltre, gli stessi ricavi e le eventuali penalità versate per effetto di tali contratti dovranno avere evidenza contabile separata.

Criteria generali per i contratti per la qualità e comunicazioni all'Autorità (articoli 38 e 40)

- 9.7 L'Autorità ha considerato preferibile non imporre l'obbligo di presentare i contratti di qualità all'Autorità per l'approvazione preliminare e limitare il proprio intervento regolatorio alla fissazione di alcune norme di carattere generale a cui l'impresa distributrice deve attenersi per offrire contratti per la qualità, confermando quanto espresso durante la consultazione e come indicato di seguito:
- a) nei contratti per la qualità le parti definiscono il livello di qualità concordata che l'impresa distributrice si impegna a rispettare, il corrispettivo da versare da parte del cliente e clausole penali in caso di inadempimento dell'impresa distributrice, indicando i casi di esclusione;
 - b) il livello di qualità è espresso come soglia applicata ad uno o più indicatori di continuità del servizio o di qualità della tensione. Con riferimento agli indicatori per i quali non vi è obbligo di misurazione individuale, le parti provvedono alla misura per un periodo di almeno un anno prima della stipula del contratto per la qualità. I costi di misura sono a carico della parte che intende usufruire di livelli di continuità del servizio o di qualità della tensione più elevati, che ha facoltà di installare un proprio strumento di misura;
 - c) il corrispettivo può essere differenziato solo in relazione ai seguenti elementi:
 - i) durata del contratto, che non deve essere inferiore a un anno e superiore a quattro anni;
 - ii) livello di qualità concordato (in caso di durata superiore a un anno il livello è concordato anno per anno);
 - iii) risarcibilità del danno derivante dal mancato rispetto del livello di qualità concordato;
 - iv) livello di tensione e ogni altro parametro elettrico relativo alla fornitura, incluso il livello effettivo di qualità registrato sul punto di consegna;
 - v) energia elettrica consumata o potenza installata dal cliente, anche come somma di più clienti connessi alla stessa linea MT o a linee diverse derivanti dalla stessa cabina di trasformazione AT/MT.
- 9.8 I contratti per la qualità non possono avere ad oggetto la pattuizione di livelli di qualità inferiori a quelli definiti dall'Autorità per i clienti di maggiore dimensione o, in mancanza, del peggiore livello di qualità registrato sul punto di consegna nell'ultimo anno. Non è stata accolta la proposta di una impresa distributrice di consentire la stipula di contratti per livelli di qualità concordati peggiori rispetto allo standard specifico fissato dall'Autorità. Siffatti contratti per la qualità potrebbero infatti comportare un deterioramento della qualità per altri clienti finali e non risponderebbero, in linea di principio, alla finalità generale di miglioramento della continuità del servizio.

Registrazione individuale delle interruzioni senza preavviso transitorie, dei buchi di tensione e della qualità della tensione (articolo 39)

- 9.9 L'Autorità ha ritenuto che i contratti per la qualità possono essere estesi anche alle interruzioni brevi, transitorie, ai buchi di tensione e agli parametri di qualità della tensione individuati nella norma CEI EN 50160, purchè registrati con modalità conformi alla norma CEI EN 61000-4-30. Per tale motivo sono state introdotte le seguenti regole in materia:
- a) i clienti finali e gli autoproduttori allacciati alle reti di alta e media tensione hanno facoltà di approvvigionare, installare, mantenere e gestire un proprio registratore individuale di interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie, conforme alla norma CEI EN 50160;

- b) ogni impresa distributrice ha l'obbligo, per i clienti finali e gli autoproduttori allacciati alle reti di alta e media tensione o per i clienti grossisti che lo richiedono, di approvvigionare, installare, mantenere e gestire un registratore individuale di interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie, conforme alla norma CEI EN 50160. I costi relativi alle funzioni non supportate dal misuratore già installato presso il cliente sono a carico del richiedente;
- c) qualora il cliente intenda installare o richieda all'impresa distributrice di installare un registratore individuale delle caratteristiche della qualità della tensione diverse dalle interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie, tale registratore deve essere conforme alla norma tecnica CEI EN 61000-4-30.

Comunicazioni all'Autorità (articolo 40)

- 9.10 L'Autorità si riserva la facoltà di integrare i criteri per la stipula dei contratti per la qualità nel caso in cui si manifestino criticità di attuazione, e avvierà un osservatorio dei contratti per la qualità. A tale scopo, richiederà alle imprese distributrici di fornire un rapporto annuale che contenga almeno le seguenti informazioni:
- a) nome del cliente, ambito territoriale di appartenenza e attività svolta;
 - b) livello di tensione e potenza disponibile;
 - c) data di stipula, data di decorrenza e durata del contratto;
 - d) indicatori di qualità e livelli di qualità concordata oggetto del contratto;
 - e) modalità di registrazione;
 - f) ammontare dei premi versati;
 - g) ammontare degli indennizzi riconosciuti al cliente finale.

10 Obblighi di servizio per le interruzioni con preavviso

- 10.1 Nel primo documento per la consultazione l'Autorità ha evidenziato le criticità esistenti in relazione alle interruzioni con preavviso. I dati disponibili presso l'Autorità per gli anni 2000, 2001 e 2002 evidenziano un notevole divario, per quanto attiene il numero e la durata delle interruzioni con preavviso, rispetto ad altri Paesi europei. Inoltre non si ravvisa una sostanziale tendenza verso il miglioramento di questa specifica componente della continuità del servizio.
- 10.2 Le interruzioni con preavviso sono avvertite dai clienti come un disservizio meno grave delle interruzioni senza preavviso. Le interruzioni con preavviso sono necessarie per il funzionamento della rete: esse consentono alle imprese distributrici di effettuare le attività di ampliamento delle reti di distribuzione, le attività di manutenzione e sostituzione degli apparati di potenza e le attività di installazione dei dispositivi di automazione e di rivelazione dei guasti. Tuttavia, le interruzioni con preavviso comportano comunque costi per i clienti, e pertanto è necessario che le imprese prestino la massima attenzione alle interruzioni con preavviso e si adoperino in modo tale da ridurre sia il numero che la durata cumulata attraverso una gestione più efficiente.
- 10.3 L'Autorità ha invitato i soggetti interessati a fornire indicazioni in merito agli strumenti necessari a ridurre il livello di continuità relativo alle interruzioni con preavviso, presentando anche alcune proposte. Allo scopo di diminuire i costi sopportati dai clienti non domestici per le interruzioni con preavviso, nel primo documento per la consultazione l'Autorità ha invitato i soggetti interessati a valutare le seguenti proposte:

- a) obblighi di servizio relative alle modalità del preavviso: le imprese distributrici avranno l'obbligo di avvisare i clienti non domestici con un anticipo di almeno 3 giorni lavorativi.
 - b) obbligo di fornire un servizio personalizzato, a scelta del cliente, che consenta l'invio di preavvisi individuali, per esempio via e-mail, per i clienti non domestici interessati dalle interruzioni con preavviso: tale servizio, di durata minima annuale e comportante un costo per il cliente, definito dall'Autorità, dovrebbe prevedere anche che il cliente abbia diritto ad un rimborso nel caso di prolungamento dell'interruzione effettiva rispetto ai tempi indicati nel preavviso;
 - c) obbligo di limitare la durata prevista di interruzione: per evitare che le imprese distributrici comunichino ai clienti durate previste di interruzione in eccesso rispetto a quelle realmente necessarie, l'Autorità potrebbe introdurre, per una serie di lavori tipici (es. sostituzione trasformatore; sostituzione interruttore in cabina secondaria, o altri lavori), tempi massimi da rispettare nei preavvisi.
- 10.4 A seguito delle osservazioni ricevute, che hanno valutato le proposte dell'Autorità essere eccessivamente intrusive nell'organizzazione tecnica del lavoro, nonché foriere di possibili contenziosi con i clienti, l'Autorità ha ritenuto opportuno il rinvio della tematica a successivi approfondimenti, limitandosi a definire obblighi di rispetto dei termini del preavviso.

Obblighi di servizio per le interruzioni con preavviso (articoli 41 e 42)

- 10.5 Il preavviso deve essere comunicato ai clienti almeno 24 ore prima dell'interruzione (nel precedente periodo regolatorio era richiesto solo che il preavviso fosse comunicato il giorno precedente), con modalità adeguate ad assicurare l'informazione dei clienti interessati. Le imprese distributrici adottano attualmente modalità diverse di comunicazione del preavviso, in relazione alle caratteristiche del territorio servito e dell'estensione dell'interruzione (es. cartelli affissi presso i singoli utenti, presso numeri civici degli edifici o agli estremi delle vie interessate dall'interruzione, avvisi pubblicati sugli organi di stampa o altro mezzo di comunicazione). L'Autorità si riserva di approfondire nel corso del periodo di regolazione le questioni legate alle modalità di comunicazione del preavviso.
- 10.6 Il preavviso deve contenere la data di comunicazione del preavviso, la data dell'interruzione, l'istante di inizio previsto (ora e minuto) e l'istante di fine previsto (ora e minuto). Tali termini comunicati nel preavviso devono essere rispettati, con una tolleranza in eccesso di 5 minuti. Qualora l'impresa distributtrice non riesca a rispettare i termini comunicati nel preavviso deve considerare la durata di interruzione in eccesso rispetto all'istante di fine comunicato o in anticipo rispetto all'istante di inizio comunicato come durata di interruzione senza preavviso, e includerla nell'indicatore di riferimento della regolazione della durata.
- 10.7 Tali obblighi si applicano a tutte le imprese distributrici con più di 5.000 clienti alla data del 31 dicembre 2002.

11 Impatto previsto della regolazione della continuità del servizio nel periodo 2004-2007

- 11.1 Nel corso del periodo di regolazione 2004-2007, alla regolazione della durata di interruzione, già avviata nel precedente periodo, si affiancherà la nuova regolazione del numero di interruzioni. Le imprese distributrici riceveranno quindi un doppio stimolo: da una parte, uno

stimolo al miglioramento complessivo della continuità (riduzione dei minuti persi per cliente in media per ciascun ambito) e dall'altra parte uno stimolo all'intervento mirato nei confronti dei clienti MT che subiscono attualmente più interruzioni. Il principale impatto previsto della nuova regolazione della continuità è quindi quello di dare un duplice impulso ad investimenti e interventi finalizzati alla qualità, sia di carattere strutturale per prevenire l'insorgenza delle interruzioni, e quindi a ridurre il numero di interruzioni per cliente, sia di contenimento della durata di interruzione (come ad esempio l'automazione della rete).

- 11.2 Di seguito sono presentate alcune stime quantitative dei possibili effetti della regolazione della continuità nel periodo 2004-2007. E' opportuno sottolineare che si tratta di stime *ex ante* basate su ipotesi dei comportamenti delle imprese distributrici, in termini di scelte di investimento, di politiche di manutenzione degli impianti e di modalità di esercizio delle reti. Gli effetti reali della regolazione della continuità del servizio potranno essere valutati solo *ex post*, alla luce delle decisioni effettive delle imprese e dei risultati che tali decisioni avranno comportato.
- 11.3 Oltre agli effetti quantitativi, la nuova regolazione dovrebbe produrre anche effetti di tipo qualitativo, non immediatamente o completamente quantificabili, in termini di semplificazione dei processi di registrazione delle interruzioni e di riduzione del carico amministrativo di verifica dell'ottemperanza agli obblighi di registrazione e quindi anche del potenziale contenzioso conseguente ai controlli.

Impatti previsti della regolazione della durata

- 11.4 Il principale impatto atteso dalla regolazione della durata di interruzione nel periodo di regolazione 2004-2007 è la convergenza dei livelli di continuità del servizio verso i livelli obiettivo fissati dall'Autorità, con il duplice effetto del miglioramento complessivo medio e della riduzione delle differenze regionali a parità di grado di concentrazione. Si tratta, come è stato illustrato nel capitolo 4 di questa relazione, di un processo già avviato nel precedente periodo di regolazione, che dovrebbe comunque conoscere una significativa accelerazione nel corso del prossimo periodo di regolazione, per effetto delle modifiche introdotte in particolare alla determinazione dei livelli tendenziali e alla struttura dei parametri unitari di incentivo e penalità.
- 11.5 In termini di benefici per i consumatori, il miglioramento complessivo della durata di interruzione per cliente corrispondente ai livelli tendenziali è pari al 27% a livello nazionale rispetto al valore di partenza. Alle regioni del Sud, dove attualmente si registrano i livelli peggiori, è richiesto un miglioramento maggiore (35%) della media nazionale; viceversa al Nord è richiesto un miglioramento minore della media nazionale (14%) dal momento che al Nord sono presenti le aree con livelli di qualità più vicini ai livelli obiettivo, o addirittura in cui tali livelli sono stati già raggiunti.
- 11.6 Sulla base di simulazioni, il miglioramento effettivo atteso sull'arco del quadriennio è compreso tra il 38% e il 44%, in funzione delle diverse ipotesi assunte sulle potenzialità di miglioramento dei diversi ambiti territoriali in relazione al livello di partenza. Le simulazioni, basate su ipotesi che tengono conto dei miglioramenti effettivamente realizzati nel precedente periodo regolatorio, conducono a ritenere possibile un miglioramento, nell'arco del quadriennio 2004-2007, del 50% circa al Sud.
- 11.7 In termini di benefici per le imprese, profili di miglioramento quali quelli ipotizzati per le simulazioni condurrebbero a una ripartizione degli incentivi tra regioni del Nord, del Centro e del Sud spiccatamente a favore di queste ultime, che potrebbero contare su oltre il 40% degli incentivi complessivi – pur pesando solo per il 25% dell'energia distribuita sulle reti MT-BT e nonostante il fatto che nelle regioni del Sud il rapporto tra energia distribuita ai

clienti domestici e energia distribuita totale è significativamente più elevato della media nazionale.

- 11.8 Le stime dei principali effetti economici della regolazione della durata di interruzioni nel periodo 2004-2007 sono indicate nella tavola 7. Queste stime sono riferite all'indicatore di riferimento D1, e quindi sono al netto di ulteriori possibili miglioramenti in caso di adesione delle imprese distributrici alla regolazione facoltativa delle interruzioni attribuibili a cause esterne (che decorrerà dal 2005), sulla quale non essendo disponibili dati relativi al periodo di regolazione 2000-2003 non è al momento possibile effettuare stime previsionali.

Tavola 7 – Effetti previsti della regolazione della durata (2004-2007)

	Livello di partenza <i>(minuti persi per cliente, 2002-03, stima Autorità)</i>	Miglioramento richiesto (%) <i>(tendenziale 2007 su liv. partenza)</i>	Miglioramento effettivo atteso (%) <i>(effettivo 2007, simulazioni Autorità, su liv. partenza)</i>	Ripartizione incentivi <i>(% su totale nazionale, simulazioni Autorità)</i>	Ripartizione energia <i>(% su totale nazionale, energia MT-BT 2002)</i>
Nord	61	12%	25%-31%	40%-42%	56%
Centro	87	25%	37%-43%	20%-21%	19%
Sud	141	35%	46%-52%	37%-40%	25%
Totale Italia	93	27%	38%-44%	100%	100%

- 11.9 L'impatto tariffario della regolazione della durata dipenderà dall'equilibrio tra incentivi e penalità. In ogni caso, per effetto dell'unicità della tariffa sul piano nazionale, l'impatto tariffario della regolazione della durata non sarà differenziato in relazione al miglioramento effettivamente raggiunto, ma sarà territorialmente omogeneo. I miglioramenti indicati nella tavola 6 conducono a ipotizzare un impatto tariffario tra 2,0 e 2,5 euro/cliente all'anno (al netto dei possibili effetti della regolazione facoltativa delle interruzioni attribuibili a cause esterne e senza considerare l'eventualità di miglioramenti, a livello medio nazionale, molto più sostenuti di quelli ottenuti nel primo periodo di regolazione). Sarà cura dell'Autorità effettuare il prelievo tariffario in modo da minimizzare gli effetti di variazione da un anno all'altro dell'impatto sulla spesa annua dei clienti.
- 11.10 Dalla regolazione della durata per il periodo 2004-2007 sono attesi anche altri potenziali effetti non immediatamente quantificabili. I principali effetti non quantificabili attesi sono:
- riduzione degli oneri di registrazione per le imprese distributrici che operano per i meccanismi facoltativi di regolazione delle interruzioni attribuibili a cause esterne e di determinazione su base probabilistica degli eventi di particolare rilevanza; in entrambi i casi, infatti, non si richiede di documentare la causa delle interruzioni (come richiesto invece in caso di mantenimento del regime precedente);
 - riduzione degli oneri di registrazione per le imprese distributrici nel caso di eventi interruttivi di larga estensione non dipendenti dalle reti di distribuzione;
 - miglioramento dei servizi di *customer care* in particolare per l'introduzione dell'obbligo di registrazione del numero esatto di clienti disalimentati in occasione delle interruzioni, dal momento che per rispettare tale obbligo l'impresa deve dotarsi di sistemi informativi di tipo cartografico che permettono una più puntuale identificazione degli utenti disalimentati durante le operazioni di ripristino.

Impatti previsti della regolazione del numero

- 11.11 Gli standard specifici di continuità relativi al numero massimo di interruzioni per clienti di maggiori dimensioni sono differenziati solo per grado di concentrazione. A livello medio nazionale, gli standard specifici di continuità sono tali che – sulla base dei dati di qualità del 2002 – non più del 10% dei clienti di maggiore dimensione è servito attualmente con livelli di continuità peggiori degli standard.
- 11.12 Trattandosi di una novità assoluta, è più difficile fare stime previsionali sugli effetti della regolazione del numero di interruzioni che viene introdotta con decorrenza dal 2006 per i clienti di maggiori dimensioni. Nella tavola 8 sono presentati gli effetti economici di alcune ipotesi di miglioramento. Nell'ipotesi 0, si è assunto che i livelli di numerosità di interruzioni per i clienti di maggiori dimensioni rimangano inalterati per tutto il periodo di regolazione. Nell'ipotesi 1, si è assunto che le imprese distributrici riducano il numero di interruzioni subito da ciascun cliente di maggiore dimensioni "peggio servito" di 1 interruzione all'anno entro il 2006; nell'ipotesi 2, la riduzione ipotizzata è di 2 interruzioni all'anno per ciascun cliente di maggiore dimensione peggio servito. La tavola 8 contiene le simulazioni economiche delle tre ipotesi considerate.
- 11.13 Dal momento che gli standard specifici di continuità non dipendono dalla situazione corrente del singolo ambito territoriale (come avviene invece per i livelli tendenziali utilizzati nella regolazione della durata), la percentuale di clienti di maggiore dimensione è molto superiore al Sud che al Nord. Ciò comporta che, *in assenza di investimenti mirati* (ipotesi 0), la nuova regolazione comporterà maggiori penalità al Sud che al Nord. Viceversa, dal momento che le imprese distributrici possono ridurre significativamente le penalità mirando i propri investimenti sulle situazioni di rete più critiche, si può affermare che *in presenza di investimenti mirati* (ipotesi 1 e ancor più ipotesi 2) la nuova regolazione comporterà benefici per i clienti, in termini di interruzioni evitate, maggiori al Sud rispetto al Nord.

Tavola 8 – Effetti previsti della regolazione del numero di interruzioni (dal 2006)

	Clienti MT potenza >500 kW con num. interr.>std (2002)	Clienti MT potenza da 100 a 500 kW con num. interr.>std (2002)	Penalità nel 2006 con ipotesi 0 (Mil.Euro)	Penalità nel 2007 con ipotesi 0 (Mil.Euro)	Penalità nel 2007 con ipotesi 1. (Mil.Euro)	Penalità nel 2007 con ipotesi 2. (Mil.Euro)
Nord	2%	3%	0,6	1,4	0,8	0,5
Centro	7%	9%	0,3	1,4	0,8	0,5
Sud	19%	17%	3,2	6,2	4,8	3,8
Totale Italia	8%	7%	4,1	9,0	6,4	4,7

Note:

- Ipotesi 0: mantenimento nel 2006 e 2007 degli stessi livelli di continuità del 2002
- Ipotesi 1: riduzione al 2007 di 1 interruzione per ogni cliente di maggiori dimensione rispetto al 2002
- Ipotesi 2: riduzione al 2007 di 2 interruzione per ogni cliente di maggiori dimensione rispetto al 2002

- 11.14 Come per la regolazione della durata, anche per la regolazione del numero di interruzioni sono previsti altri effetti non immediatamente quantificabili. Tra i principali impatti potenziali vi sono:
- a) effetti positivi sul bilancio delle imprese distributrici derivanti dalla stipula di contratti per la qualità;

- b) effetti positivi sul miglioramento complessivo della continuità – e quindi anche sugli incentivi previsti dalla regolazione della durata – per la ricaduta che i miglioramenti mirati sulle linee MT che alimentano i clienti di maggiore dimensioni “peggio serviti” hanno anche sui livelli di continuità medi di ambito territoriale;
- c) effetti positivi di bonifica degli impianti di utenza che immettono disturbi in rete, grazie ai requisiti che saranno fissati con successiva consultazione prevista dall’articolo 33 del provvedimento, con effetti positivi non solo sulla generalità dell’utenza – interessata da un minor numero di interruzioni “non localizzate” ma anche sul funzionamento degli impianti di rete che si trovano a essere meno sollecitati.

11.15 Infine, è opportuno ricordare che i contratti per la qualità potranno avere ad oggetto anche caratteristiche della tensione diverse dalle interruzioni. Ciò dovrebbe consentire la promozione di interventi locali mirati alla riduzione delle perturbazioni di *voltage quality*, a cui si potranno accompagnare, attraverso la ricerca di sistema, campagne di misura finalizzate alla caratterizzazione dei disturbi sulle reti MT che potranno costituire la base per definire successivi interventi regolatori da parte dell’Autorità.

PARTE II

Regolazione della qualità commerciale

12 Valutazione degli effetti della regolazione della qualità commerciale per il periodo di regolazione 2000-2003.

- 12.1 L'Autorità ha definito la regolazione della qualità commerciale attraverso standard generali e specifici di qualità e indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici, con il duplice scopo di tutelare i clienti finali e di promuovere il miglioramento complessivo delle prestazioni eseguite dai soggetti esercenti i servizi di distribuzione, di misura e di vendita dell'energia elettrica.
- 12.2 Con l'introduzione della regolazione della qualità commerciale, l'Autorità, in attuazione dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286/99, ha superato il regime precedente della Carta dei servizi, che aveva dimostrato di non produrre effetti di garanzia per i clienti per due motivi:
- a) gli standard delle Carte dei servizi erano definiti dalle stesse imprese distributrici, e risultavano in genere attestati su livelli prudenziali e non aggiornati periodicamente;
 - b) nel regime della Carta dei servizi, gli esercenti potevano definire procedure di rimborso su richiesta dei clienti interessati, che in genere non erano note o comunque scoraggiavano i clienti aventi diritto al rimborso.
- 12.3 In relazione agli standard specifici, con l'introduzione degli indennizzi automatici e con i nuovi standard definiti dall'Autorità, il numero di indennizzi effettivamente pagati ai clienti in caso di mancato rispetto degli standard è nettamente cresciuto rispetto al regime precedente della Carta dei servizi (Appendice 1, tavola A7). Le percentuali di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale sono sempre inferiori al 5%, in alcuni casi inferiori (attivazioni e disattivazioni) anche al 2% (Appendice 1, tavola A8).
- 12.4 Il valore degli indennizzi automatici è differenziato in relazione alla tipologia di utenza; esso è inoltre incrementato del doppio se non viene pagato entro tre mesi, e del quintuplo oltre i sei mesi. L'analisi degli indennizzi pagati per tipologia di utenza dimostra che nei primi due anni di attuazione gli esercenti non sono riusciti a erogare gli indennizzi entro il termine dei tre mesi, dal momento che il rimborso medio pagato risulta maggiore anche del 30% dell'ammontare previsto in caso di pagamento entro tre mesi (Appendice 1, tavola A9).
- 12.5 Per alcune prestazioni, l'Autorità ha ritenuto che non fosse opportuno determinare standard specifici associati a indennizzi automatici. Per tali prestazioni sono stati determinati standard generali di qualità, che permettono di effettuare il monitoraggio dell'andamento della qualità commerciale. Gli obiettivi fissati dagli standard generali di qualità risultano raggiunti nella maggior parte dei casi; tuttavia, nel 2002, gli standard generali non sono stati raggiunti per quanto riguarda le rettifiche di fatturazione, la risposta ai reclami e alle richieste di informazione scritte e alle richieste di verifica della tensione di fornitura.
- 12.6 Per tutte le prestazioni, l'Autorità ha verificato il tempo medio effettivo. Per molte prestazioni, il tempo medio effettivo è risultato in genere pari a circa i 2/3 del tempo massimo definito dall'Autorità; per due prestazioni (rettifiche di fatturazione e verifiche di tensione), tuttavia, nel 2002 si sono registrati tempi medi effettivi superiori ai tempi massimi definiti dall'Autorità (Appendice 1, tavola A10).

- 12.7 Gli standard nazionali di qualità commerciale definiti dall'Autorità costituiscono la base minima che ogni impresa deve assicurare ai propri clienti. Gli esercenti hanno la facoltà di definire propri standard, solo se migliorativi, o ulteriori, rispetto a quelli definiti dall'Autorità.
- 12.8 In conclusione, l'Autorità ritiene che la regolazione della qualità commerciale nel periodo 2000-2003 abbia prodotto effetti positivi sia per i consumatori che per gli esercenti sia perché il meccanismo degli indennizzi automatici ha funzionato in modo efficace per tutelare i clienti nei casi di disservizio e per fornire agli esercenti uno stimolo al miglioramento sia perché gli standard definiti dall'Autorità hanno permesso di definire in modo omogeneo i diritti dei clienti e hanno fornito agli esercenti un riferimento per l'eventuale introduzione di standard migliorativi.

13 Obiettivi della regolazione della qualità commerciale

- 13.1 La regolazione della qualità commerciale persegue le seguenti finalità:
- a) tutelare i diritti dei clienti attraverso livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, di vendita e di misura dell'energia elettrica e indennizzi automatici per il cliente in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per cause imputabili all'esercente;
 - b) assicurare una corretta ed omogenea registrazione delle prestazioni richieste dai clienti per disporre di indicatori di qualità commerciale affidabili, comparabili e verificabili e per consentire una adeguata informazione dei clienti in merito alla tempestività di esecuzione delle prestazioni richieste.
- 13.2 Tali finalità garantiscono continuità nella applicazione della regolazione della qualità commerciale nel passaggio dalla disciplina introdotta con la delibera 28 dicembre 1999, n. 201/99 (successivamente modificata dalle delibere 19 dicembre 2002, n. 220/02 e 30 aprile 2003, n. 46/03) alla nuova disciplina. Attraverso l'analisi illustrata nel precedente capitolo e a conclusione del processo di consultazione, l'Autorità ha infatti verificato che gli standard di qualità commerciale introdotti con la deliberazione n. 201/99 sono da considerarsi complessivamente adeguati. Tuttavia, l'esperienza maturata ha offerto spunti tali da suggerire l'introduzione di alcuni aggiornamenti. In considerazione di ciò la nuova disciplina della qualità commerciale:
- a) semplifica e razionalizza la normativa vigente, garantendo gli stessi livelli di tutela dei consumatori assicurati dalla deliberazione n. 201/99 e riducendo nel contempo gli oneri di registrazione per gli esercenti;
 - b) accresce il livello di tutela dei consumatori attraverso l'introduzione di nuovi standard e l'avvio di una fase di monitoraggio della qualità dei servizi telefonici resi dagli esercenti ai clienti finali;
 - c) estende la regolazione della qualità commerciale anche agli esercenti con meno di 5.000 clienti finali, come già previsto in base alla deliberazione 19 dicembre 2002, n. 220/02, esonerando gli esercenti con meno di 1.000 clienti per i quali i costi di attuazione della regolazione possono risultare superiori ai benefici ottenuti dai clienti per effetto della stessa regolazione.
- 13.3 Nel capitolo successivo sono illustrate le modifiche introdotte, seguendo l'ordine degli articoli della Parte II. Per gli articoli su cui non sono state introdotte modifiche, si rinvia alla relazione tecnica della delibera 28 dicembre 1999, n. 201/99.

14 Semplificazione e razionalizzazione della regolazione della qualità commerciale

Suddivisione degli standard di qualità commerciale per tipologia di servizio (articolo 46)

14.1 La qualità commerciale dipende dalle prestazioni rese dalle imprese esercenti i servizi di distribuzione, di misura e di vendita dell'energia elettrica. L'attribuzione delle singole prestazioni ai diversi servizi può presentare alcune difficoltà, dal momento che ad alcune prestazioni concorrono diversi esercenti. L'articolo 31 della deliberazione n. 220/02 ha fornito le prime indicazioni in merito alla separazione delle prestazioni di qualità commerciale in caso di separazione societaria tra l'impresa distributrice, che svolge provvisoriamente anche il servizio di misura, e l'impresa di vendita. Tenuto conto dei futuri passi di liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica, l'Autorità ha fornito, come illustrato nella tavola 9, indicazioni sulla suddivisione delle singole prestazioni commerciali soggette a standard generali e specifici.

Tavola 9 – Suddivisione delle prestazioni per servizi di distribuzione, di misura e vendita

Prestazione	Servizio di distribuzione	Servizio di misura	Servizio di vendita
Tempo di preventivazione	◆		
Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi	◆		
Tempo di attivazione della fornitura	◆		
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	◆		
Tempo di riattivazione della fornitura per cessata morosità	◆		
Fascia di puntualità per gli appuntamenti con i richiedenti	◆		
Tempo per la verifica della tensione di fornitura	◆		
Tempo di risposta motivata ai reclami e richieste di informazione scritti	◆	◆	◆
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura		◆	
Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura		◆	
Numero annuo di letture e autovetture per cliente finale		◆	
Tempo di rettifica di fatturazione			◆
Qualità dei servizi telefonici			◆

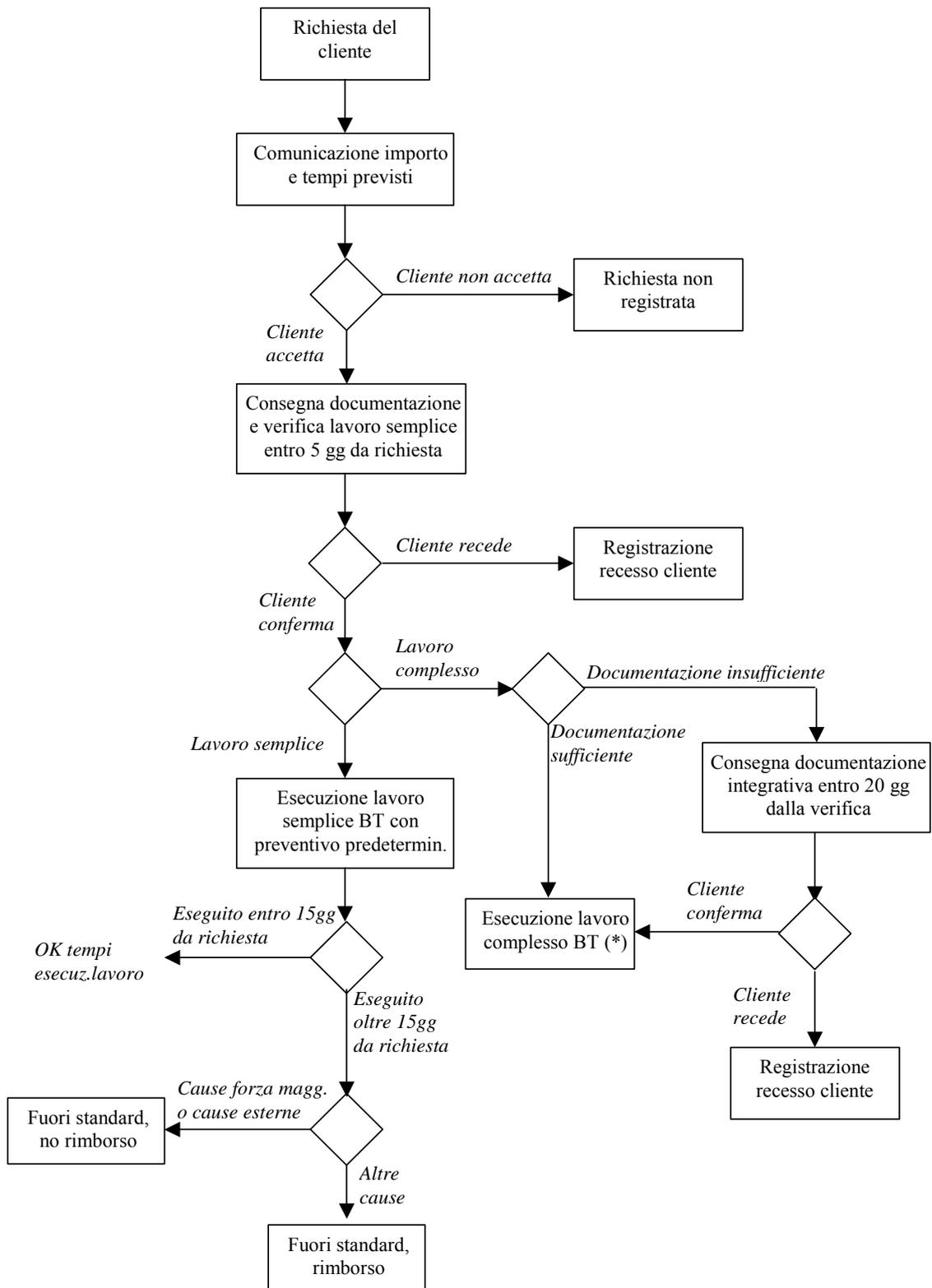
14.2 A seguito della diffusione del primo documento per la consultazione sono pervenute numerose osservazioni circa la proposta dell'Autorità di attribuire le prestazioni relative alle attivazioni e alle disattivazioni della fornitura al servizio di misura. Tali osservazioni hanno evidenziato possibili criticità riguardanti la separazione delle attività di distribuzione da quelle di misura. La attivazione della fornitura, infatti, può comportare due attività: "intervento sulla presa", a cura del servizio di distribuzione e "attivazione del misuratore", a cura del servizio di misura. Considerati gli obiettivi di semplificazione e razionalizzazione alla base della nuova disciplina di regolazione della qualità commerciale, l'Autorità ha ritenuto opportuno ricomprendere nel servizio di distribuzione tali prestazioni.

- 14.3 A decorrere dal 2005 per i dati di qualità commerciale relativi all'anno 2004, i dati di qualità commerciale dovranno essere forniti separatamente qualora sia stata introdotta la separazione societaria dell'attività di distribuzione da quella di vendita e/o di misura. Ciò comporta, ad esempio, che qualora sia stata costituita una società di vendita distinta dall'impresa distributrice (che continui ad effettuare anche l'attività di misura), i dati di qualità commerciali relativi ai reclami e alle richieste di informazione dovranno essere tenuti distinti tra i reclami (o le richieste di informazione) relativi alla vendita e i reclami (o le richieste di informazione) relativi alla distribuzione e misura.

Preventivazione ed esecuzione lavori (articoli da 47 a 50)

- 14.4 Il processo di consultazione ha messo in luce un'importante opportunità di semplificazione degli standard di preventivazione e di esecuzione di lavori semplici. Dal momento che la regolamentazione attuale dei contributi di allacciamento prevede importi predeterminati per un vasto numero di lavori richiesti dai clienti, è stato possibile per questo tipo di richieste prevedere un percorso semplificato dalla richiesta del cliente fino all'esecuzione del lavoro. Questa variante dello standard specifico di esecuzione lavori semplici con preventivo predeterminabile permette di prevedere tempi più brevi per la gran parte dei lavori semplici, in quanto si riducono i tempi massimi complessivi per l'esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti (nel periodo 2000-2003 erano previsti 15 giorni per il preventivo e 15 giorni per l'esecuzione del lavoro).
- 14.5 Il tempo di esecuzione di lavori semplici decorre dall'accettazione del preventivo. In caso di preventivo ad ammontare predeterminabile, decorre dalla data di richiesta in caso di accettazione contestuale (come avviene di norma) dell'ammontare richiesto e dei tempi previsti. All'atto della consegna della documentazione, che deve avvenire entro 5 giorni dalla richiesta, il cliente ha facoltà di recesso; qualora non eserciti tale facoltà, comunque il tempo massimo per l'esecuzione dei lavori decorre dalla richiesta. La tavola 10 esprime con un diagramma di flusso la procedura per le richieste di lavori semplici BT con preventivo predeterminabile.
- 14.6 Lo standard specifico per i preventivi è stato limitato alle richieste di lavori, semplici e complessi, di importo non predeterminabile. Per le richieste relative ai lavori sulla rete BT, è stato unificato lo standard di preventivazione portandolo a 20 giorni lavorativi, sia per lavori semplici che per lavori complessi purché sulla rete BT, rimuovendo lo standard generale vigente nel periodo 2000-2003 per preventivi per lavori complessi per clienti BT.
- 14.7 Nel periodo 2000-2003 tutti i lavori eseguiti su richiesta dei clienti MT sono stati classificati come lavori complessi. Dalla consultazioni è emerso che in alcuni casi è possibile considerare l'esistenza di "lavori semplici" anche su richiesta dei clienti MT, in particolare nel caso di variazioni di potenza o di nuovi allacciamenti che richiedano solo un intervento limitato alle apparecchiature elettromeccaniche nell'impianto elettrico esistente ed eventualmente al gruppo di misura esistente, purché non comporti l'effettuazione di opere edili. Per i lavori semplici MT è stato previsto uno standard specifico di 30 giorni lavorativi.
- 14.8 Con riferimento allo standard generale di 40 giorni lavorativi relativo alla preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, considerato che la percentuale di rispetto registrata nel corso del periodo di regolazione 2000-2003 è risultata pari a circa l'87%, lo standard generale è stato innalzato dall'80% al 90%.

Tavola 10 – Diagramma di flusso per richieste di lavori con preventivi predeterminabili



(*) Il lavoro complesso deve essere eseguito entro 60 gg dall'accettazione del cliente (standard generale per 85% dei casi). In caso di consegna di documentazione integrativa, l'accettazione del cliente è la conferma a seguito della consegna di tale documentazione.

Attivazioni, disattivazioni e riattivazioni (articoli da 51 a 53)

- 14.9 Nel primo documento per la consultazione l'Autorità ha proposto di rivedere gli standard specifici per l'attivazione della fornitura ai clienti BT e MT portandoli, rispettivamente, da 5 a 3 giorni per i clienti BT e da 10 a 5 giorni per i clienti MT. L'analisi dei tempi registrati aveva infatti evidenziato che nel 2002 sono stati mediamente impiegati 1,7 giorni lavorativi per le attivazioni dei clienti BT e 2,5 giorni lavorativi per i clienti MT, con una percentuale di mancato rispetto dello standard specifico inferiore al 2%. Tutti i soggetti interessati hanno osservato che tali tempi medi sono influenzati dalle "autoattivazioni" (attivazioni dei clienti BT con misuratore preposto o autoattivabile, il cui tempo di attivazione è pari a zero) e che i tempi medi sono in realtà maggiori di quelli indicati dall'Autorità. Ciò considerato, non essendo pervenute ulteriori rilevanti osservazioni dopo la diffusione del documento 13 gennaio 2004, l'Autorità ha confermato l'attuale standard specifico relativo al tempo massimo per l'attivazione ai clienti BT in 5 giorni lavorativi, e modificato da 10 a 5 giorni lavorativi lo standard specifico relativo al tempo massimo per l'attivazione ai clienti MT.
- 14.10 Con riferimento al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, è stata aggiunta una previsione normativa che pone a carico degli esercenti il servizio di vendita l'obbligo di fornire alle imprese distributrici, che svolgono transitoriamente il servizio di misura, una dichiarazione dalla quale risulti specificamente che la riattivazione della fornitura consegue alla sospensione del servizio per morosità. E' stato infatti segnalato che la riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, soggetta a standard specifico di un giorno feriale, in mancanza di informazioni precise può essere scambiata per una normale attivazione, soggetta a standard specifico di cinque giorni lavorativi. L'introduzione di questa norma si è inoltre resa necessaria a causa del graduale abbassamento della soglia di idoneità e del conseguente aumento del numero di clienti del mercato libero.

Rettifiche di fatturazione (articolo 54)

- 14.11 L'analisi dei dati disponibili per il periodo 2000-2003 ha evidenziato che lo standard generale per le rettifiche di fatturazione non ha tutelato sufficientemente i clienti in quanto l'impresa di vendita, pur avendo dato conferma della rettifica richiesta, poteva non procedere al pagamento della somma erroneamente fatturata, senza compromettere il valore dell'indicatore di prestazione da confrontare con lo standard. Per tale motivo l'Autorità, al fine di tutelare maggiormente i clienti, ha proposto di tramutare l'attuale standard generale per le rettifiche di fatturazione in uno standard specifico, da applicarsi alle sole rettifiche di importi già pagati dai clienti e fatturati in modo erroneo dall'impresa. L'Autorità, a fronte dell'apprezzamento riscosso dalla proposta nel corso della consultazione, ha confermato l'introduzione di tale standard specifico riferendolo al tempo intercorrente tra la richiesta di rettifica da parte del cliente e il pagamento della somma dovuta al cliente. Tenuto conto dei cicli di fatturazione, il nuovo standard specifico è stato fissato in 90 giorni solari per i clienti BT e 60 giorni solari per i clienti MT. E' stato di conseguenza soppresso lo standard generale vigente relativo alle rettifiche di fatturazione.

Verifiche tecniche (articoli 55 e 56)

- 14.12 Nella prima consultazione l'Autorità ha invitato gli esercenti a fornire indicazioni circa una eventuale revisione delle modalità di registrazione dei tempi di effettuazione delle verifiche della tensione di alimentazione. Le osservazioni pervenute hanno espresso una sostanziale adeguatezza della procedura vigente. Una impresa ha suggerito che l'effettuazione della verifica tramite l'ausilio di un registratore iniziasse non prima di 7-10 giorni dalla richiesta del cliente. L'Autorità ha accolto tale richiesta, precisando che lo standard generale di 10 giorni lavorativi, da rispettare nel 90% dei casi per i clienti BT, si applica all'effettuazione di

verifiche istantanee della tensione e che, nel caso in cui la verifica richieda una registrazione dell'andamento della tensione sull'arco di una settimana, essa debba condotta in conformità alla norma tecnica CEI EN 50160, riferendosi in tal caso lo standard di 10 giorni al tempo intercorrente tra la richiesta del cliente e l'inizio della registrazione.

Reclami e richieste di informazioni (articolo 57)

14.13 L'avvio della fase sperimentale di monitoraggio della qualità dei servizi telefonici (articolo 63) ha reso necessaria la separazione dei reclami scritti inerenti il servizio telefonico dagli altri reclami. La tempestività dei centri di risposta alle chiamate telefoniche dei clienti non può infatti essere considerato il solo elemento in grado di esprimerne il livello qualitativo. La separazione dei reclami consentirà all'Autorità di valutare, terminata la fase di monitoraggio, l'opportunità di introdurre standard relativi alla qualità delle risposte date ai clienti.

Appuntamenti personalizzati (articoli 58 e 59)

14.14 Durante la consultazione sono pervenute osservazioni circa l'esigenza di semplificare la regolazione della puntualità agli appuntamenti che, nel periodo 2000-2003, si è riferita solo agli "appuntamenti personalizzati" tra le imprese e i clienti o altri soggetti che richiedono le prestazioni. Si tratta degli appuntamenti fissati su richiesta del cliente che, per propri motivi, abbia necessità di eseguire la prestazione richiesta in tempi più lunghi rispetto a quelli previsti dagli standard specifici fissati dall'Autorità. Per gli appuntamenti personalizzati la regolazione introdotta con la deliberazione n. 201/99 prevedeva due standard:

- a) lo standard specifico del rispetto della fascia di puntualità di 3 ore per gli appuntamenti personalizzati; in caso di mancato rispetto di tale standard specifico, l'impresa doveva riconoscere al cliente un indennizzo automatico;
- b) lo standard generale riferito solo agli appuntamenti personalizzati presi per effettuare il sopralluogo in caso di richieste di preventivazione di lavori.

Anche tenendo conto della semplificazione introdotta per lo standard di preventivazione, l'Autorità ha inteso mantenere lo standard specifico e sopprimere lo standard generale in materia di appuntamenti personalizzati.

Ripristino di guasti dei misuratori (articolo 60)

14.15 Oltre 100.000 interruzioni all'anno rimangono escluse dal computo degli indicatori di continuità del servizio in quanto relative a guasti che interessano un singolo cliente alimentato in bassa tensione: guasto al limitatore, al misuratore o al supporto dello stesso. Tali interruzioni, che richiedono un intervento operativo presso il cliente, costituiscono un motivo di disservizio grave per il singolo cliente interessato, al quale viene a mancare l'alimentazione.

14.16 L'Autorità ha proposto di introdurre un nuovo standard specifico di 3 ore per il tempo massimo di ripristino della fornitura in caso di interruzione che riguarda un solo cliente. Dalle consultazioni è emerso che tale tempo massimo è applicabile solo nei casi di interruzioni con origine sul gruppo di misura e non è applicabile alle interruzioni che, pur interessando un unico cliente, hanno origine sulla presa poiché in tali casi occorre un tempo in genere maggiore per il ripristino e richiedono un intervento di tipo diverso. E' inoltre emerso che per evitare comportamenti impropri, è opportuno escludere dall'indennizzabilità gli interventi effettuati solo a causa dell'allentamento dei morsetti del contatore.

14.17 La consultazione ha messo in evidenza altre osservazioni che l'Autorità ha valutato:

- a) differenziazione dello standard in relazione al grado di concentrazione;
- b) differenziazione dello standard in relazione all'orario di ricevimento della segnalazione del guasto;

- c) esclusione dall'indennizzo per i casi di allentamento dei morsetti, per l'intervento del limitatore per prelievi irregolari e per i danneggiamenti arrecati al misuratore installato all'interno di locali di esclusivo accesso del cliente;
 - d) calcolo del tempo di ripristino della fornitura al netto dei tempi di riparazione del guasto;
 - e) introduzione di uno standard generale invece che specifico.
- 14.18 Lo standard non è stato differenziato per grado di concentrazione dal momento che i tempi di trasferimento nelle aree urbane, caratterizzate da distanze più brevi e da traffico più intenso, possono ritenersi paragonabili ai tempi di trasferimento nelle aree rurali, caratterizzate da distanze più lunghe ma da traffico meno intenso. Non è stata accolta la richiesta di calcolare i tempi al netto del tempo di riparazione del guasto, in quanto tale impostazione non fornirebbe il necessario stimolo alle imprese per il ripristino della fornitura. Non è stato dato seguito alla richiesta di introdurre uno standard generale, in quanto l'Autorità ritiene particolarmente grave tale disservizio, potendo lo stesso causare interruzioni di durata eccessiva. Condividendo le altre osservazioni, l'Autorità ha definito un nuovo standard specifico per il tempo massimo di ripristino della fornitura in caso di interruzione con origine sul gruppo di misura, escludendo, per quanto concerne l'indennizzo, i casi di allentamento dei morsetti, l'intervento del limitatore per prelievi irregolari e i danneggiamenti arrecati al misuratore se installato all'interno di locali di esclusivo accesso del cliente. Il nuovo standard assume il valore di 3 ore per le chiamate in orario diurno (dalle 8.00 alle 18.00) nei giorni lavorativi e di 4 ore per chiamate in giorni non lavorativi o in orario serale e notturno (dalle 18.00 alle 8.00) nei giorni lavorativi.
- 14.19 Non è stato dato luogo alla proposta dell'Autorità, avanzata nel primo documento per la consultazione, di introdurre uno standard generale relativo al tempo massimo per la sostituzione del misuratore con un misuratore conforme alle specifiche previste per i clienti del mercato libero. A seguito della pubblicazione della delibera 16 ottobre 2003, n. 118/03, relativa alla determinazione convenzionale dei profili di prelievo dell'energia elettrica per i clienti finali il cui prelievo non viene trattato su base oraria (*load profiling*), il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007 (allegato A alla deliberazione n. 5/04), ha fissato nuovi criteri per l'adozione di misuratori orari teleleggibili per tutti i clienti MT, sia idonei che vincolati, e ha introdotto termini massimi per il completamento dell'adeguamento dei misuratori, differenziati per soglie di potenza. Ciò ha reso non strettamente necessaria l'introduzione del nuovo standard generale.

Monitoraggio della qualità dei servizi telefonici per le imprese di vendita (articolo 63)

- 14.20 Durante la consultazione l'Autorità ha proposto l'introduzione di nuovi standard di qualità relativi ai servizi telefonici. Considerata la dimensione innovativa della materia, prima di fissare i nuovi standard è stato ritenuto opportuno avviare dal secondo semestre del 2004 un monitoraggio, su base mensile, dei tempi medi di attesa e di rinuncia delle chiamate telefoniche e del numero di chiamate telefoniche che richiedono di parlare con un operatore, suddivise tra quelle alle quali viene data risposta e quelle alle quali il cliente rinuncia. Il monitoraggio è caratterizzato da un certo grado di flessibilità per tenere conto dei diversi sistemi di centri di chiamata (*call-center*) esistenti: per esempio, nel caso di sistemi che tracciano le chiamate solo dopo l'identificazione del cliente chiamante (tramite la digitazione del numero identificativo di utente), il monitoraggio è riferito solo alle chiamate con cliente identificato.
- 14.21 Il monitoraggio della qualità dei servizi telefonici riguarda solo le imprese che svolgono l'attività di vendita a più di 100.000 clienti, che siano separate o meno dalle imprese che

svolgono l'attività di distribuzione. Per le imprese multiservizio per le quali non è possibile stabilire il tipo di servizio cui si rivolge la chiamata telefonica, i parametri della qualità dei servizi telefonici sono necessariamente riferiti al totale delle chiamate, indipendentemente dal servizio cui si riferiscono le chiamate.

- 14.22 Trattandosi di un monitoraggio della qualità dei servizi telefonici resi dalle imprese di vendita, è stato ritenuto opportuno non includere nel monitoraggio le telefonate per segnalazione guasti alle imprese distributrici. La determinazione degli standard potrà avvenire a seguito di un periodo sperimentale di monitoraggio; pertanto i dati relativi ai servizi telefonici dovranno essere comunicati all'Autorità su base semestrale, in modo da poter introdurre standard di qualità a decorrere dal 2006.

Semplificazione degli standard generali (articoli 57 e 62)

- 14.23 Oltre alla soppressione dello standard generale in materia di appuntamenti personalizzati per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici, suggerita dalla semplificazione introdotta per lo standard di preventivazione, l'Autorità ha soppresso anche lo standard generale relativo ai conguagli di fatturazione, tutelando in ogni caso i clienti vincolati, a favore dei quali restano in vigore le disposizioni di cui alla deliberazione n. 200/99 in materia di rateizzazione in caso di conguagli eccessivi.

Standard di qualità commerciale, indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici (articoli 61 e da 64 a 69)

- 14.24 Per quanto riguarda i tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, accogliendo le osservazioni di una impresa, è stata introdotta una clausola che sospende il computo del tempo di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità a causa della impraticabilità del terreno, ad esempio per innevamento persistente. In tali casi l'esercente comunica al cliente la sospensione della prestazione e i tempi per l'esecuzione della prestazione decorrono dalla data in cui il cliente comunica la praticabilità dei terreni interessati dalla prestazione.
- 14.25 Gli indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici sono differenziati per tipologia di utenza e non sono differenziati in relazione all'entità del ritardo nell'esecuzione della prestazione. Dalle osservazioni ai documenti per la consultazione non è emersa la necessità di modificare la struttura di tali indennizzi. E' stato aggiornato il loro ammontare ai seguenti livelli:
- a) clienti alimentati in bassa tensione per usi domestici: 30 euro;
 - b) clienti alimentati in bassa tensione per usi non domestici: 60 euro;
 - c) clienti alimentati in media tensione: 120 euro.
- 14.26 Le prestazioni svolte dagli esercenti e soggette a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dello standard specifico possono essere richieste non solo dai clienti finali, ma anche dai clienti grossisti operanti per conto dei clienti finali del mercato libero. La deliberazione n. 220/02, in vigore fino al 31 gennaio 2004, prevedeva che l'esercente dovesse corrispondere l'eventuale indennizzo al soggetto richiedente, ma non prevedeva l'obbligo di trasferirlo al cliente finale interessato. In vista dell'abbassamento della soglia di eleggibilità, durante la consultazione è stata posta all'attenzione dei soggetti interessati la possibilità di destinare direttamente gli indennizzi ai clienti finali a cui si riferiscono.
- 14.27 Sul punto sono pervenute osservazioni critiche da alcuni soggetti esercenti, che ritengono che la questione del trasferimento degli indennizzi ai clienti finali del mercato libero debba essere lasciata alle regole del mercato. L'Autorità, valutate tali posizioni critiche, ha

introdotto la norma che prevede che, nel caso di richieste avanzate agli esercenti non dai clienti finali ma dai clienti grossisti per conto dei clienti finali del mercato libero, gli indennizzi automatici siano destinati dall'esercente nei confronti dei clienti grossisti. Tuttavia, per favorire comportamenti virtuosi e coerenti con la logica della concorrenza, è stato previsto che qualora il cliente grossista effettui il pagamento al cliente finale entro il termine di 90 giorni previsto per la corresponsione degli indennizzi, può trattenere le maggiorazioni dovute qualora l'impresa distributrice effettui il pagamento nei confronti del grossista richiedente la prestazione in ritardo rispetto allo stesso termine.

Gradualità di implementazione dei nuovi standard specifici ed esclusione delle piccolissime imprese (articoli 76 e 77)

- 14.28 Le imprese con meno di 1.000 clienti sono state escluse dall'applicazione degli standard di qualità commerciale. Tale scelta è motivata dal fatto che per tali imprese gli oneri di registrazione risultano superiori ai benefici della regolazione attesi per i clienti.
- 14.29 Per dare modo agli esercenti di adeguare i sistemi informativi e di organizzare opportunamente le attività, i nuovi standard specifici relativi al tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, limitatamente ai clienti MT, e di ripristino della fornitura in seguito a guasto sul gruppo di misura, si applicano a partire dall'1 gennaio 2005 per le imprese con più di 5.000 clienti e a partire dall'1 gennaio 2006 per le imprese con meno di 5.000 clienti. L'Autorità ha inoltre ritenuto di applicare lo standard specifico relativo alle rettifiche di fatturazione a partire dal 1° febbraio 2004, dal momento che gli esercenti, già soggetti all'obbligo di registrazione dello standard generale, hanno i sistemi informativi già predisposti per la trasformazione dello standard in specifico.

15 Impatto previsto della regolazione della qualità commerciale nel periodo 2004-2007

- 15.1 Nel corso del primo periodo di regolazione l'introduzione della regolazione della qualità commerciale ha avuto l'effetto principale di rendere più efficace la tutela dei clienti, aumentando di circa 1000 volte il numero di rimborsi pagati ai clienti per mancato rispetto degli standard specifici definiti dall'Autorità rispetto al precedente regime degli standard autodefiniti dalle imprese nelle proprie Carte dei servizi. Gli ultimi dati disponibili indicano una tendenza del numero di prestazioni eseguite in tempi superiori ai tempi massimi definiti dagli standard ad assestarsi, dopo un periodo iniziale di messa a regime nel quale è stata migliorata la qualità delle registrazioni, a un livello di poco superiore ai 50.000 casi all'anno a livello nazionale, equivalenti a circa il 2% del numero totale di prestazioni richieste dai clienti all'anno soggette a standard specifico.
- 15.2 Non è possibile allo stato prevedere se tale percentuale – già piuttosto contenuta – di casi “fuori standard” per cause imputabili all'esercente possa ulteriormente diminuire nel prossimo periodo di regolazione per effetto di reali miglioramenti del servizio fornito. Come per la regolazione della continuità del servizio, anche l'impatto della regolazione della qualità commerciale dipende in modo essenziale dai comportamenti degli esercenti.
- 15.3 L'impatto economico dei rimborsi per la qualità commerciale dipende dal numero di casi “fuori standard” e dalla tempestività di pagamento dei rimborsi nel caso siano dovuti: è previsto infatti un aumento consistente dell'indennizzo in caso di pagamento oltre i termini

previsti. Nel corso del 2002 le imprese distributrici hanno pagato rimborsi ai clienti per un ammontare pari a 3,1 milioni di euro. E' possibile prevedere che, anche qualora non diminuisca il numero di casi di "fuori standard", si potrà registrare nel corso del prossimo periodo di regolazione una diminuzione dell'ammontare totale di rimborsi pagati, dal momento che è verosimile che gli esercenti predisporranno procedure per erogare il rimborso nei tempi previsti.

- 15.4 Le principali novità della regolazione della qualità commerciale consistono nell'introduzione di due nuovi standard specifici, nella definizione di procedure semplificate per preventivi e allacciamenti nel caso di preventivi predeterminabili e nell'eliminazione di alcuni standard generali. L'effetto dell'introduzione di nuovi standard specifici (tempo massimo per il ripristino di guasti sul misuratore e tempo massimo per la restituzione di somme erroneamente fatturate) è l'aumento della tutela dei clienti, con una maggiore certezza dei tempi di intervento e della restituzione somme erroneamente fatturate e pagate. Si tratta di circa 200.000 casi all'anno relativamente al tempo massimo per il ripristino di guasti sul misuratore ed ipotizzando un livello di mancato rispetto di questi standard del 5% nel primo anno di introduzione (2005), si ottiene una stima dell'effetto economico delle nuove misure pari a circa 0,25 M€; per quanto riguarda il tempo massimo per la restituzione di somme erroneamente fatturate si tratta di circa 20.000 casi all'anno ed ipotizzando un livello di mancato rispetto di questi standard del 10% nel primo anno di introduzione (2005), si ottiene una stima dell'effetto economico delle nuove misure inferiore a 0,1 M€.
- 15.5 Anche per la regolazione della qualità commerciale assumono rilevanza gli effetti attesi di tipo qualitativo o non pienamente quantificabili:
- a) l'obbligo di trasferimento degli indennizzi ai clienti da parte degli esercenti di vendita che abbiano effettuato la richiesta di prestazioni soggette a standard specifici di qualità commerciale, insieme alla separazione degli standard di qualità commerciale, costituiscono misure importanti di facilitazione della concorrenza in vista dell'apertura del mercato libero a clienti anche di piccola dimensione, per effetto dell'abbassamento della soglia di idoneità;
 - b) la limitazione dello standard di preventivazione ai casi non predeterminabili e l'introduzione di una variante nello standard di esecuzione dei lavori semplici dovrebbe condurre a un effetto positivo duplice: dal lato dei clienti, maggiore tempestività, in quanto si riducono i tempi massimi complessivi per l'esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti (nel periodo 2000-2003 erano previsti 15 giorni per il preventivo e 15 giorni per l'esecuzione del lavoro); dal lato degli esercenti, semplificazione e riduzione delle registrazioni (è attesa una riduzione dei preventivi intorno al 30%);
 - c) l'eliminazione di alcuni standard generali (scostamento massimo delle fatture di conguagli rispetto agli acconti e tempo massimo per l'effettuazione di sopralluoghi per preventivazione) consente di semplificare la regolazione senza far venire meno la tutela per i clienti, dal momento che permangono altre misure di tutela (es. rateizzazione in caso di conguagli eccessivi);
 - d) infine, un effetto qualitativo atteso è dato dalla maggiore attenzione, da parte degli esercenti di vendita, alla qualità del servizio telefonico che l'avvio del monitoraggio dell'Autorità sui tempi e i livelli di servizio dovrebbe comportare anche prima della definizione di standard di qualità del servizio telefonico.

APPENDICE 1

Effetti della regolazione della qualità nel periodo 2000-2003

Tavola A1: Durata di interruzione per cliente BT, valori annuali medi nazionali, anni 1998-2002, Enel distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali.

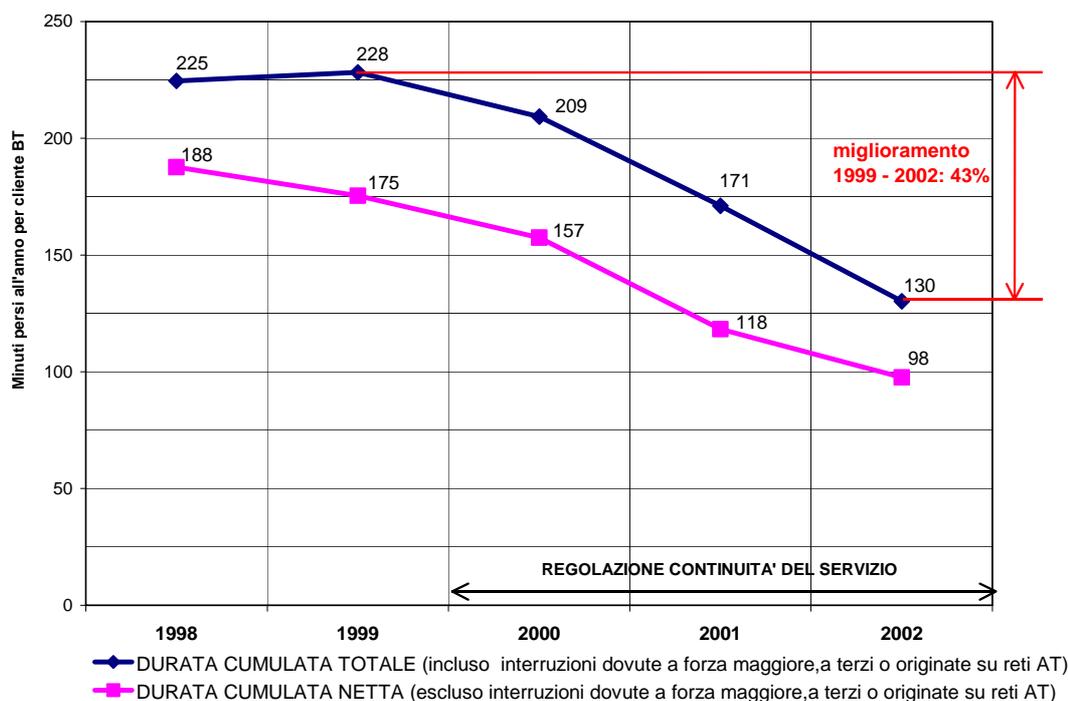


Tavola A2: Numero medio di interruzione per cliente BT per circoscrizione (Nord, Centro, Sud), valori annuali, anni 1998-2002, Enel distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali.

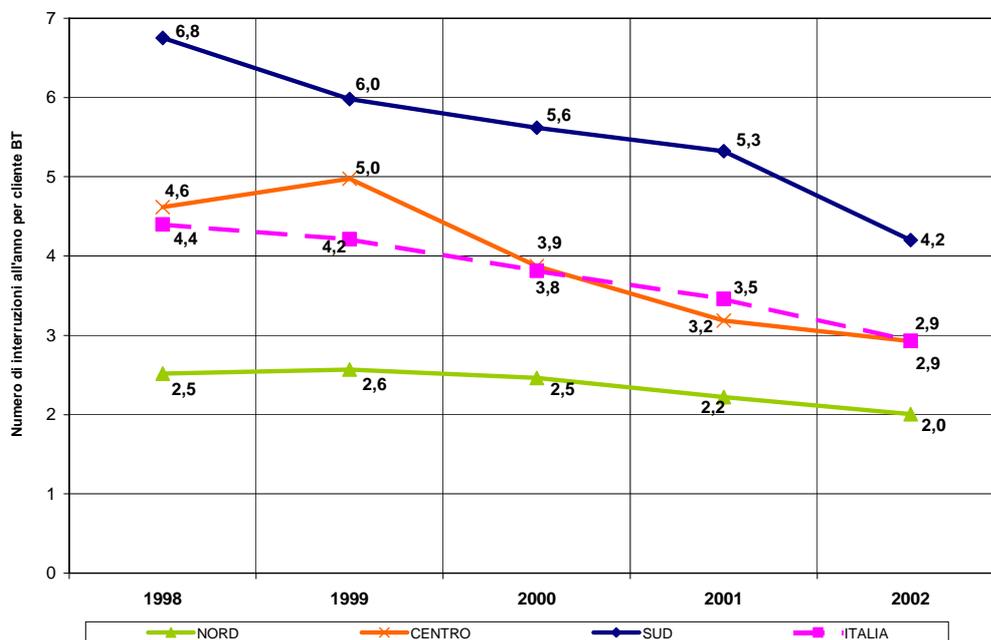


Tavola A3: Minuti persi per cliente dovuti a interruzioni senza preavviso lunghe, anno 2001. Confronto tra Stati membri dell'Unione europea (Fonte: CEER Working Group on Quality of Electricity Supply, Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply, September 2003)

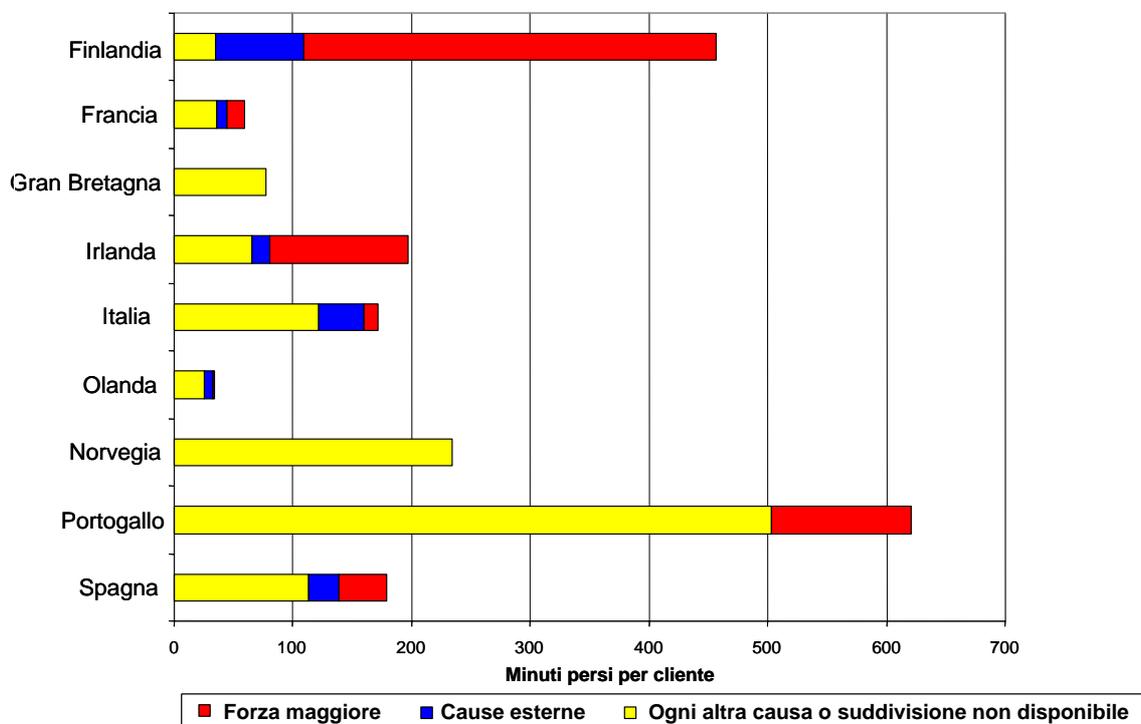


Tavola A4/a: Distribuzione dell'indicatore di riferimento negli ambiti ad alta concentrazione, valori annuali, anni 1998-2002, Enel distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali.

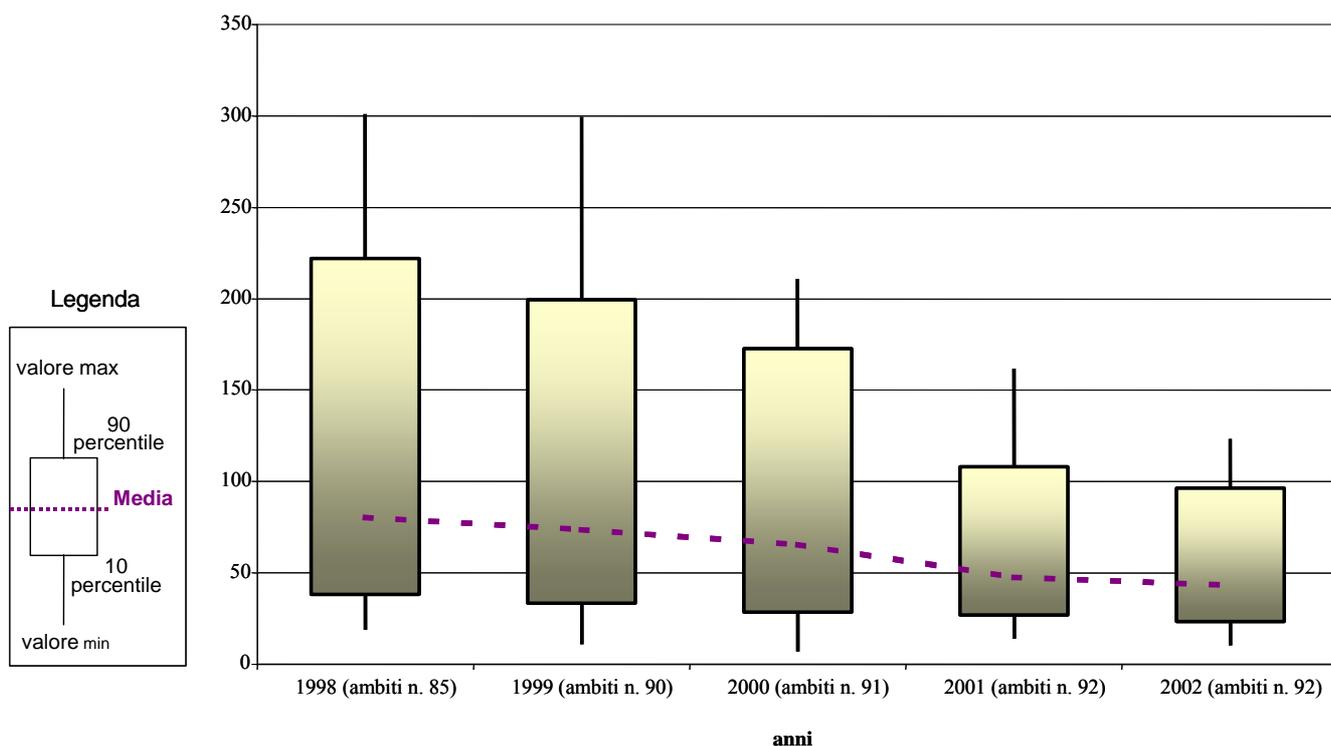


Tavola A4/b: Distribuzione dell'indicatore di riferimento negli ambiti a media concentrazione, valori annuali, anni 1998-2002, Enel distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali.

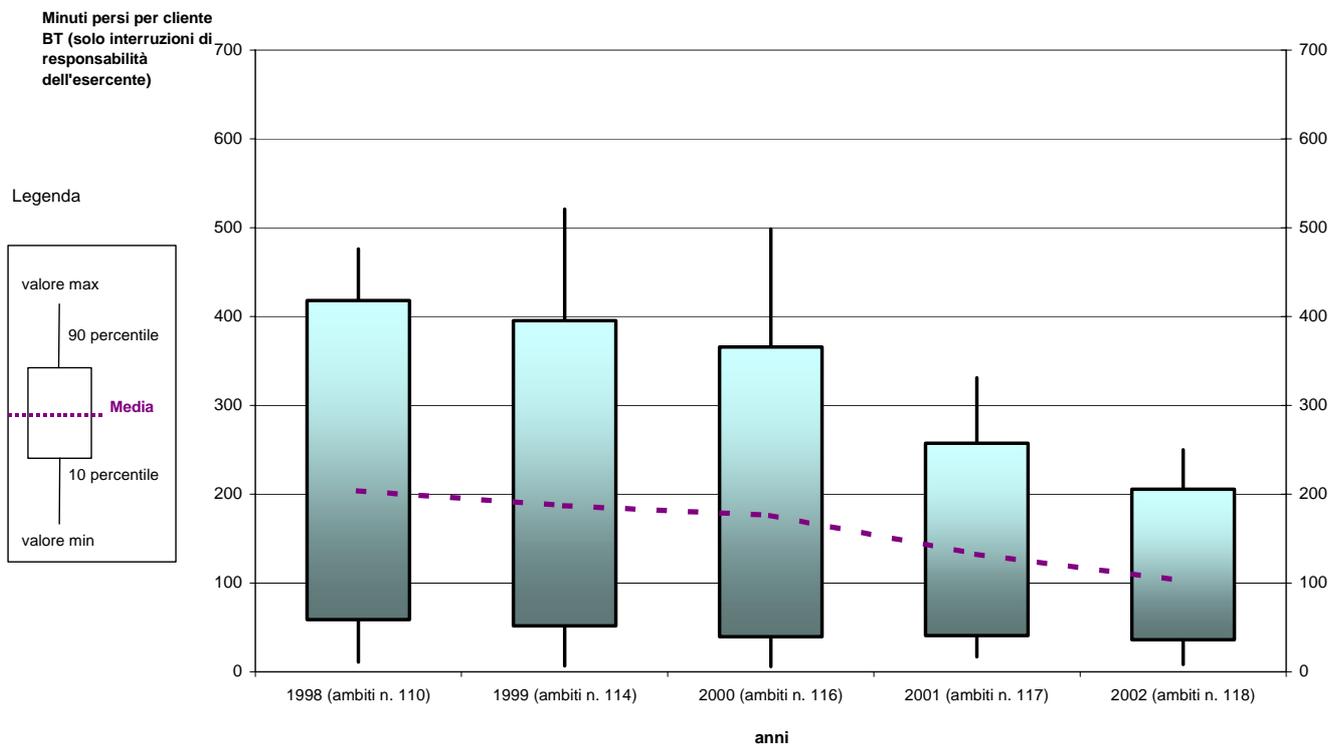


Tavola A4/c: Distribuzione dell'indicatore di riferimento negli ambiti a bassa concentrazione, valori annuali, anni 1998-2002, Enel distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali.

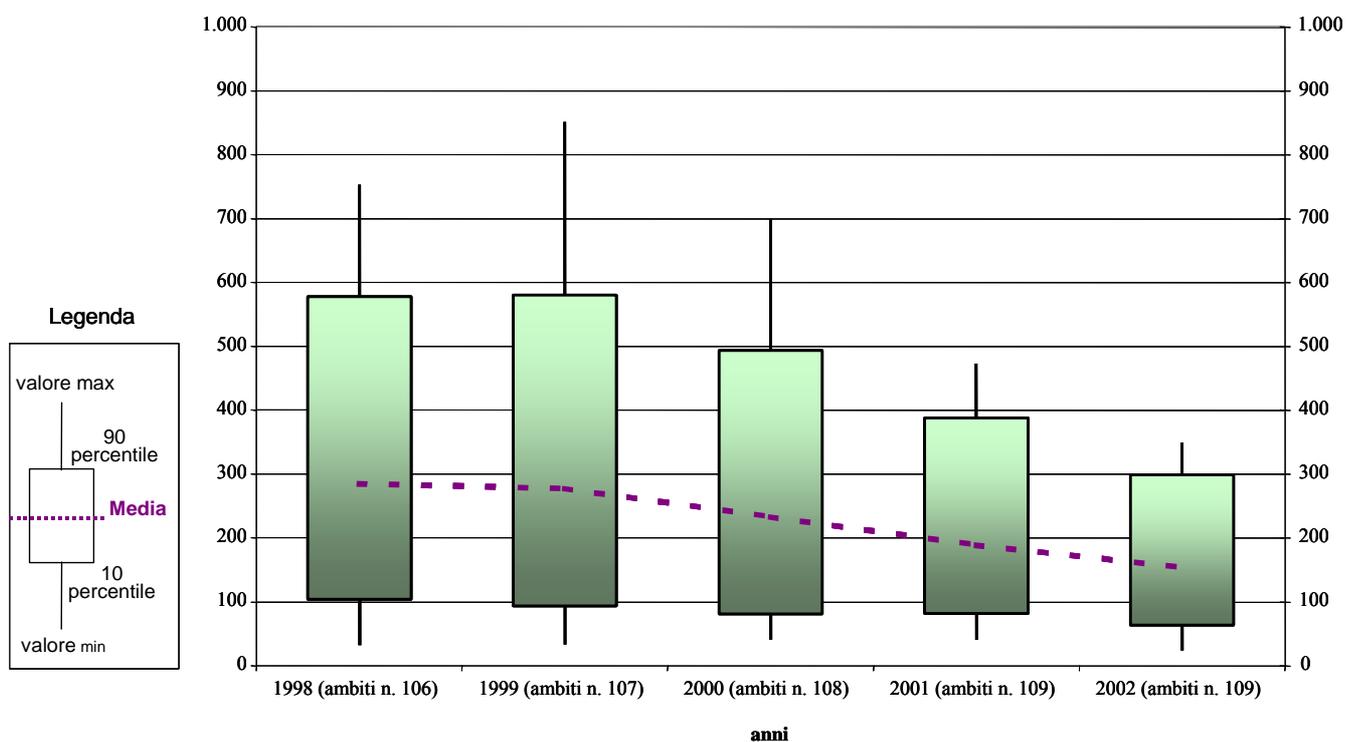


Tavola A5: Percentuale di clienti BT appartenenti ad ambiti con livello effettivo di continuità migliore o uguale al livello nazionale di riferimento, anni 1999-2002, Enel distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali.

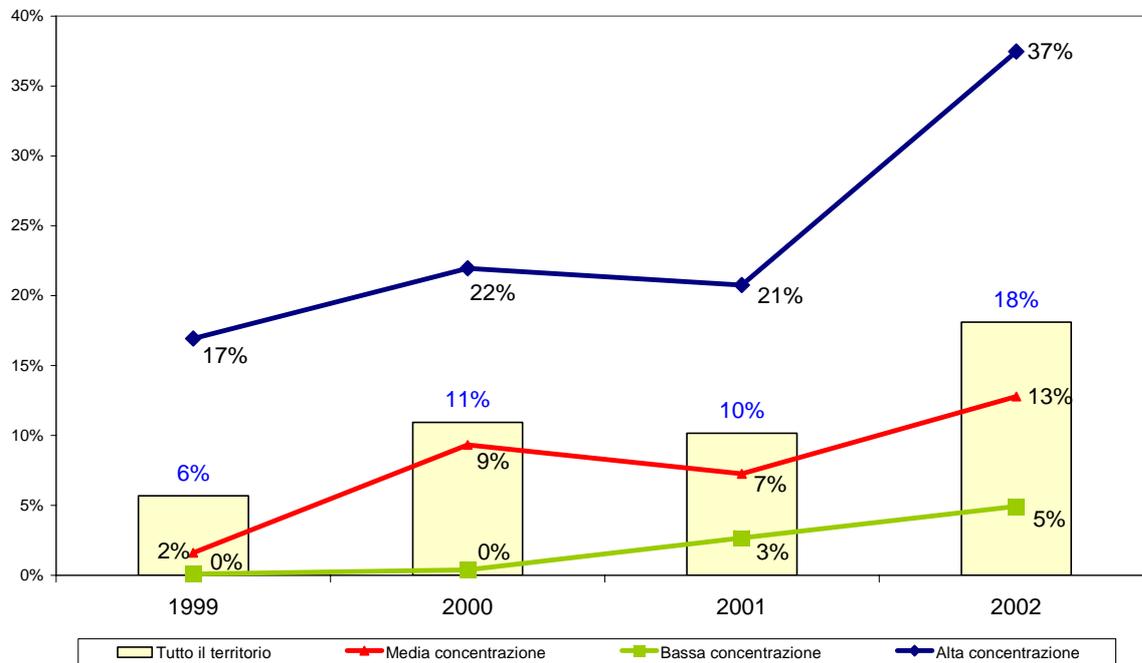


Tavola A6: Correlazione tra qualità percepita (percentuale di clienti domestici insoddisfatti per la continuità del servizio; fonte Indagine Multiscopo Istat) e qualità effettivamente erogata (numero medio di interruzioni per cliente BT). Valori regionali, 1998 e 2002 (ogni punto rappresenta una regione)

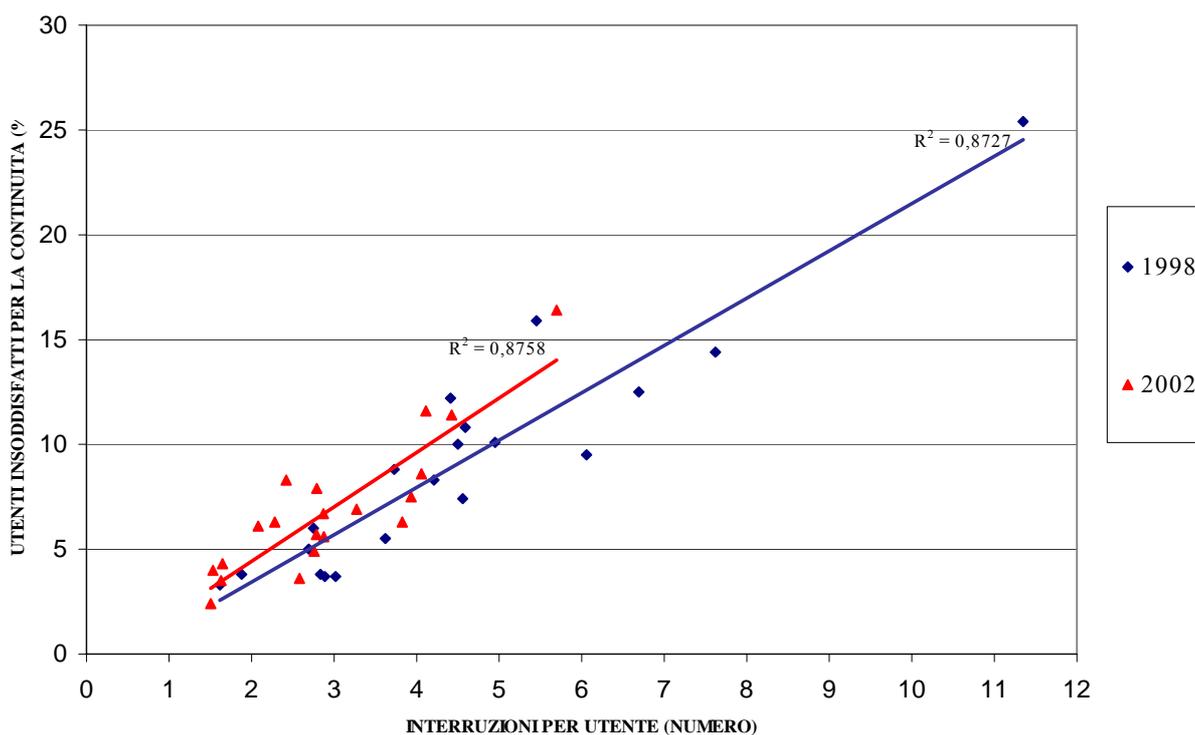


Tavola A7: Numero di rimborsi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale, anni 1997–2002, Enel distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali dall'1 luglio 2000.

	Carta dei servizi			Nuova regolazione della qualità commerciale		
	1997	1998	1999	2000 II° sem.	2001	2002
Casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso	6.099	4.167	8.418	7.902	25.650	61.881
Rimborsi effettivamente pagati nell'anno	21	54	22	4.771	12.437	52.229

Nota: la nuova regolazione della qualità commerciale è entrata in vigore, per quanto riguarda gli standard specifici, dall'1 luglio 2000. Il dato 2000 si riferisce pertanto solo al II semestre.

Tavola A8: Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale, anno 2002, Enel distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali.

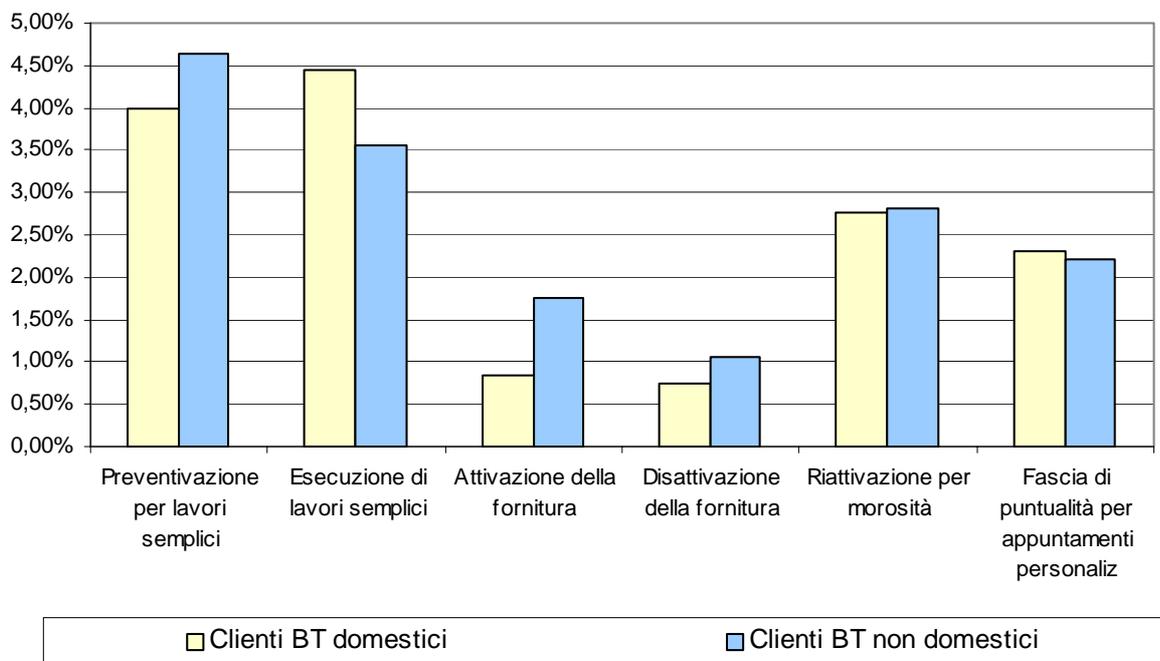


Tavola A9: Pagamento rimborsi per mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale, anno 2002, Enel distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali: confronto tra ammontare effettivamente pagato dalle imprese distributrici e ammontare dovuto in caso di pagamento entro 90 giorni.

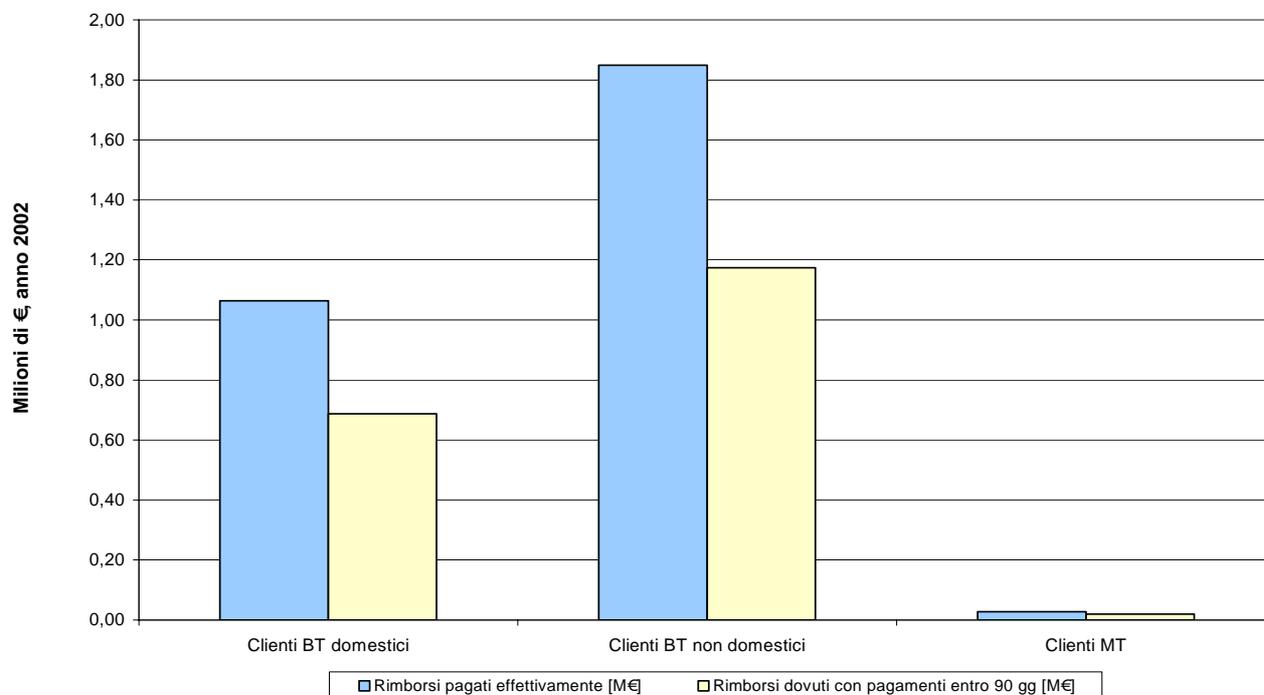


Tavola A10: Confronto tempo effettivo medio e standard definito dall'Autorità per tutte le prestazioni di qualità commerciale per clienti BT, anno 2002, Enel distribuzione e imprese elettriche locali con più di 5.000 clienti finali.

