

Relazione tecnica (riferimento delibera 201/99)

PRESUPPOSTI E FONDAMENTI DI DIRETTIVA PER LA DISCIPLINA DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E DI VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA

1. Introduzione

L'articolo 2, comma 12, lettere g) e h) della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) attribuisce all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) il compito di stabilire, attraverso proprie direttive, le condizioni tecniche, economiche e giuridiche di produzione ed erogazione del servizio dell'energia elettrica, definendo in particolare i livelli generali e specifici di qualità e determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli definiti dall'Autorità.

Nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti di cui allo stesso articolo 2, comma 12, lettere g) e h) della legge n. 481/95, in tema di qualità del servizio dell'energia elettrica, avviato con delibera 31 luglio 1997, n. 81/97, l'Autorità ha diffuso, in data 10 marzo 1998, il documento per la consultazione "Linee guida per la regolamentazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica", contenente le proposte dell'Autorità al fine di:

- garantire a tutti gli utenti livelli base di qualità del servizio (obiettivo I);
- introdurre meccanismi comparativi e incentivanti di qualità (obiettivo II);
- introdurre un sistema uniforme di indicatori di continuità del servizio (obiettivo III).

Con la proposta di direttiva in oggetto concorrente la "disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica", l'Autorità intende stabilire per tutti gli esercenti livelli specifici e generali per le prestazioni più frequentemente richieste dagli utenti, sia come tempestività nell'eseguire le prestazioni medesime che come puntualità rispetto agli appuntamenti concordati con l'utente, e livelli generali per la lettura dei consumi e per il grado di scostamento del congruaggio rispetto agli acconti fatturati all'utente.

I livelli specifici di qualità sono definiti come tempo massimo entro cui deve essere effettuata dall'esercente una determinata prestazione su richiesta dell'utente. L'indennizzo automatico è previsto nel caso in cui l'esercente non rispetti il livello specifico di qualità per cause non imputabili all'utente o a terzi.

I livelli generali di qualità sono definiti come la percentuale minima di utenti per i quali la prestazione richiesta è effettuata entro un tempo massimo. Ad esempio nel caso della lettura dei consumi il livello generale è definito come la percentuale minima di utenti con un numero annuo di letture o di autoletture non inferiore ad uno ed il livello generale per il grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti è definito come la percentuale minima di fatture per le quali tale grado di scostamento non sia superiore ad una determinata soglia.

I livelli specifici e generali di qualità per le prestazioni richieste dagli utenti, nonché gli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici, vengono definiti dal provvedimento per ciascuna delle tre tipologie di utenza: utenti alimentati in bassa tensione per usi domestici, utenti alimentati in bassa tensione per usi non domestici e utenti alimentati in media tensione. I livelli generali per la lettura dei consumi e per il grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti sono definiti sia per gli utenti alimentati in bassa tensione per usi domestici che per quelli per usi non domestici per i quali venga effettuata la fatturazione bimestrale.

Per semplicità di trattazione nel provvedimento si identifica con il termine di “qualità commerciale” l’insieme dei fattori commerciali di qualità del servizio disciplinati dal provvedimento stesso, ancorché non esaustivi di tutti i fattori commerciali di qualità del servizio. Di questo si è tenuto conto prevedendo nella direttiva, la possibilità per l’esercente di definire ulteriori standard su prestazioni richieste dall’utente aggiuntive rispetto a quelle previste dal provvedimento proposto.

2. Normativa vigente in materia di standard specifici e generali di qualità del servizio

Con il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 223, del 23 settembre 1995 (di seguito: d.P.C.m. 18 settembre 1995), è stato emanato lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico, al fine di dare attuazione all’articolo 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, recante “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”.

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore si applica agli utenti alimentati in bassa tensione per usi civili, escludendo gli utenti alimentati in media tensione.

Ai sensi della normativa vigente, ciascun soggetto esercente il servizio dell’energia elettrica deve adottare una Carta dei servizi con indicazione di standard di qualità e deve assicurarne il rispetto. Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi contiene gli indicatori di qualità sulla base dei quali gli esercenti devono fissare, in modo autonomo, i propri standard generali e specifici di qualità del servizio e prevede che ciascun esercente individui almeno quattro standard specifici da assoggettare a rimborso a fronte del mancato

rispetto di tali indicatori per cause non imputabili all'utente o a terzi. I singoli esercenti possono determinare l'entità e le procedure di rimborso.

L'articolo 11 del decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 recante "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" riconduce alle funzioni ed ai compiti dell'Autorità la ridefinizione complessiva della materia, mantenendo nelle more provvisoriamente in vigore lo schema generale di riferimento.

3. Limiti della normativa vigente in materia di standard specifici e generali di qualità del servizio

La legge n. 481/95 assegna all'Autorità la funzione di controllare l'adozione delle Carte dei servizi e di verificare il rispetto degli standard in esse contenuti. A questo scopo l'Autorità rileva annualmente lo stato della qualità del servizio tra le aziende esercenti il servizio di fornitura dell'energia elettrica. I risultati della rilevazione dell'Autorità per l'anno 1997, pubblicati nel Quaderno dell'Autorità "Rapporto sulla qualità del servizio elettrico nel 1997", e dei dati per l'anno 1998, di prossima pubblicazione, basati entrambi sui dati forniti dagli esercenti sotto la loro responsabilità indicano per quanto riguarda la normativa vigente in materia di standard specifici e generali di qualità ha dato luogo a una situazione contrassegnata da incertezze e difficoltà. In particolare:

- vi sono oggi ampi margini di discrezionalità nella definizione degli indicatori di qualità utilizzati dagli esercenti per definire gli standard nelle Carte dei servizi;
- a motivo della facoltà lasciata agli esercenti di fissare autonomamente gli standard di qualità indicati nelle proprie Carte dei servizi, gli stessi standard sono spesso "prudenziali", non vengono sistematicamente aggiornati e risultano essere disomogenei e differenziati su base locale senza che queste diversità siano sempre riconducibili a oggettive condizioni territoriali;
- il d.P.C.m. 18 settembre 1995 non fornisce un quadro completo in ordine all'imputazione delle responsabilità per il mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità, manca tra l'altro una classificazione delle cause; il punto 9 dello schema, limitatamente agli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di ripristino del servizio, dispone che tali standard sono da considerarsi validi in condizioni "normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali", non meglio precisati;
- per effetto della facoltà lasciata agli esercenti di determinare autonomamente le modalità procedurali e l'entità dei rimborsi in caso di mancato rispetto di alcuni standard specifici, l'Enel Spa e quasi tutte le aziende elettriche locali hanno definito una

procedura di accesso al rimborso basata sull'istanza dell'utente che ha subito il disservizio;

- per la quasi totalità degli utenti gli attuali meccanismi di rimborso non risultano efficaci ai fini dell'effettiva tutela degli interessi degli utenti, in quanto i rimborsi raramente vengono richiesti dagli utenti che ne hanno diritto;
- la metodologia seguita e gli strumenti utilizzati dagli esercenti nella raccolta dei dati relativi al rispetto della Carta dei servizi presentano caratteristiche diverse e diversi gradi di completezza.

4. La nuova disciplina sui livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio

Nel mese di giugno 1999, l'Autorità ha diffuso per la consultazione un documento avente ad oggetto: "Disciplina dei livelli specifici e generali relativi ai fattori commerciali di qualità dei servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas" (di seguito: documento per la consultazione). Nel documento viene proposta una versione preliminare di provvedimento, recante la definizione di livelli specifici e generali per i principali fattori commerciali di qualità dei due servizi.

Nel corso della consultazione, l'Autorità ha ricevuto commenti e osservazioni dai soggetti interessati, sia in forma scritta che in audizioni speciali tenutesi nel mese di settembre 1999.

A conclusione della consultazione, l'Autorità ha inteso predisporre due direttive, la "Disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica" e un analogo provvedimento per i servizi di distribuzione e di vendita del gas.

La direttiva per i servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica individua sei indicatori di qualità assoggettati a livelli specifici e nove indicatori di qualità assoggettati a livelli generali. Gli indicatori di qualità sono stati definiti in modo da evitare interpretazioni differenti da parte dei singoli esercenti.

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

Nei paragrafi successivi vengono descritti i principali contenuti della direttiva, evidenziando e motivando le principali modifiche introdotte rispetto al documento di consultazione.

4.1 Le definizioni e l'ambito di applicazione

Le definizioni introdotte dalla direttiva dell'Autorità modificano alcune classificazioni già contenute nello schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico, allo scopo di includere nei livelli specifici e generali di qualità anche prestazioni non previste in precedenza, come ad esempio gli spostamenti di impianti di proprietà dell' esercente su richiesta degli utenti; inoltre, gli interventi di realizzazione degli impianti vengono classificati in base alla loro complessità, allo scopo di poter determinare livelli di qualità differenziati.

La direttiva dell'Autorità si applica a tutti gli esercenti, intesi come la persona fisica o giuridica responsabile della erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica o anche di uno solo di questi (di seguito richiamati come servizio), ed interessa tutti gli utenti alimentati in bassa e in media tensione. Ai fini del provvedimento l'utente è il cliente finale, vincolato ai sensi dell'articolo 2, comma 7 del decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79, o ogni altro soggetto che richiede all' esercente l' esecuzione di una prestazione inerente il servizio, pur non avendo ancora sottoscritto con l' esercente medesimo un contratto avente ad oggetto tale prestazione.

4.2 Gli indicatori di qualità commerciale

Allo scopo di definire i livelli specifici di qualità commerciale del servizio la direttiva seleziona gli indicatori di qualità relativi alle prestazioni più semplici e più frequentemente richieste dagli utenti, sia per nuove installazioni che per modifiche di quelle esistenti. Le prestazioni più complesse e personalizzate, tra cui i reclami e le rettifiche di fatturazione, sono state comprese tra i livelli generali di qualità.

In particolare per i livelli specifici di qualità commerciale del servizio, la direttiva introduce i seguenti indicatori:

- tempo di preventivazione per l' esecuzione di lavori semplici;
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente.

Per i livelli generali di qualità commerciale del servizio, la direttiva introduce i seguenti indicatori:

- tempo di preventivazione per l' esecuzione di lavori complessi;

- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione;
- tempo per l'effettuazione di verifica del gruppo di misura su richiesta dell'utente;
- tempo per l'effettuazione di verifica della tensione di fornitura su richiesta dell'utente;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte;
- grado di rispetto degli appuntamenti con gli utenti;
- numero annuo di letture e autoletture per utente;
- grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti.

Rispetto alle proposte contenute nel documento per la consultazione, gli indicatori di qualità commerciale del servizio così introdotti presentano alcune differenze:

- a) l'indicatore "tempo di preventivazione" è stato sdoppiato in due indicatori "tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici" e "tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi", dei quali il primo assoggettato a livello specifico e il secondo assoggettato a livello generale; la scelta consente di fissare un livello specifico mirato per il primo indicatore, che interessa la maggior parte degli utenti e prestazioni omogenee tra di loro, definendo un livello generale per il secondo indicatore, relativo ad un numero ridotto di casi per lavori molto differenziati tra di loro in termini di complessità;
- b) gli indicatori "tempo di esecuzione di lavori semplici senza autorizzazioni", per il quale era stato previsto un livello specifico, e "tempo di esecuzione di lavori semplici con autorizzazioni", per il quale era stato previsto un livello generale, sono stati riuniti in un unico indicatore "tempo di esecuzione di lavori semplici", soggetto a livello specifico; tale scelta consente infatti una semplificazione del provvedimento ed estende la tutela dell'utente anche alle richieste di esecuzione di lavori semplici con autorizzazioni, che rappresentano un caso molto frequente per gli utenti domestici;
- c) per i livelli specifici è stato aggiunto l'indicatore "fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente"; tale indicatore, già presente nel documento per la consultazione ma diversamente collocato, rende la direttiva di più facile attuazione; i primi cinque indicatori si riferiscono alla tempestività di esecuzione della prestazione richiesta mentre il sesto indicatore si riferisce alla puntualità nell'appuntamento concordato con l'utente per l'esecuzione della prestazione medesima (per una migliore comprensione dei rapporti nel provvedimento tra tempestività e puntualità si rinvia al successivo paragrafo 4.4);

D'altro lato per quanto riguarda i livelli generali, le principali differenze tra documento per la consultazione e direttiva consistono:

- a) nelle definizioni degli indicatori relativi alle richieste di verifica del gruppo di misura e della tensione di fornitura, la direttiva fa decorrere il tempo della prestazione dalla conferma della richiesta di verifica, intendendosi per conferma l'accettazione da parte dell'utente degli oneri previsti a suo carico dall'esercente per il caso in cui il funzionamento del gruppo di misura o il valore della tensione di fornitura risultassero conformi alla normativa tecnica vigente;
- b) nell'inserimento dell'indicatore "grado di rispetto degli appuntamenti con l'utente"; l'inserimento di tale indicatore consente di riferire ad esso il livello generale, già presente nel documento di consultazione, e di meglio definire il campo di applicazione dell'indicatore stesso sia ai fini del rispetto del livello generale, che ai fini della registrazione delle informazioni e dei dati e della comunicazione degli stessi all'Autorità;
- c) nel nome dell'indicatore "grado di approssimazione dei consumi stimati per le fatture in acconto" modificato in "grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti" per renderlo più aderente al fenomeno che si vuole misurare e per distinguerlo da altri indici già in uso nel settore.

Per gli indicatori di qualità relativi a prestazioni richieste dagli utenti la direttiva dell'Autorità conferma l'adozione del giorno lavorativo come unità di misura (ad eccezione del tempo di riattivazione degli utenti morosi per i quali si è adottato il giorno feriale e della fascia di puntualità espressa in ore). Tale scelta, se da una parte modifica radicalmente l'indicazione dello schema generale di riferimento della Carta dei servizi che prevede l'uso dei giorni solari, dall'altra si pone in linea con le altre esperienze internazionali e consente di separare la misura della tempestività di esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti da elementi erratici quali i giorni non lavorativi e le festività, tanto più se locali.

Per gli indicatori relativi alla lettura e al grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti vengono fissati livelli generali di qualità, perché la disponibilità di letture effettive, e quindi la precisione dei consumi stimati in mancanza di letture effettive, dipende anche dal comportamento degli utenti. L'indicatore relativo alla lettura viene elaborato con l'obiettivo di verificare la disponibilità di un numero minimo di letture effettive per utente (effettuate dall'esercente o comunicate dall'utente attraverso autolettura) per almeno una certa percentuale di utenti.

4.3 I livelli specifici e generali di qualità commerciale

Il documento per la consultazione è stato diffuso tra i soggetti interessati senza indicazioni quantitative dei livelli specifici e generali di qualità allo scopo di acquisire osservazioni, commenti e suggerimenti da parte degli stessi.

Nel definire i livelli specifici e generali di qualità introdotti dalla direttiva, l'Autorità ha tenuto conto:

- delle indicazioni quantitative fornite dai soggetti interessati nel corso della consultazione sia attraverso comunicazioni scritte che in sede di audizioni;
- dell'esito della rilevazione sulle aspettative degli utenti commissionata nel 1998 dall'Autorità a una società specializzata e relativa ad un campione di 3500 utenti domestici dei servizi di energia elettrica e del gas;
- dell'analisi riportata nel Rapporto sulla qualità del servizio elettrico nel 1997 nonché dell'elaborazione dei dati comunicati dagli esercenti e relativi al 1998; sono stati presi in esame a tal proposito i valori medi degli standard dichiarati dagli esercenti nelle Carte dei servizi, i tempi medi effettivi di esecuzione delle prestazioni e le percentuali medie di prestazioni fuori standard per causa non riconducibile all'utente o a terzi;
- di esperienze già realizzate o in corso in altri paesi, ed in particolare nel Regno Unito, in Francia, in Spagna e in Portogallo.

I livelli specifici e generali di qualità sono definiti:

- a) in modo uniforme per ogni tipologia di utenza, assumendo gli stessi valori indipendentemente dall'esercente, superando in questo modo l'attuale diversità degli standard contenuta nelle Carte dei servizi dei singoli esercenti;
- b) in modo differenziato per tipologia di utenza, tenendo conto delle diverse esigenze dell'utenza e della minore o maggiore complessità delle prestazioni in funzione della tipologia di utenza;
- c) assumendo valori, tenendo conto delle indicazioni emerse in sede di consultazione, migliorativi rispetto alla situazione esistente là dove questi valori siano significativi per gli utenti e sostenibili per gli esercenti.

La direttiva definisce i seguenti livelli specifici di qualità commerciale del servizio riportati nella tabella 1.

Tabella 1 – *Livelli specifici di qualità*

	Utenti BT	Utenti MT
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	Non applicabile
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	Non applicabile
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della	1 giorno feriale	1 giorno feriale

fornitura in seguito a sospensione per morosità		
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 16, comma 16.1	3 ore	3 ore

La direttiva definisce i livelli generali di qualità commerciale del servizio riportati nella tabella 2.

Tabella 2 - *Livelli generali di qualità*

	Utenti BT	Utenti MT
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori complessi, messi a disposizione entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	85%	80%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%	80%
Percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione, messe a disposizione entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi	90%	95%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta dell'utente, messi a disposizione entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%	95%
Percentuale minima di esiti di verifiche della tensione di fornitura su richiesta dell'utente, messi a disposizione entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%	95%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, messe a disposizione entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%	95%
Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti con l'utente di cui all'articolo 17, comma 17.2, relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici	90%	Non applicabile

Per gli utenti alimentati in bassa tensione per i quali si effettua la fatturazione bimestrale dei corrispettivi, la direttiva definisce i livelli generali di qualità per la lettura dei consumi e la fatturazione vale a dire il grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti riportati nella tabella 3.

Tabella 3 – *Livelli generali di qualità per lettura e fatturazione*

	Utenti BT domestici a fatturazione bimestrale	Utenti BT non domestici a fatturazione bimestrale
Percentuale minima di utenti con numero annuo di letture e autoletture non inferiore a 1	95%	95%
Percentuale minima di fatture di conguaglio con grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti non superiore a 150%	85%	Non applicabile
Percentuale minima di fatture di conguaglio con grado di scostamento del conguaglio rispetto agli acconti non superiore a 250%	Non applicabile	85%

In relazione alla base territoriale di riferimento, la direttiva impone che i livelli generali di qualità siano calcolati:

- su base esercente, se l'esercente fornisce il servizio in un ambito territoriale compreso in una sola provincia;
- su base provinciale, se l'esercente fornisce il servizio in un ambito territoriale non compreso in una sola provincia.

Ai fini della corretta imputazione delle responsabilità, la direttiva definisce la tipologia delle cause per il mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità. Viene introdotta una apposita classificazione per separare le responsabilità dell'esercente da quelle dell'utente ovvero di terzi, e per individuare con precisione le cause di forza maggiore, superando così l'indeterminatezza delle cause di forza maggiore ravvisabile nel d.P.C.m. del 18 settembre 1995. A tale scopo la direttiva classifica le cause come:

- a) cause di forza maggiore, in particolare gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, gli scioperi e il mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, la mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;

- c) cause imputabili all' esercente, tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

4.4 Appuntamenti concordati con gli utenti

Particolare attenzione è stata riservata al problema degli appuntamenti con gli utenti, sotto il duplice profilo della fissazione degli appuntamenti e del loro rispetto da parte di entrambe le parti interessate; il provvedimento prevede da una parte che l' esercente debba impegnarsi a rispettare gli appuntamenti presi nell' ambito della fascia di puntualità, dall' altra che l' utente interessato all' appuntamento debba assicurare la propria disponibilità a ricevere gli operatori dell' esercente per tutta la fascia di puntualità concordata.

A questo scopo la direttiva dell' Autorità definisce:

- a) l' “appuntamento personalizzato” come l' appuntamento fissato, su richiesta dell' utente, in data successiva a quella proposta dall' esercente;
- b) l' indicatore “fascia di puntualità per gli appuntamenti con l' utente”, soggetto a livello specifico, come il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l' appuntamento può essere concordato con l' utente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell' esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità;
- c) l' indicatore “grado di rispetto degli appuntamenti”, soggetto a livello generale, come la percentuale di appuntamenti per i quali l' esercente ha rispettato la fascia di puntualità concordata con gli utenti, rispetto al numero totale di appuntamenti con gli utenti per la stessa prestazione.

Per tutte le tipologie di utenza e limitatamente agli interventi di esecuzione di lavori semplici, di attivazione della fornitura, di disattivazione della fornitura e di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità., il provvedimento fissa per gli appuntamenti personalizzati la fascia di puntualità massima di tre ore. Per tali prestazioni l' utente può scegliere, all' atto della fissazione dell' appuntamento, se accettare la data proposta dall' esercente per l' effettuazione dell' intervento, ed in tal caso essere tutelato sul tempo massimo entro il quale debba essere effettuata la prestazione richiesta (tempestività), oppure se richiedere un appuntamento personalizzato, e in tal caso essere tutelato sul rispetto della fascia oraria concordata (puntualità).

La direttiva, in sede di prima attuazione, prevede l' applicazione dell' indicatore “grado di rispetto degli appuntamenti”, assoggettato a livello generale, ai soli sopralluoghi effettuati ai fini della predisposizione di preventivi per l' esecuzione di lavori semplici. Tale scelta deriva dalla necessità di rendere meno onerosa la registrazione degli appuntamenti da parte dell' esercente, limitando tale obbligo solo ai sopralluoghi effettuati per la predisposizione

di preventivi per l'esecuzione di lavori semplici e agli appuntamenti personalizzati per l'effettuazione degli interventi per l'esecuzione di lavori semplici, per l'attivazione della fornitura, per la disattivazione della fornitura e per la riattivazione della fornitura agli utenti morosi che risultano di maggior importanza e frequenza nelle richieste di prestazioni da parte degli utenti.

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

La direttiva definisce in modo più accurato, rispetto al documento di consultazione, le modalità di computo per i tempi di effettuazione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, prendendo in esame tutti gli aspetti che possono influenzare i tempi stessi al fine di definire regole univoche di calcolo. Ciò risulta determinante per un corretto calcolo dei tempi di esecuzione delle prestazioni richieste e per assicurare conseguentemente un reale ed uniforme grado di tutela degli utenti.

In particolare il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità:

- non comprende il tempo per l'ottenimento di atti di terzi, ove necessari;
- comprende sia i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza dell'utente che i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che richiedono la presenza dell'utente e per i quali l'utente non abbia richiesto un appuntamento personalizzato.

Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessaria l'effettuazione di un sopralluogo che richiede la presenza dell'utente, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre da:

- la data fissata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora l'appuntamento sia personalizzato;
- la nuova data concordata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora il sopralluogo medesimo non venga effettuato nella data concordata con l'utente e si sia dovuto concordare una nuova data per l'effettuazione del sopralluogo.

Quando per l'esecuzione di lavori semplici o di lavori complessi e per l'attivazione della fornitura sono necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione da parte dell'utente di ultimazione dei lavori. Tale disposizione risponde all'esigenza, segnalata dagli esercenti, di semplificare le procedure previste dalla nuova disciplina ed in particolare di ridurre il più possibile l'arresto del calcolo dei tempi di esecuzione delle prestazioni richieste e la successiva ripartenza, con appesantimenti di registrazione senza evidenti vantaggi per l'utente. La

disposizione ha valore solo se i lavori a carico dell'utente sono stati indicati nel preventivo accettato dallo stesso.

Quando l'utente richiede un appuntamento personalizzato, limitatamente all'esecuzione di lavori semplici, all'attivazione, alla disattivazione della fornitura o alla riattivazione nel caso di utenti morosi, il tempo di esecuzione della prestazione non deve essere computato. In tal caso infatti l'utente sceglie la puntualità rispetto alla tempestività nell'esecuzione della prestazione e quindi non risulta più significativo il computo del tempo.

4.6 Determinazione degli indennizzi automatici

Nel definire gli indennizzi automatici, la direttiva dell'Autorità tiene conto:

- delle indicazioni quantitative fornite dai soggetti interessati attraverso il procedimento di consultazione sia attraverso comunicazioni scritte che in sede di audizioni;
- dell'analisi riportata nel Rapporto sulla qualità del servizio elettrico nel 1997 nonché dell'elaborazione dei dati comunicati dagli esercenti e relativi al 1998; sono stati presi in esame a tal proposito i valori degli indennizzi adottati dagli esercenti ed il numero di indennizzi erogati sia su richiesta dell'utente che in forma automatica.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, il provvedimento prevede che l'esercente sia tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo automatico commisurato come riportato nella tabella 4.

Tabella 4 – Entità degli indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

	Utenti BT domestici	Utenti BT non domestici	Utenti MT
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	£ 50.000	£ 100.000	Non applicabile
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	£ 50.000	£ 100.000	Non applicabile
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	£ 50.000	£ 100.000	£ 200.000
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	£ 50.000	£ 100.000	£ 200.000
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	£ 50.000	£ 100.000	£ 200.000

Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 16, comma 16.1	£ 50.000	£ 100.000	£ 200.000
--	----------	-----------	-----------

L' esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici:

- qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia imputabile all'utente o a terzi;
- qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti eventualmente dovuti all' esercente o qualora l'utente abbia richiesto l'appuntamento personalizzato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto a quella di richiesta della prestazione.

Nel caso in cui l' esercente non rispetti la fascia di puntualità concordata con l'utente per gli appuntamenti personalizzati per l'esecuzione di lavori semplici, per l'attivazione, per la disattivazione o per la riattivazione della fornitura in caso di utente moroso, all'utente è dovuto un indennizzo automatico. L'indennizzo, relativo al mancato rispetto della puntualità, sostituisce quello relativo al mancato rispetto del tempo massimo previsto dal livello specifico di qualità, relativo al mancato rispetto della tempestività nell'eseguire la prestazione richiesta e per la quale è stato fissato l'appuntamento personalizzato.

L'indennizzo per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità deve essere accreditato sulla prima fatturazione utile entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo individuato dal corrispondente livello specifico. Tale periodo di tempo è ritenuto congruo per consentire all' esercente l'esecuzione delle verifiche sulle cause che hanno generato il mancato rispetto dei livelli specifici. Nel caso in cui l' esercente non rispetti questo termine, è previsto che l'indennizzo dovuto all'utente sia aumentato in ragione più che proporzionale.

4.7 Registrazione dei dati e delle informazioni relative alle richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità

La registrazione dei dati e delle informazioni relative alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità riveste una notevole importanza ai fini di garantire una corretta applicazione del provvedimento da parte degli esercenti. Per tale motivo vengono definiti nel dettaglio i dati obbligatori che devono essere contenuti nel registro, costituito da appropriati strumenti anche informatici, che l' esercente deve predisporre.

Il dettaglio a cui si spinge la direttiva nell'individuare gli elementi da introdurre obbligatoriamente nel registro deriva anche dall'esito di controlli, effettuati a campione presso gli esercenti, sul rispetto degli standard di qualità delle Carte dei servizi; nel corso di tali controlli sono state evidenziate, in alcuni casi, difficoltà nel ricostruire la documentazione relativa a prestazioni richieste dagli utenti, dovute a carenze nei dati e nelle informazioni registrate.

La direttiva prevede che l' esercente, per ogni richiesta di prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità, debba registrare:

- il codice univoco con cui l' esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche del gruppo di misura e della tensione di fornitura;
- il codice con cui l' esercente individua la prestazione;
- la tipologia di utenza, suddividendo tra utenti BT per usi domestici, utenti BT per usi non domestici e utenti MT;
- i dati identificativi dell'utente;
- la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche del gruppo di misura e della tensione di fornitura;
- le date di richiesta degli atti di terzi e le date di ottenimento degli atti stessi;
- la data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura dell'utente;
- la data di esecuzione della prestazione;
- la causa dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità;
- il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;
- il codice dell'eventuale appuntamento personalizzato richiesto dall'utente per l'esecuzione di lavori semplici, per l'attivazione, per la disattivazione o per la riattivazione in caso di utente moroso.

La direttiva prevede che l' esercente, per ogni appuntamento personalizzato per l'esecuzione di lavori semplici, per l'attivazione, per la disattivazione o per la riattivazione in caso di utente moroso e, in sede di prima attuazione, per ogni appuntamento concordato con gli utenti ai fini dell'effettuazione di sopralluoghi per preventivazione di lavori semplici, debba registrare:

- il codice univoco con cui l' esercente identifica l'appuntamento;
- il codice univoco con cui l' esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche del gruppo di misura e della tensione di fornitura, a cui si riferisce l'appuntamento;
- la data, l'ora ed il luogo concordati per l'appuntamento; nel caso in cui l'appuntamento sia personalizzato, la data per la quale l' esercente si è reso disponibile ad effettuare l'appuntamento;
- la data e l'ora di presentazione dell' esercente all'appuntamento nel luogo concordato;
- l'eventuale assenza dell'utente all'appuntamento durante la fascia di puntualità;

- la causa dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico relativo alla fascia di puntualità;
- la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento.

L'introduzione di un codice univoco per la richiesta di prestazione, per il tipo di prestazione e per l'appuntamento fissato con l'utente risultano determinanti per poter assicurare la rintracciabilità dei dati e delle informazioni che devono essere conservati in modo ordinato ed aggiornato; tali dati ed informazioni devono essere conservati in modo accessibile per almeno tre anni solari successivi a quello di registrazione.

4.8 Informazione agli utenti e comunicazione all'Autorità

Il provvedimento prevede che gli esercenti informino gli utenti e provvedano a fornire:

- informazione diretta agli utenti che richiedono prestazioni soggette a livelli specifici circa l'esistenza dei livelli specifici stessi e degli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto di tali livelli, nonché delle condizioni previste per il rispetto degli appuntamenti;
- informazione tramite i documenti di fatturazione (o bollette) circa i livelli specifici e generali di qualità, del grado di rispetto dei livelli specifici e generali di qualità nonché di eventuali ulteriori standard di qualità definiti dagli esercenti stessi solo se comportano miglioramenti rispetto agli standard di qualità definiti dall'Autorità;
- informazione ad ogni utente che abbia sottoscritto un contratto di fornitura sui livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità e del grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all'anno precedente;
- informazione ad ogni utente in merito agli orari di apertura degli sportelli e dei tempi medi di attesa agli sportelli.

L'esercente è tenuto a comunicare entro il 31 marzo di ogni anno all'Autorità:

- il numero di utenti al 31 dicembre dell'anno precedente suddiviso per tipologia di utenza;
- per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli specifici e generali le informazioni e i dati concernenti le prestazioni effettuate nell'anno precedente;
- per ogni tipologia di utenza e limitatamente alle prestazioni soggette a livelli specifici, con esclusione delle richieste di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici, i dati relativi agli appuntamenti personalizzati;
- per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli specifici il numero totale di indennizzi erogati nell'anno precedente e l'importo complessivo;

- per gli utenti BT domestici per i quali si effettua la fatturazione bimestrale, i dati relativi al numero di letture per utente ed al grado di scostamento del congruaggio rispetto agli anticipi.

Nel fornire all'Autorità le informazioni e i dati richiesti, gli esercenti si assumono la responsabilità della veridicità delle informazioni e dei dati forniti e della loro verificabilità. La direttiva prevede che l'Autorità proceda alla pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti dagli esercenti.

In caso di mancato rispetto degli obblighi previsti dalla direttiva o di dichiarazione non veritiera dei dati di qualità, l'Autorità può applicare le sanzioni previste dall'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95.

4.9 Controlli

L'articolo 2, comma 12, lettera g), della legge n. 481/95 attribuisce all'Autorità compiti di controllo in merito allo svolgimento dei servizi, con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e di notizie utili. Nel caso in cui sia rilevato un comportamento dell'esercente il servizio lesivo dei diritti degli utenti, il medesimo articolo 2, comma 20, alla lettera d), prevede che l'Autorità possa ordinare la cessazione del comportamento e sanzionare, disponendo la corresponsione di un indennizzo.

Tali compiti di controllo e di sanzione sono esercitati con riferimento agli obblighi derivanti per gli esercenti dall'applicazione della direttiva.

4.10 Decorrenza degli obblighi ed abrogazione del dPCm 18 settembre 1995

La direttiva prevede gradualità di applicazione. Viene data priorità ai livelli specifici, ad esclusione del livello specifico previsto per gli appuntamenti personalizzati, rispetto ai livelli generali ed al livello specifico relativo alla puntualità.

Per gli esercenti che alla data del 31 dicembre 1999 abbiano un numero di utenti BT superiore a 5.000, a partire dall'1 luglio 2000 decorrono:

- a) gli obblighi a carico dell'esercente di corrispondere all'utente un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, ad esclusione del livello specifico previsto per gli appuntamenti personalizzati;
- b) gli obblighi a carico dell'esercente previsti per la registrazione, per la informazione agli utenti e per la comunicazione all'Autorità, limitatamente alle richieste di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità, ad esclusione del livello specifico previsto per gli appuntamenti personalizzati.

Per gli esercenti che alla data del 31 dicembre 1999 abbiano un numero di utenti BT superiore a 5.000, a partire dall'1 gennaio 2001 decorrono:

- a) gli obblighi a carico dell'esercente di corrispondere all'utente un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del livello specifico previsto per gli appuntamenti personalizzati;
- b) gli obblighi a carico dell'esercente previsti per la registrazione, per la informazione agli utenti e per la comunicazione all'Autorità, limitatamente alle richieste di prestazioni soggette a livelli generali di qualità.

Al termine del periodo di prima attuazione, previsto per il 31 dicembre 2002, l'Autorità si riserva di verificare lo stato di applicazione della direttiva e di valutare modi e tempi per la sua estensione agli esercenti che alla data del 31 dicembre 1999 abbiano un numero di utenti non superiore a 5.000.

La direttiva sostituisce la vigente normativa relativa alla "Carta dei servizi del settore elettrico". Sono pertanto abrogate tutte le disposizioni del soprarichiamato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995.