

Documento per la consultazione (approvato il 17 giugno 1999)

## **DISCIPLINA DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI RELATIVI AI FATTORI COMMERCIALI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS**

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

### **Premessa**

Il presente documento per la consultazione presenta la versione preliminare di un provvedimento dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di livelli specifici e generali di qualità del servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica a utenti alimentati in bassa e media tensione e del servizio di distribuzione e vendita del gas a mezzo di reti urbane a utenti alimentati in bassa e media pressione.

La versione preliminare del provvedimento proposto viene diffusa al fine di acquisire osservazioni dai soggetti interessati prima della sua eventuale emanazione da parte dell'Autorità ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettere g) e h), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità per iscritto, entro e non oltre il 23 luglio 1999 osservazioni e suggerimenti.

## **1. INTRODUZIONE**

### **1.1 Sviluppo del processo di consultazione in materia di qualità del servizio**

La legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) assegna 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 e erogazione dei servizi, 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 (articolo 2, comma 12 lettere *g*) e *h*) della legge n. 481/95).

Nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti di cui all'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 tra l'altro proposte dell'Autorità al fine di garantire a tutti gli utenti livelli base di qualità del servizio (obiettivo I) e di introdurre meccanismi comparativi e incentivanti della qualità (obiettivo II). Su tale documento di consultazione l'Autorità ha ricevuto commenti e suggerimenti dai soggetti interessati, sia in forma scritta che nel corso di audizioni tenutesi nei mesi di aprile e maggio 1998.

Successivamente, l'Autorità ha avviato, con delibera 18 dicembre 1998, n. 154/98, il procedimento per la formazione di provvedimenti di cui all'articolo 2, comma 12, lettere *g*) e *h*) della legge n. 481/95 in tema di qualità del servizio gas.

I servizi di pubblica utilità di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas (di seguito: servizio dell'energia elettrica e servizio del gas) presentano significative analogie per quanto riguarda i fattori di qualità di natura commerciale, che si riferiscono ai rapporti che intercorrono tra soggetti erogatori e utenti o consumatori e che includono, per esempio, la risposta tempestiva ed efficace alle richieste degli utenti per prestazioni quali l'elaborazione di preventivi, l'esecuzione di allacciamenti, l'attivazione della fornitura, l'effettuazione di verifiche tecniche delle condizioni di esercizio e misurazione, la risposta a reclami e richieste scritte, nonché le modalità di lettura e di fatturazione. Al contrario, i fattori di qualità del servizio di natura tecnica, come la continuità e la sicurezza del servizio e le caratteristiche dell'alimentazione, presentano significative differenze tra i due servizi.

Tenendo conto della relativa omogeneità dei fattori commerciali di qualità del servizio tra i due servizi, l'Autorità ritiene opportuno presentare una proposta integrata di regolamentazione di tali fattori di qualità, rimandando a un momento successivo la definizione di proposte di regolamentazione dei fattori tecnici di qualità del servizio,

separatamente per ciascun servizio ed in coerenza con i procedimenti di riordino tariffario già avviati.

Il presente documento contiene ed illustra le proposte dell'Autorità per la regolamentazione dei fattori commerciali della qualità dei servizi dell'energia elettrica e del gas.

Il capitolo 1 contiene l'illustrazione della normativa vigente in materia di standard di qualità del servizio e gli obiettivi e i principali contenuti della normativa proposta. La normativa proposta è presentata attraverso lo schema di provvedimento (direttiva ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettere g) e h) della legge n.481/95), contenuto nel capitolo 2. Su tale schema sono presentati ai soggetti interessati alcuni spunti per la consultazione nel capitolo 3.

Successivamente alla consultazione con i soggetti interessati, lo schema di provvedimento proposto potrà dare luogo ad un unico provvedimento finale ovvero, se opportuno, a provvedimenti separati per il servizio dell'energia elettrica e per il servizio del gas.

## **1.2 Regolamentazione della continuità del servizio dell'energia elettrica e degli altri fattori tecnici di qualità del servizio**

Nel documento per la consultazione "Linee guida per la regolamentazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica" diffuso dall'Autorità il 10 marzo 1998, l'Autorità aveva indicato la necessità di completare e uniformare le definizioni e le modalità di misurazione della continuità del servizio come *condizione necessaria* per introdurre meccanismi di regolamentazione della continuità stessa.

In data 21 ottobre 1998, l'Autorità ha diffuso il documento per la consultazione "Indicatori di continuità del servizio di fornitura dell'energia elettrica per utenti alimentati in media o in bassa tensione", contenente una versione preliminare di provvedimento contenente una metodologia uniforme di registrazione delle interruzioni e di elaborazione degli indicatori di continuità da comunicare all'Autorità. Allo scopo di rendere controllabili le dichiarazioni dei soggetti esercenti, il provvedimento proposto definisce anche le regole per la registrazione e la rintracciabilità dei dati necessari per l'elaborazione degli indicatori di continuità del servizio. In seguito alla consultazione dei soggetti

interessati, l'Autorità intende predisporre la versione finale del provvedimento.

Gli indicatori di continuità del servizio non sono disponibili a livello individuale salvo che per alcune tipologie di utenti e per alcune tipologie di interruzione. Pertanto per la generalità degli utenti alimentati in bassa o in media tensione potranno essere introdotti livelli generali di qualità riferiti al valore medio di continuità registrato in un ambito territoriale per aree territoriali omogenee. A tali livelli generali di continuità potrebbero essere associati meccanismi di indennizzo automatico a carattere generale per area territoriale (o sconti *ex post* in tariffa). Potrebbero altresì essere associati meccanismi di collegamento tra recuperi di continuità e livelli tariffari, come previsto dall'articolo 2, comma 19, lettera a) della legge n. 481/95 e come proposto nel documento per la consultazione "Linee guida per la regolamentazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica", diffuso dall'Autorità il 10 marzo 1998. Per gli utenti alimentati in media tensione, per i quali saranno disponibili indicatori individuali di continuità limitatamente alle interruzioni senza preavviso "lunghe", cioè di durata superiore a 3 minuti, potranno anche essere introdotti livelli specifici di qualità soggetti a indennizzi automatici relativi ai tempi di ripristino delle interruzioni, ossia alla durata massima della singola interruzione per il singolo utente.

I livelli di continuità del servizio, sia quelli specifici basati su indicatori individuali sia quelli generali basati su indicatori medi di ambito territoriale, saranno differenziati per tipologia di territorio servito.

Il presente documento non affronta il tema della regolamentazione della continuità del servizio elettrico o di altri fattori tecnici della qualità del servizio dell'energia elettrica o del gas, che potranno essere oggetto di successivi documenti e provvedimenti dell'Autorità. In particolare, per quanto riguarda la continuità del servizio elettrico, la messa a regime di un adeguato sistema di indicatori permetterà di sviluppare le proposte dell'Autorità contestualmente alle proposte di nuova regolamentazione tariffaria.

### **1.3 Normativa vigente in materia di standard specifici e generali di qualità del servizio**

Sotto il profilo della normativa vigente in materia di qualità del servizio, il servizio dell'energia elettrica e il servizio del gas sono oggi in larga

misura disciplinati dallo stesso regime normativo. Si tratta di norme che trovano origine nella direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, rivolta ai soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici, e che si sono evolute attraverso l'articolo 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273 e i decreti del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995 recanti lo "schema generale di riferimento della Carta dei servizi" per ciascuno dei due servizi. Lo schema generale di riferimento per il servizio elettrico definisce come campo di applicazione gli utenti alimentati in bassa tensione per usi civili; lo schema generale di riferimento per il servizio gas definisce come campo di applicazione gli utenti di gas distribuito a mezzo di rete urbana per usi civili (residenziali e terziari). In entrambi i casi sono esclusi dalla normativa vigente in materia di qualità del servizio gli utenti industriali, salvo applicazione su base volontaria della normativa da parte di singoli esercenti a tipologie di utenze ulteriori rispetto a quelle previste.

La direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 definisce i principi che devono regolare la fornitura dei servizi pubblici, individua gli strumenti per l'attuazione di tali principi, indica le modalità per la tutela degli utenti. Ai sensi della normativa vigente, ciascun soggetto esercente il servizio dell'energia elettrica e il servizio del gas deve adottare una Carta dei servizi con indicazione di standard di qualità e deve assicurarne il rispetto. Gli schemi generali di riferimento della Carta dei servizi dei due settori contengono 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.

Inoltre entrambi gli schemi generali di riferimento della Carta dei servizi prevedono 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. Nel settore dell'energia elettrica, 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. Solo una azienda elettrica locale ha adottato procedure di rimborso automatico. Nel settore del gas, il gruppo Italgas e alcuni altri esercenti hanno spontaneamente adottato procedure automatiche di rimborso agli utenti in caso di mancato rispetto degli standard di qualità delle Carte dei servizi; anche nel servizio gas, comunque, la grande maggioranza degli utenti è servita da esercenti che hanno adottato procedure di rimborso su richiesta degli utenti.

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 e del gas. I risultati della rilevazione dell'Autorità per l'anno 1997, basata sui dati forniti dagli esercenti sotto la loro responsabilità, sono stati pubblicati nei due *Quaderni* dell'Autorità *Rapporto sulla qualità del servizio elettrico nel 1997* e *Rapporto sulla qualità del servizio gas nel 1997*. E' in corso la rilevazione relativa all'anno 1998, sulla base delle relazioni annuali di verifica del rispetto degli standard che gli esercenti devono inviare all'Autorità entro il 31 marzo di ogni anno.

Le conclusioni dell'analisi riportata nei due Rapporti sulla qualità del servizio elettrico e del servizio gas nel 1997 indicano che la normativa vigente in materia di standard specifici e generali di qualità ha dato luogo a una situazione che presenta ancora gravi limiti che devono essere superati alla luce di quanto indicato dalla legge n. 481/95:

- 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;
- inoltre, 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, accade che per la grandissima parte degli utenti gli attuali meccanismi di rimborso non risultino efficaci ai fini dell'effettiva tutela degli interessi degli utenti, in quanto i rimborsi non vengono richiesti dagli utenti che ne hanno diritto;
- infine, vi sono oggi ampi margini di discrezionalità nella definizione degli indicatori di qualità utilizzati dagli esercenti per definire gli standard indicati nelle Carte dei servizi.

Per correggere e migliorare la situazione esistente, secondo quanto indicato dalla legge n. 481/95, l'Autorità formula le proposte di regolamentazione della qualità del servizio contenute nello schema di provvedimento i cui obiettivi e contenuti vengono di seguito illustrati.

La definizione di livelli specifici e generali di qualità del servizio assume particolare rilevanza nei processi di liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e di quello del gas avviati su scala europea, in quanto tra i compiti fondamentali dei regolatori vi è quello di tutelare i clienti vincolati nel corso delle fasi di liberalizzazione. La definizione di livelli specifici e generali di qualità del servizio viene normalmente affidata alle responsabilità di regolatori nazionali. Nel definire i livelli di qualità per il servizio elettrico e per quello del gas in Italia, l'Autorità terrà conto delle esperienze già realizzate o in corso in altri paesi; a tal fine sono in corso contatti operativi con regolatori di paesi appartenenti all'Unione Europea e non.

#### **1.4 Nuova normativa proposta: obiettivi, criteri e principali contenuti della versione preliminare del provvedimento proposto**

I livelli specifici di qualità soggetti a indennizzo automatico sono definiti come tempo massimo entro cui deve essere effettuata ogni prestazione di un certo tipo. Per esempio: tempo massimo di preventivazione pari a N giorni. Gli utenti ai quali il preventivo fosse fornito in un tempo superiore a N giorni per cause non imputabili all'utente stesso o a terzi hanno diritto a un indennizzo.

I livelli generali di qualità sono in generale espressi come la percentuale minima di utenti per i quali la prestazione richiesta è effettuata entro un tempo massimo. Per esempio, percentuale minima X% di rettifiche di fatturazione eseguite entro il tempo massimo di M giorni. Gli utenti a cui la rettifica di fatturazione fosse effettuata in un tempo superiore a M giorni non hanno diritto a un indennizzo, anche se l'esercente ha l'obiettivo di contenere questa quota di utenti entro il (100-X)%.

Dal momento che i livelli specifici e generali di qualità sono espressi attraverso soglie applicate a indicatori di qualità, la determinazione dei livelli richiede preliminarmente la definizione degli indicatori. Gli indicatori di qualità proposti sia per i livelli specifici che per i livelli generali di qualità sono descritti nella versione preliminare del provvedimento. Gli indicatori di qualità sono stati definiti in modo da evitare interpretazioni differenti da parte dei singoli esercenti.

Trattandosi di una versione preliminare di provvedimento, diffusa tra i soggetti interessati allo scopo di acquisire osservazioni, commenti e suggerimenti, e che quindi può essere modificata tenendo conto di tali osservazioni e commenti, *l'Autorità non ritiene opportuno diffondere*

*indicazioni quantitative sui livelli specifici e generali di qualità né sull'entità degli indennizzi.* Di conseguenza, le tabelle contenute nella versione preliminare del provvedimento proposto sono lasciate vuote. I soggetti interessati hanno l'opportunità, attraverso il processo di consultazione, di far conoscere all'Autorità le proprie opinioni in merito ai livelli di qualità e agli indennizzi ritenuti adeguati. Allo scopo di agevolare la formulazione di osservazioni e suggerimenti, sono stati predisposti gli spunti per la consultazione contenuti nel capitolo 3 di questo documento per la consultazione.

I livelli di qualità saranno definiti tenendo conto di quattro criteri principali:

- *Uniformità:* ai fini di una più precisa specificazione degli indicatori di qualità, i livelli di qualità devono assumere il medesimo valore per tutti gli esercenti di ciascun servizio, a parità di tipologia di utenza, superando in questo modo l'attuale diversità degli standard contenuta nelle Carte dei servizi dei singoli esercenti;
- *Adeguatezza:* i livelli di qualità devono essere adeguati a riflettere le esigenze delle diverse tipologie di utenti e perciò possono essere differenziati per tipologia di utenti;
- *Gradualità:* i livelli specifici di qualità previsti dallo schema di provvedimento proposto possono essere ampliati in modo graduale, trasformando in livelli specifici alcuni livelli generali di qualità tra quelli previsti dallo schema di provvedimento proposto o tra altri che l'esperienza potrà indicare;
- *Coerenza con i procedimenti di riordino tariffario:* nella determinazione dei livelli specifici e generali di qualità l'Autorità assicurerà la coerenza tra procedimenti relativi alla qualità del servizio e procedimenti per il riordino delle discipline tariffarie, già in corso per il servizio dell'energia elettrica e per quello del gas.

Nel seguito sono brevemente illustrati i punti principali del provvedimento proposto dell'Autorità.

Il provvedimento proposto si articola in sette parti. La prima parte definisce gli obiettivi del provvedimento e contiene le definizioni necessarie. La seconda parte definisce gli indicatori di qualità e sulla base di questi indicatori nella terza parte saranno definiti i livelli

specifici e generali. La quarta parte contiene la regolamentazione degli appuntamenti con gli utenti. La quinta parte definisce i meccanismi di indennizzo automatico da applicarsi in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per cause imputabili all'esercente. La sesta parte contiene la regolamentazione per l'informazione agli utenti e per i controlli da parte dell'Autorità sui dati forniti dagli esercenti. Infine, la settima parte contiene disposizioni concernenti l'entrata in vigore del provvedimento e la progressività prevista nella sua attuazione.

Il testo completo della versione preliminare del provvedimento è riportata nel secondo capitolo del presente documento.

### *Parte I – Obiettivi e definizioni*

Il punto 1 della versione preliminare del provvedimento proposto indica gli scopi della disciplina dei livelli generali e specifici di qualità: tutelare gli utenti dei servizi dell'energia elettrica e del gas, attraverso l'applicazione di indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto di alcuni tra i livelli di qualità, e promuovere il miglioramento della qualità di ciascun servizio, sotto l'impulso dalla pubblicazione comparativa.

Le definizioni contenute nel punto 2 sono funzionali alla definizione degli indicatori di qualità sulla cui base saranno determinati i livelli specifici e generali di qualità, nonché ad evitare ambiguità che potrebbero portare a incoerenze applicative e quindi a diversi gradi di tutela per utenti della stessa tipologia.

Per tenere conto delle differenze tra il servizio dell'energia elettrica e il servizio del gas, le definizioni sono state articolate in tre gruppi:

- a) le definizioni che si riferiscono solo al servizio dell'energia elettrica;
- b) le definizioni che si riferiscono solo al servizio del gas;
- c) le definizioni che si riferiscono sia al servizio dell'energia elettrica che al servizio del gas.

Le definizioni si riferiscono a caratteristiche e modalità delle prestazioni. Per quanto riguarda le caratteristiche delle prestazioni, vengono definite le prestazioni richieste dagli utenti, come ad esempio la preventivazione, l'esecuzione di lavori semplici e complessi, l'attivazione della fornitura, le verifiche tecniche sui gruppi di misura e sui livelli di tensione o di pressione, etc. Le modalità delle prestazioni riguardano invece i livelli di tensione o di pressione e gli elementi tecnici e impiantistici essenziali a

classificare le prestazioni stesse (ad esempio, l'esecuzione di opere di allacciamento viene classificata in base alla complessità dei lavori da eseguire, e richiede perciò la definizione di elementi tecnici come: allacciamento, presa, gruppo di misura).

Le definizioni proposte modificano alcune classificazioni già contenute nello "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi", 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, tenendo conto anche delle eventuali autorizzazioni necessarie, allo scopo di poter determinare livelli di qualità differenziati.

Il punto 3 delimita il campo di applicazione del provvedimento proposto e le tipologie di utenti a cui si applicano i livelli generali e specifici di qualità (salvo indicazioni particolari per alcuni di questi livelli). Per il servizio dell'energia elettrica, gli utenti a cui si applica il provvedimento sono stati distinti tra utenti alimentati in bassa tensione per usi domestici, utenti alimentati in bassa tensione per usi non domestici, utenti alimentati in media tensione. Per il servizio del gas, gli utenti a cui si applica il provvedimento sono stati distinti tra utenti alimentati in bassa pressione e utenti alimentati in media pressione.

#### *Parte II – Definizione di indicatori per i livelli specifici e generali di qualità*

Gli indicatori di qualità utilizzati per definire livelli specifici di qualità delle prestazioni dei due servizi, elencati al punto 4, comma 1 della versione preliminare del provvedimento, sono:

- tempo di preventivazione;
- tempo di esecuzione di lavori semplici senza autorizzazioni;
- 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.

Gli indicatori di qualità utilizzati per definire livelli generali di qualità per il servizio elettrico e il servizio gas, ed elencati al punto 4, comma 2 della versione preliminare del provvedimento, sono:

- tempo di esecuzione di lavori semplici con autorizzazioni;
- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo per l'effettuazione di verifica del gruppo di misura su richiesta dell'utente;
- tempo per l'effettuazione di verifica della tensione o della pressione di fornitura su richiesta dell'utente;
- tempo per la rettifica di fatturazione su richiesta dell'utente;
- tempo di risposta motivata a reclami o richieste scritte;
- numero annuo di letture/autoletture per utente;
- tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (solo per il servizio del gas);
- grado di approssimazione dei consumi stimati per le fatture in acconto (solo per il servizio dell'energia elettrica).

I successivi punti da 5 a 18 definiscono in dettaglio gli indicatori di qualità, mentre i livelli di qualità basati su tali indicatori sono contenuti nella parte III.

Per ognuno degli indicatori di qualità relativi ai tempi di risposta per prestazioni richieste dagli utenti (punti da 5 a 15), viene precisata la definizione, l'unità di misura e le eventuali indicazioni di dettagli sul campo di applicazione.

Per le unità di misura si è preferito ricorrere in linea generale ai giorni lavorativi. Le eccezioni a questa impostazione generale sono motivate o dal criterio di evitare effetti indesiderati a scapito degli utenti (per questo motivo vengono misurati in giorni solari i tempi di riattivazione degli utenti in caso di morosità) o dall'esistenza di norme pregresse (per esempio relativamente ai tempi di risposta ai reclami).

Viene precisato che i tempi misurati dagli indicatori sono comprensivi dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente. Qualora il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento, la misurazione dell'indicatore decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo. Inoltre, i tempi definiti dagli indicatori non comprendono i tempi necessari per l'esecuzione di opere a carico dell'utente né per l'ottenimento di autorizzazioni.

I punti 16 e 17 definiscono gli indicatori relativi alla lettura e alla fatturazione. Questi indicatori possono essere utilizzati solo per esprimere livelli generali di qualità, perché la disponibilità di letture effettive, e quindi anche la precisione dei consumi stimati in mancanza di letture effettive, dipende anche dal comportamento degli utenti. L'indicatore relativo alla lettura è stato elaborato con l'obiettivo di verificare la disponibilità di letture effettive (effettuate dall'esercente o comunicate dall'utente attraverso autolettura) per almeno una certa percentuale di utenti.

Il punto 17 definisce l'indicatore di qualità, solo per il servizio dell'energia elettrica, relativo alla fatturazione: esso esprime il grado di precisione del sistema di calcolo degli acconti in base a consumi stimati dall'esercente per la fatturazione in acconto.

Il punto 18 definisce l'indicatore di qualità, solo per il servizio del gas, relativo al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento. Pur trattandosi di un aspetto di qualità collegato alla sicurezza, tema che potrà essere trattato più compiutamente in successivi documenti e proposte dell'Autorità, si è ritenuto opportuno inserire questo indicatore nella versione preliminare del provvedimento per la sua rilevanza. Ai fini di una corretta identificazione delle condizioni di emergenza che motivano un tempestivo arrivo di personale qualificato e attrezzato sul luogo di chiamata, si è reso necessario individuare alcune fattispecie tipiche (dispersione di gas, mancanza di gas, irregolarità nell'afflusso di gas, danneggiamenti degli impianti). Norme tecniche emanate dagli organismi di normazione competenti potranno specificare in dettaglio tali condizioni.

### *Parte III – Determinazione di livelli specifici e generali di qualità*

La parte III del provvedimento (punti 19 e 20) conterrà i valori per i livelli specifici e generali di qualità, la cui determinazione non è contenuta nella versione preliminare del provvedimento proposto. Lo schema di provvedimento distingue gli indicatori di qualità che potranno essere soggetti a livelli specifici di qualità, e quindi collegati ad indennizzi automatici all'utente, dagli indicatori di qualità che potranno essere soggetti a livelli generali di qualità. Nel definire queste proposte, l'Autorità si è attenuta a un criterio di gradualità nell'introduzione di livelli specifici di qualità, che sono più impegnativi rispetto ai livelli generali; infatti il loro mancato rispetto comporta l'erogazione di un

indennizzo automatico agli utenti coinvolti da parte dell' esercente, se il mancato rispetto del livello dipende da cause imputabili all' esercente stesso.

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.

Attraverso la rilevazione e la pubblicazione dei livelli generali di qualità l'Autorità intende monitorare l'evoluzione della qualità dei servizi dell'energia elettrica e del gas e stimolarne il miglioramento. In funzione dell'evoluzione della situazione, la combinazione di livelli generali e specifici di qualità potrà essere progressivamente modificata nel tempo. In particolare, indicatori attualmente proposti per la determinazione di livelli generali di qualità potranno essere utilizzati successivamente per introdurre nuovi livelli specifici di qualità, in modo da aumentare la tutela per gli utenti.

In sintesi, il provvedimento proposto contiene le seguenti proposte.

- *Livelli specifici di qualità.* Per ciascuno dei due servizi saranno definiti 5 livelli specifici di qualità relativi a prestazioni richieste dagli utenti per ogni tipologia di utenti (vedi punto 19, tabella 1/E per il servizio dell'energia elettrica e 1/G per il servizio del gas): tempo massimo di preventivazione, tempo massimo di esecuzione di lavori semplici senza autorizzazioni, tempo massimo di attivazione della fornitura, tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta degli utenti, tempo massimo di riattivazione in caso di morosità. Tenendo conto dell'innovazione costituita dagli indennizzi automatici, gli indicatori di qualità a cui si propone di applicare livelli specifici di qualità sono stati selezionati in modo da poter attribuire le responsabilità dell'eventuale mancato rispetto con la massima ragionevolezza, evitando anche potenziali "abusi" degli indennizzi automatici da parte degli utenti.
- *Livelli generali di qualità.* Per ciascun servizio saranno definiti livelli generali di qualità, differenziati per tipologia di utenti (vedi punto 20,

tabella 2/E e 3/E per il servizio dell'energia elettrica e 2/G, 3/G e 4/G per il servizio del gas), relativi all'efficacia dei sistemi di lettura (autolettura compresa), al rispetto dei livelli di tensione o di pressione stabiliti dalle norme tecniche e al rispetto delle corrette condizioni di funzionamento dei misuratori; inoltre, si propone di adottare livelli generali di qualità anche per alcune prestazioni richieste dagli utenti non soggette a livelli specifici di qualità: tempi di risposte ai reclami, alle richieste scritte di informazioni, alle richieste di rettifica di fatturazione e alle richieste di verifiche tecniche; tempi realizzazione di impianti che richiedono autorizzazioni. Per il solo servizio dell'energia elettrica, sarà definito un ulteriore livello generale di qualità relativo alla precisione della fatturazione in acconto (si veda tabella 3/E). Per il solo servizio del gas, sarà definito un ulteriore livello generale di qualità relativo al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (si veda tabella 4/G).

Rispetto alle indicazioni di massima proposte nel precedente documento per la consultazione “Linee guida per la regolamentazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica”, sono stati selezionati per i livelli specifici gli indicatori di qualità relativi alle prestazioni richieste dagli utenti più ripetitive e più semplici, mentre prestazioni più complesse e personalizzate, tra cui anche i reclami e le rettifiche di fatturazione, sono state comprese tra i livelli generali di qualità. Complessivamente, la proposta contenuta nella versione preliminare del provvedimento riduce il numero di livelli specifici di qualità rispetto a quanto ipotizzato nel precedente documento per la consultazione dell'Autorità relativo al servizio dell'energia elettrica, ma contemporaneamente amplia il numero di livelli generali di qualità, permettendo comunque un ampio controllo della qualità resa agli utenti e facilitando le condizioni per il miglioramento.

#### *Parte IV – Appuntamenti 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 (utente ed esercente).

A questo scopo si propone di definire (punto 21) una “fascia di puntualità” entro la quale gli esercenti devono fissare gli appuntamenti con gli utenti e devono impegnarsi a rispettare gli appuntamenti presi

nell'ambito della fascia di disponibilità. Dall'altro lato, anche l'utente interessato all'appuntamento deve assicurare la propria disponibilità a ricevere gli operatori dell'esercente per tutta la fascia di puntualità dell'appuntamento (punto 22). Le fasce di puntualità per gli appuntamenti potrebbero essere differenziate per tipologia di utenti e per servizio (si vedano le tabelle 5/E e 5/G e gli spunti per la consultazione).

#### *Parte V – Indennizzi automatici*

In generale, i livelli specifici di qualità sono soggetti a indennizzi automatici, secondo le condizioni definite al punto 23 della versione preliminare del provvedimento proposto.

Per i livelli specifici di qualità relativi ai tempi di risposta per prestazioni richieste dagli utenti, sono previste espressamente le condizioni per le quali il mancato rispetto non può essere riferito alla responsabilità dell'esercente, e quindi l'indennizzo automatico non è dovuto. Tali condizioni comprendono (punto 23):

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi diretti o indiretti;
- cause imputabili all'utente, come ad esempio la mancata presenza dell'utente a un appuntamento preso con l'esercente per interventi o sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta, o la richiesta di annullare o modificare un appuntamento o la data fissata per l'intervento;
- cause imputabili al rilascio di autorizzazioni da parte di terzi.

Per tutte le altre cause di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, l'esercente deve corrispondere all'utente un indennizzo automatico attraverso un accredito in bolletta della somma prevista dall'Autorità. *La versione preliminare del provvedimento proposto non contiene proposte sui valori degli indennizzi, che saranno definiti dall'Autorità successivamente al processo di consultazione.* Gli indennizzi potranno essere differenziati per tipologia di utenti ma sono comunque uniformi per tutti gli esercenti (punto 24; si vedano le tabelle 6/E per il servizio elettrico e 6/G per il servizio del gas; si vedano anche gli spunti per la consultazione).

Per quanto riguarda il mancato rispetto di appuntamento da parte dell'esercente si propone che l'indennizzo automatico sia previsto solo a favore degli utenti del servizio dell'energia elettrica alimentati in bassa tensione per usi non domestici o alimentati in media tensione, e a favore degli utenti del servizio gas alimentati in media pressione. L'esclusione degli utenti domestici del servizio elettrico e degli utenti del gas alimentati in bassa pressione dagli indennizzi per mancato rispetto degli appuntamenti rispecchia il fatto che la verifica di puntualità per tutti gli appuntamenti per tali utenti potrebbe comportare costi eccessivi per gli esercenti e sollevare contenziosi. Dopo un adeguato periodo si potrà valutare anche l'estensione a tali utenti della tutela sulla puntualità degli appuntamenti tramite indennizzi.

L'indennizzo per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità relativi ai tempi di risposta per prestazioni richieste dagli utenti deve essere accreditato sulla bolletta dell'utente entro novanta giorni. Nel caso che l'esercente non rispetti questo termine, ritenuto congruo per l'effettuazione delle verifiche sulle cause che hanno generato il mancato rispetto dei livelli specifici, è previsto che l'indennizzo dovuto all'utente sia aumentato in ragione più che proporzionale (punto 25).

*Parte VI – Informazione agli utenti, comunicazione dei dati da parte degli esercenti all'Autorità e pubblicizzazione dei dati*

Sono previste tre forme di informazione agli utenti (punto 26):

- a) l'informazione attraverso le Carte dei servizi, che gli esercenti devono aggiornare con l'indicazione dei livelli specifici e generali di qualità e degli indennizzi automatici che saranno determinati dall'Autorità; nelle stesse Carte gli esercenti possono indicare eventuali ulteriori standard di qualità definiti dagli esercenti stessi solo se migliorativi per gli utenti;
- b) l'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;
- c) l'informazione tramite i documenti di fatturazione (o bollette) circa i livelli specifici e generali di qualità e, dall'anno successivo all'entrata in vigore del provvedimento, del grado di rispetto dei livelli specifici e generali di qualità.

Per consentire verifiche da parte dell’Autorità, sono state definite regole per la registrazione degli indicatori di qualità da parte degli esercenti (punto 27), in modo da garantire il requisito di rintracciabilità delle informazioni registrate (punto 28); tale requisito è comune a tutti i sistemi qualità, ed è previsto dalle norme della serie ISO 9000, che non vengono richiamate esplicitamente dal provvedimento data la natura volontaria dalla certificazione dei sistemi qualità. Un fornitore certificato secondo le norme della serie ISO 9000 sarebbe comunque in grado di ottemperare ai requisiti richiesti.

Gli esercenti sono tenuti a comunicare annualmente all’Autorità i livelli effettivi di qualità e il grado di rispetto dei livelli specifici e generali di qualità (punto 29). Nel comunicare all’Autorità gli indicatori e gli altri dati richiesti, gli esercenti si assumono la responsabilità della veridicità delle informazioni fornite e della rintracciabilità di tutte le informazioni che hanno contribuito all’elaborazione del prospetto di sintesi inviato all’Autorità. L’Autorità procede ai controlli a campione (si veda il paragrafo 1.5) e alla pubblicizzazione 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.

#### *Parte VII – Disposizioni finali e transitorie*

L’Autorità ritiene opportuno prevedere per entrambi i servizi dell’energia elettrica e del gas un periodo transitorio, compreso tra la pubblicazione del provvedimento definitivo e la data di entrata in vigore dello stesso, allo scopo di permettere agli esercenti di adeguare i propri processi e sistemi organizzativi alla nuova disciplina. Durante il periodo transitorio deve essere non solo mantenuto ma anche migliorato il regime attuale della Carta dei servizi. L’Autorità ritiene che nel periodo transitorio debba essere reso automatico il meccanismo dei rimborsi per mancato rispetto degli standard della Carta dei servizi, meccanismo che attualmente nella generalità dei casi è previsto solo su richiesta degli utenti.

L’Autorità propone alla consultazione dei soggetti interessati le seguenti ipotesi di attuazione graduale del provvedimento proposto:

- a. l'entrata in vigore del provvedimento potrebbe essere differita di X giorni dalla pubblicazione del provvedimento definitivo, per permettere agli esercenti stessi di adeguarsi a gestire i propri processi nel rispetto dei nuovi livelli di qualità;
- b. considerata la rilevanza ai fini della tutela degli utenti delle procedure di rimborso per il mancato rispetto degli standard delle Carte dei servizi, l'Autorità potrebbe adottare una direttiva per un periodo transitorio fino all'entrata in vigore completa e definitiva del provvedimento recante la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità. La direttiva per il periodo transitorio potrebbe recepire gli standard delle Carte dei servizi in vigore al 1 gennaio 1999 come livelli specifici e generali di qualità del servizio ai sensi dell'articolo 2, comma 12 lettera h) della legge n. 481/95; la stessa direttiva assoggetterebbe agli indennizzi automatici previsti dalla lettera g) del comma citato gli almeno quattro standard specifici di qualità per i quali gli esercenti avevano già indicato la possibilità per gli utenti di ottenere un rimborso su richiesta in caso di mancato rispetto degli standard per cause non imputabili a terzi o agli utenti stessi, come previsto dai decreti del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995;
- c. considerata l'urgenza di procedere a una più effettiva tutela degli utenti, la direttiva per il periodo transitorio potrebbe entrare in vigore anche anticipatamente rispetto all'approvazione dei provvedimenti recanti la nuova disciplina dei livelli generali e specifici di qualità del servizio dell'energia elettrica e del servizio del gas, tenendo comunque ragionevolmente conto dei tempi necessari agli esercenti per introdurre il cambiamento da rimborsi su richiesta a indennizzi automatici.

Sulle ipotesi di cui sopra l'Autorità sollecita osservazioni e suggerimenti da parte dei soggetti interessati.

### **1.5 Controlli sulla qualità del servizio**

L'introduzione di livelli generali e specifici di qualità richiede che gli esercenti si dotino di sistemi di misurazione della qualità del servizio in grado di registrare in modo sistematico sia gli eventi e i fenomeni che danno luogo agli indicatori di qualità descritti nel provvedimento, sia le cause e le condizioni che permettono di discriminare le responsabilità del rispetto dei livelli stessi.

Dal momento che la qualità del servizio si forma lungo i processi operativi dei soggetti esercenti, solo gli esercenti possono misurare la qualità registrando i “dati elementari” man mano che questi si formano per effetto delle richieste degli utenti o degli altri processi gestionali. L’esercente deve elaborare i dati elementari per calcolare gli indicatori di qualità e gli altri elementi richiesti (numero di casi totali, numero di casi fuori standard per cause dell’esercente e numero di casi fuori standard per cause non imputabili all’esercente) che vengono comunicati all’Autorità per la verifica del rispetto degli standard. Il fatto che non possa che essere l’esercente a rilevare i dati di qualità – come peraltro avviene anche per i dati di costo – pone alcuni problemi di correttezza della misurazione della qualità.

Per evitare comportamenti non opportuni nella misurazione della qualità, l’Autorità ha avviato controlli tecnici a campione sui dati di qualità che gli esercenti già forniscono annualmente all’Autorità per la verifica del rispetto degli standard delle Carte dei servizi. I controlli vengono svolti verificando sia le procedure di registrazione dei dati necessari a elaborare gli indicatori di qualità e a verificare il rispetto degli standard, sia esaminando a campione alcune richieste degli utenti per verificare che le procedure di registrazione dei dati siano state correttamente applicate. In pratica, i controlli tendono ad accertare che l’esercente disponga di un sistema di registrazione adeguato e correttamente applicato tale da rendere affidabili le rilevazioni degli indicatori.

I controlli dell’Autorità continueranno e si intensificheranno con l’introduzione della nuova normativa proposta in questo documento per la consultazione. Tuttavia è possibile immaginare anche forme complementari di garanzia della corretta misurazione della qualità del servizio, di cui l’Autorità potrebbe tenere conto in modo da rendere meno frequenti i controlli sugli esercenti in grado di fornire tali forme di garanzia.

La disponibilità di un sistema qualità conforme alla normativa della serie ISO 9000 e certificato da un organismo accreditato può costituire una di queste forme ulteriori di garanzia, che l’esercente è libero di adottare ferma restando la natura volontaria della certificazione ISO 9000.

Altre forme di garanzia potrebbero essere immaginate anche per esercenti che, pur non disponendo ancora della certificazione ISO 9000, comunicassero i propri dati all’Autorità accompagnati da relazioni di *audit* effettuati da parte di società specializzate che si impegnino a

garantire l'effettuazione di *audit* secondo le norme tecniche correnti e utilizzando valutatori qualificati. Le società specializzate dovrebbero assicurare la propria indipendenza dall'esercente e la propria professionalità sulla base di requisiti di mercato.

L'Autorità sollecita gli esercenti, le associazioni dei consumatori, gli organismi accreditati di certificazione dei sistemi qualità, le società specializzate e gli altri operatori del mercato interessati a presentare proposte per lo sviluppo di forme ulteriori di garanzia di cui l'Autorità potrebbe tenere conto nella programmazione dei propri controlli tecnici.

## **2. VERSIONE PRELIMINARE DEL PROVVEDIMENTO PROPOSTO**

### *Sommario*

Punto 1. ....	Principi e finalità
Punto 2. ....	Definizioni
Punto 3. ....	Campo di applicazione
Punto 4. ....	Indicatori di qualità
Punto 5. ....	Tempo di preventivazione
Punto 6. ....	Tempo di esecuzione di lavori semplici senza autorizzazioni
Punto 7. ....	Tempo di esecuzione di lavori semplici con autorizzazioni
Punto 8. ....	Tempo di esecuzione di lavori complessi
Punto 9. ....	Tempo di attivazione della fornitura
Punto 10. ....	Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente
Punto 11. ....	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
Punto 12. ....	Tempo per la rettifica di fatturazione su richiesta dell'utente
Punto 13. ....	Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta dell'utente
Punto 14. ....	Tempo per l'effettuazione di verifica della tensione o della pressione di fornitura su richiesta dell'utente
Punto 15. ....	Tempo di risposta motivata a reclami o a richieste scritte
Punto 16. ....	Numero annuo di letture e autoletture per utente
Punto 17. ....	Grado di approssimazione dei consumi stimati per le fatture in acconto
Punto 18. ....	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento
Punto 19. ....	Livelli specifici di qualità
Punto 20. ....	Livelli generali di qualità
Punto 21. ....	Puntualità degli appuntamenti con gli utenti
Punto 22. ....	Rispetto degli appuntamenti con gli utenti

Punto 23. ....	Condizioni per il pagamento agli utenti di indennizzi automatici
Punto 24. ....	Entità degli indennizzi automatici
Punto 25. ....	Modalità di pagamento agli utenti degli indennizzi automatici
Punto 26. ....	Informazione agli utenti
Punto 27. ....	Registrazione degli indicatori da parte degli esercenti
Punto 28. ....	Rintracciabilità delle informazioni registrate
Punto 29. ..	Comunicazioni degli esercenti all’Autorità, controlli e pubblicazione dei dati forniti
Punto 30. ....	Entrata in vigore
Punto 31. ....	Disposizioni transitorie

## *Parte I – Obiettivi e definizioni*

### **Punto 1. Principi e finalità**

1.1 La presente direttiva ha lo scopo di tutelare gli utenti dei servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas (nel seguito rispettivamente: servizio dell'energia elettrica e servizio del gas) e di promuovere il miglioramento della qualità di tali servizi. A tale scopo nella presente direttiva vengono definiti, in conformità a quanto previsto dall'articolo 2, comma 12, lettera h) della legge 14 novembre 1995, n. 481, livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni rese e livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire agli utenti, e sono altresì determinati i casi di indennizzo automatico, in conformità a quanto previsto dall'articolo 2, comma 12, lettera g) della legge n. 481/95, da applicare nei casi in cui i livelli specifici di qualità non siano rispettati per cause imputabili agli esercenti.

1.2 La presente direttiva si riferisce ai fattori commerciali della qualità dei servizi dell'energia elettrica e del gas. Per la relativa omogeneità di tali fattori di qualità tra il servizio dell'energia elettrica e il servizio del gas, i due servizi vengono trattati unitariamente, pur nel rispetto delle differenze esistenti tra di essi. I fattori tecnici di qualità del servizio, come le caratteristiche dell'alimentazione, la continuità del servizio e la sicurezza del servizio, che presentano differenze sostanziali tra il servizio dell'energia elettrica e il servizio del gas, saranno regolamentati con distinte direttive dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

### **Punto 2. Definizioni**

2.1 Ai fini della presente direttiva, per il servizio dell'energia elettrica, si assumono le seguenti definizioni:

- a) *Media tensione (MT)* è la tensione nominale tra le fasi superiore a 1 kV e non superiore a 35 kV;
- b) *Bassa tensione (BT)* è la tensione nominale tra le fasi non superiore a 1 kV;
- c) *Nodo* è il punto del circuito in cui è elettricamente connesso un numero di condutture maggiore o uguale a tre
- d) *Preso* è la conduttura in partenza da un nodo, che alimenta un singolo utente o un insieme di utenti i cui gruppi di misura siano affiancati e direttamente cablati tra di loro. Qualora un utente

singolo venga alimentato mediante linea aerea su pali, si considera che la presa abbia inizio a partire dal primo sostegno (questo escluso) a monte dell'utente;

e) *Gruppo di misura* è l'insieme di apparecchiature poste sul punto di consegna all'utenza atta a misurare l'energia elettrica fornita e a collegare l'impianto di proprietà dell'esercente con l'impianto interno dell'utente per la sua alimentazione, nonché ad effettuare eventuali altre funzioni caratteristiche del punto di consegna.

2.2 Ai fini della presente direttiva, per il servizio del gas, si assumono le seguenti definizioni, coerenti con il decreto del Ministero degli interni del 24 novembre 1984 e con la normativa tecnica vigente UNI-CIG:

a) *Media pressione (MP)* è la pressione relativa del gas superiore a 0,04 bar e minore o uguale a 5 bar (4°, 5° e 6° specie);

b) *Bassa pressione (BP)* è la pressione relativa del gas inferiore o uguale a 0,04 bar (7° specie);

c) *Presa* è la parte di impianto con cui si realizza il collegamento dell'allacciamento interrato alla condotta stradale e il prelievo del gas dalla condotta stessa;

d) *Impianto di derivazione di utenza* è il complesso di dispositivi, tubazioni ed elementi compresi fra la presa sulla condotta stradale, inclusa, ed il gruppo di misura, incluso, o, in assenza di questo, il rubinetto di intercettazione a monte dello stesso;

e) *Allacciamento* è l'impianto di derivazione di utenza fino al rubinetto di intercettazione a monte del gruppo di misura;

f) *Gruppo di riduzione* è il complesso assiemato del/i regolatore/i di pressione, degli apparecchi ausiliari, dei pezzi speciali e delle tubazioni che servono per raccordarli, avente per funzione essenziale quello di decomprimere il gas canalizzato da una pressione a monte variabile ad una pressione a valle regolata ad un valore fisso o variabile;

g) *Gruppo di misura* è la parte terminale dell'impianto di derivazione di utenza che serve per l'intercettazione, la misura e il collegamento con l'impianto interno dell'utente per la sua alimentazione; è comprensivo di contatori, di valvole di intercettazione e di un eventuale correttore dei volumi misurati (P, PT, PTZ).

2.3 Ai fini della presente direttiva, per entrambi i servizi dell'energia elettrica e del gas, si assumono le seguenti definizioni:

- a) *Autorità* è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- b) *Punto di consegna* è il punto di confine tra l'impianto di proprietà dell' esercente e l'impianto interno dell'utente;
- c) *Esecuzione di lavori semplici* è la realizzazione, modifica o sostituzione dell'impianto di proprietà dell' esercente su richiesta dell'utente, per il servizio dell'energia elettrica eseguita con un intervento limitato alla presa ed eventualmente al gruppo di misura per fornitura in bassa tensione, e per il servizio del gas eseguita con un intervento limitato all'allacciamento con fornitura in bassa pressione, che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione;
- d) *Esecuzione di lavori complessi* è la realizzazione, modifica o sostituzione dell'impianto di proprietà dell' esercente su richiesta dell'utente in tutti i casi non compresi nella definizione di esecuzione di lavori semplici;
- e) *Preventivo* è la valorizzazione economica del contributo a carico del richiedente per la realizzazione, modifica o sostituzione dell'impianto di proprietà dell' esercente o per altri interventi di competenza dell' esercente a seguito di richiesta dell'utente o di altro soggetto interessato alla prestazione, e determinazione del programma temporale dei lavori da eseguire da parte dell' esercente;
- f) *Autorizzazioni* sono i permessi, licenze, concessioni o altri atti autorizzativi rilasciati da amministrazioni pubbliche e servitù concesse da soggetti privati e pubblici necessari per l'esecuzione dell'impianto richiesto (escluse le autorizzazioni a carico dell'utente);
- g) *Attivazione della fornitura* è l'avvio operativo dell'alimentazione del punto di consegna della fornitura, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o a modifica delle condizioni contrattuali, o a subentro a una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'installazione o la sostituzione del gruppo di misura;
- h) *Disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente* è la sospensione della fornitura a seguito della disdetta del contratto da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
- i) *Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità* è il ripristino dell'alimentazione del punto di consegna

che pone fine alla sospensione della fornitura effettuata dall' esercente agli utenti morosi per i quali siano state espletate tutte le procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dalle procedure contrattualmente previste, a seguito del pagamento da parte dell'utente;

- j) *Rettifica di fatturazione* è la comunicazione da parte dell' esercente all'utente dell'esito positivo o negativo delle verifiche svolte a seguito della richiesta dell'utente di restituzione di presunte somme pagate in eccesso;
- k) *Verifica del gruppo di misura* è l'intervento di accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura in conformità a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente <sup>1</sup>;
- l) *Verifica della tensione/pressione di fornitura* è l'intervento di accertamento del livello di tensione, per il servizio elettrico, o di pressione, per il servizio gas, nel punto di consegna in conformità a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente <sup>2</sup>;
- m) *Reclamo* è ogni comunicazione telefonica, verbale o scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell' esercente con la quale l'utente esprime chiaramente una lamentela circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti dal contratto di fornitura sottoscritto, dal Regolamento del servizio o dalla Carta dei servizi;
- n) *Richiesta scritta* è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell' esercente con la quale l'utente esprime chiaramente una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto;
- o) *Lettura* è la rilevazione da parte dell' esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, al fine di consuntivare i consumi dell'utente;
- p) *Autolettura* è la rilevazione da parte dell'utente e la comunicazione all' esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura.

### **Punto 3. Campo di applicazione**

---

1 Attualmente, per il servizio elettrico, è in vigore la norma CEI 13-4.

2 Attualmente per il servizio elettrico, è in vigore la norma CEI EN 50160.

3.1 La presente direttiva si applica a tutti i soggetti esercenti i servizi dell'energia elettrica o del gas, limitatamente alle tipologie di utenti definite ai commi successivi.

3.2 Per il servizio dell'energia elettrica, le tipologie di utenti a cui si applica la presente direttiva sono le seguenti:

- a) utenti alimentati in bassa tensione per usi domestici, di seguito definiti come *utenti BT domestici*;
- b) utenti alimentati in bassa tensione per usi non domestici, di seguito definiti come *utenti BT non domestici*;
- c) utenti alimentati in media tensione, di seguito definiti come *utenti MT*.

3.3 Per il servizio del gas la presente direttiva si applica a tutti gli utenti alimentati dalla rete di distribuzione gestita dall'esercente. Ai fini dell'applicazione della presente direttiva, gli utenti sono suddivisi nelle seguenti tipologie:

- a) utenti serviti in bassa pressione definiti come *utenti BP*;
- b) utenti serviti in media pressione, di seguito definiti come *utenti MP*.

3.4 Nel seguito della presente direttiva si fa riferimento alle tipologie di utenti di cui ai commi 3.2 e 3.3 con l'espressione complessiva "*utenti a cui si applica la presente direttiva*", salvo diversa indicazione.

## *Parte II – Definizione di indicatori per i livelli specifici e generali di qualità*

### **Punto 4. Indicatori di qualità**

4.1 Allo scopo di determinare i livelli specifici di qualità dei servizi dell'energia elettrica e del gas relativi ai fattori commerciali di qualità sono definiti i seguenti indicatori di qualità:

- a) tempo di preventivazione;
- b) tempo di esecuzione di lavori semplici senza autorizzazioni;
- c) tempo di attivazione della fornitura;
- d) tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente;
- e) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.

4.2 Allo scopo di determinare i livelli generali di qualità dei servizi dell'energia elettrica e del gas relativi ai fattori commerciali di qualità sono definiti i seguenti indicatori di qualità:

- a) tempo di esecuzione di lavori semplici con autorizzazioni;
- b) tempo di esecuzione di lavori complessi;
- c) tempo per la rettifica di fatturazione su richiesta dell'utente;
- d) tempo per l'effettuazione di verifica del gruppo di misura su richiesta dell'utente;
- e) tempo per l'effettuazione di verifica della tensione o della pressione di fornitura su richiesta dell'utente;
- f) tempo di risposta motivata a reclami o a richieste scritte;
- g) numero annuo di letture/autoletture per utente;
- h) grado di approssimazione dei consumi stimati per le fatture in acconto (solo per il servizio dell'energia elettrica);
- i) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (solo per il servizio del gas).

4.3 La definizione degli indicatori elencati ai commi 4.1 e 4.2, il loro campo di applicazione e le unità di misura sono contenuti nei punti successivi della parte II.

4.4 I valori dei livelli specifici e generali di qualità per gli indicatori elencati ai commi 4.1 e 4.2 sono determinati nella parte III per le differenti tipologie di utenti.

## **Punto 5. Tempo di preventivazione**

5.1 Il *tempo di preventivazione* è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta documentata e la data di spedizione del preventivo o di consegna diretta al richiedente.

5.2 Il tempo indicato al comma 5.1 comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con il richiedente; qualora il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento, il tempo di preventivazione decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

5.3 Il preventivo deve essere consegnato al richiedente per tutte le prestazioni per le quali è previsto un contributo a carico del richiedente dipendente da parametri tecnici specifici del lavoro da eseguire, anche se il contributo ha natura forfettaria. Il preventivo consegnato al richiedente deve contenere:

- a) l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione dell'intervento richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima evidenziata separatamente se richiesta; nei casi in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, il preventivo dovrà riportare le differenti componenti di costo: manodopera, prestazioni di terzi, materiali, forniture e spese generali;
- b) gli elementi necessari alla fattibilità tecnica dell'intervento richiesto, comprese le opere e le autorizzazioni a carico del richiedente, con adeguata documentazione tecnica;
- c) la stima dei tempi previsti per la concessione delle autorizzazioni eventualmente necessarie per l'esecuzione del lavoro;
- d) l'indicazione degli adempimenti e della documentazione che il richiedente deve predisporre, in caso di accettazione del preventivo, per dare luogo all'intervento richiesto fino all'attivazione della fornitura, se richiesta;
- e) l'indicazione del tempo massimo di effettuazione della prestazione richiesta, se a tale prestazione corrisponde un livello specifico di qualità previsto dalla presente direttiva, nonché l'indicazione dell'indennizzo in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- f) copia del contratto di fornitura che dovrà essere sottoscritto dal richiedente.

5.4 Il preventivo consegnato al richiedente deve avere validità non inferiore a tre mesi. Nessun onere che non sia stato indicato nel preventivo potrà essere richiesto successivamente al richiedente per la prestazione richiesta.

5.5 Nei casi in cui ai fini dell'elaborazione del preventivo sia necessaria la richiesta di pareri o autorizzazioni ad amministrazioni pubbliche o a terzi, dovrà essere inviata al richiedente entro il tempo indicato al comma 19.1 per il servizio dell'energia elettrica o al comma 19.2 per il servizio del gas una informativa che precisi le autorizzazioni necessarie, i riferimenti che documentano l'avvenuta richiesta di autorizzazione e l'indicazione della persona responsabile per conto dell'esercente di seguire l'iter della richiesta di autorizzazione e i tempi previsti per il perfezionamento del preventivo richiesto.

5.6 La rilevazione del *tempo di preventivazione* si applica a tutti i preventivi per interventi richiesti da utenti appartenenti alle tipologie di cui ai commi 3.2 e 3.3, o da soggetti richiedenti la prestazione anche se non utenti, se la prestazione richiesta si riferisce a impianti o a nuove forniture in media o bassa tensione, per il servizio elettrico, o in media o bassa pressione, per il servizio gas.

5.7 Per il servizio del gas, limitatamente a richiedenti che non siano utenti, l'esercente ha l'obbligo di elaborare i preventivi richiesti a condizione che il punto di consegna sia ubicato su strade, piazze, corsi, viali, ecc. dove già esistono le tubazioni stradali.

## **Punto 6. Tempo di esecuzione di lavori semplici senza autorizzazioni**

6.1 Il *tempo di esecuzione di lavori semplici senza autorizzazioni* è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto e la data di completamento dell'intervento richiesto. Per "definizione del contratto" si intende, ai fini del presente comma e dei successivi commi 7.1 e 8.1, la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi dovuti ai sensi della normativa vigente, esclusi i casi in cui tali pagamenti siano addebitati sulla prima fattura. Per "completamento dell'intervento" si intende, ai fini del presente comma e dei successivi commi 7.1 e 8.1, la realizzazione a regola d'arte del lavoro conseguente alla richiesta dall'utente, comprese l'installazione del gruppo di misura e l'attivazione della fornitura se richieste contestualmente.

6.2 Il tempo indicato al comma 6.1 comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente, ma non comprende il tempo per l'elaborazione del preventivo nei casi in cui questo sia necessario. Qualora il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con l'utente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di realizzazione di allacciamenti

semplici senza autorizzazioni decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

6.3 Il tempo indicato al comma 6.1 non comprende i tempi per gli eventuali lavori di adeguamento a carico dell'utente indicati nel preventivo. Se l'utente non completa i lavori a proprio carico entro 60 giorni, la richiesta si intende annullata.

### **Punto 7. Tempo di esecuzione di lavori semplici con autorizzazioni**

7.1 Il *tempo di esecuzione di lavori semplici con autorizzazioni* è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto e la data di completamento dell'intervento richiesto, al netto del tempo necessario per il rilascio delle eventuali autorizzazioni necessarie.

7.2 Il tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per ultima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima.

7.3 Il tempo indicato al comma 7.1 comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente, ma non comprende il tempo per l'elaborazione del preventivo nei casi in cui questo sia necessario. Qualora il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con l'utente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di realizzazione di allacciamenti semplici con autorizzazioni decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

7.4 Il tempo indicato al comma 7.1 non comprende i tempi per gli eventuali lavori di adeguamento a carico dell'utente indicati nel preventivo. Se l'utente non completa i lavori a proprio carico entro 60 giorni, la richiesta si intende annullata.

### **Punto 8. Tempo di esecuzione di lavori complessi**

8.1 Il *tempo di esecuzione di lavori complessi* è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto e la data di completamento dell'intervento richiesto, al netto del tempo necessario per il rilascio delle eventuali autorizzazioni necessarie.

8.2 Nel caso siano necessarie autorizzazioni, si applica quanto previsto dal comma 7.2.

8.3 Il tempo indicato al comma 8.1 non comprende i tempi per gli eventuali lavori di adeguamento a carico dell'utente indicati nel preventivo. Se l'utente non completa i lavori a proprio carico entro 90 giorni, la richiesta si intende annullata.

### **Punto 9. Tempo di attivazione della fornitura**

9.1 Il *tempo di attivazione della fornitura* è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'attivazione della fornitura, con intervento limitato al gruppo di misura. Per "definizione del contratto di fornitura" si intende la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi dovuti ai sensi della normativa vigente per l'attivazione della fornitura, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura, esclusi i casi in cui tali pagamenti siano addebitati sulla prima fattura.

9.2 Il tempo indicato al comma 9.1 comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente. Qualora il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con l'utente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di attivazione della fornitura decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

9.3 La rilevazione del *tempo di attivazione della fornitura* non si applica alle riattivazioni della fornitura in seguito a sospensione della fornitura per morosità dell'utente, né alle variazioni di titolarità del contratto di fornitura o che comunque non richiedono intervento di attivazione ("voltura" o "subentro immediato").

### **Punto 10. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente**

10.1 Il *tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente* è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura.

10.2 La rilevazione del *tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente* si applica a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura dal punto di consegna; sono escluse le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazione di titolarità del contratto di fornitura, se non richiedono intervento di disattivazione (“voltura” o “subentro immediato”).

10.3 Il tempo indicato al comma 10.1 comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente. Qualora il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con l'utente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

#### **Punto 11. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità**

11.1 Il *tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità* è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di dimostrazione di pagamento della somma dovuta e la data di riattivazione della fornitura.

11.2 La rilevazione del *tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità* si applica a tutte le situazioni nelle quali sia stata sospesa la fornitura agli utenti morosi, per i quali siano state espletate tutte le procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dalle procedure interne dell'esercente.

#### **Punto 12. Tempo per la rettifica di fatturazione su richiesta dell'utente**

12.1 Il *tempo per la rettifica di fatturazione* è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di rettifica della fatturazione da parte dell'utente e la data di comunicazione all'utente dell'esito positivo o negativo delle verifiche svolte dall'esercente a fronte della richiesta dell'utente.

12.2 Il tempo indicato al comma 12.1 comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente. Qualora il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con l'utente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo per la rettifica di fatturazione decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

12.3 Nel caso in cui, in seguito alle verifiche svolte, l'esercente comunichi all'utente l'accettazione della richiesta di rettifica di fatturazione, anche in misura diversa dalla richiesta, il pagamento deve essere effettuato entro sessanta giorni dalla data di comunicazione all'utente dell'esito delle verifiche, con il mezzo di pagamento ritenuto più adeguato dall'utente tra quelli messi a disposizione dall'esercente.

### **Punto 13. Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta dell'utente**

13.1 Il *tempo di verifica del gruppo di misura su richiesta dell'utente* è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di verifica del gruppo di misura e la data di spedizione all'utente dell'esito della verifica.

13.2 Il tempo indicato al comma 13.1 comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente. Qualora il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con l'utente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di verifica del gruppo di misura su richiesta dell'utente decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

13.3 In occasione dell'effettuazione di verifiche del gruppo di misura, l'esercente deve registrare l'esito della verifica. Nel caso di verifiche che diano come esito valori esterni alle fasce di tolleranza indicati dalla normativa tecnica vigente, l'esercente deve registrare il tempo, espresso in giorni solari e complessivo di eventuali autorizzazioni, entro il quale ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura.

### **Punto 14. Tempo per l'effettuazione di verifica della tensione o della pressione di fornitura su richiesta dell'utente**

14.1 Il *tempo per l'effettuazione di verifica della tensione o della pressione di fornitura su richiesta dell'utente* è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di

verifica della tensione di fornitura, per il servizio elettrico, o della pressione di fornitura, per il servizio gas, e la data di spedizione all'utente dell'esito della verifica.

14.2 Il tempo indicato al comma 14.1 comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente. Qualora il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con l'utente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo per l'effettuazione di verifica della tensione o della pressione di fornitura su richiesta dell'utente decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

14.3 In occasione dell'effettuazione di verifica della tensione o della pressione di fornitura, l'esercente deve registrare l'esito della verifica. Nel caso di verifiche che diano come esito valori esterni alle fasce di tolleranza indicati dalla normativa tecnica vigente, l'esercente deve registrare il tempo, espresso in giorni solari e complessivo di eventuali autorizzazioni, entro cui sono stati realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della tensione o della pressione di fornitura.

#### **Punto 15. Tempo di risposta motivata a reclami o a richieste scritte**

15.1 Il *tempo di risposta motivata a reclami o richieste scritte* è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazione pervenuti per iscritto e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

15.2 La rilevazione del *tempo di risposta motivata a reclami o richieste scritte* si applica a tutti i reclami e le richieste di informazione pertinenti al servizio pervenuti per iscritto.

15.3 Il tempo indicato al comma 15.1 comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi, anche su appuntamento con l'utente. Qualora il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata con l'utente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento per l'effettuazione del sopralluogo, il tempo di risposta motivata a reclami o richieste scritte decorrerà dalla data di effettuazione del sopralluogo.

15.4 La risposta motivata deve contenere il riferimento al reclamo o alla richiesta scritta dell'utente e l'indicazione dell'ufficio o della persona a cui l'utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti. In caso di reclami, la risposta motivata deve contenere l'indicazione delle cause che hanno

portato al reclamo, la descrizione delle eventuali azioni correttive messe in atto dall' esercente per evitare il ripetersi di tale situazione, l' indicazione tassativa della possibilità, in caso di mancata soddisfazione, di presentare reclamo, istanza o segnalazione all' Autorità per l' energia elettrica e il gas ai fini della valutazione ai sensi dell' articolo 2, comma 12, lettera m) della legge n. 481/95 e della possibilità di adire in giudizio per eventuale risarcimento di danni.

#### **Punto 16. Numero annuo di letture e autoletture per utente**

16.1 Il *numero annuo di letture e autoletture per utente* è la somma del numero di letture registrate in un anno per ogni singolo utente, comprese le autoletture comunicate dall' utente stesso.

16.2 La rilevazione del *numero annuo di letture e autoletture per utente* si applica solo agli utenti del servizio elettrico alimentati in bassa tensione con fatturazione bimestrale e agli utenti del servizio gas alimentati in bassa pressione.

#### **Punto 17. Grado di approssimazione dei consumi stimati per le fatture in acconto**

17.1 Il *grado di approssimazione dei consumi stimati per le fatture in acconto* esprime per ogni fattura di congruaggio l' incidenza percentuale dell' errore di stima dei consumi presunti utilizzati per le precedenti fatture in acconto rispetto all' acconto medio bimestrale ed è espresso dal rapporto:

$$\frac{CONS_{Eff} - CONS_{Acc} \cdot \left( \frac{G_{Eff}}{G_{Acc}} \right)}{CONS_{Acc} \cdot \frac{60}{G_{Acc}}} 100 [\%]$$

dove:

- $CONS_{Eff}$  è il consumo effettivo espresso in kWh rilevato tra l' ultima lettura effettiva e la precedente (autoletture comprese);
- $CONS_{Acc}$  è la somma, espressa in kWh, dei consumi stimati e addebitati all' utente nelle fatture in acconto intercorse tra due letture effettive;
- $G_{Eff}$  è il numero di giorni intercorsi tra l' ultima lettura effettiva e la precedente;

- $G_{Acc}$  è il numero di giorni complessivo a cui si riferiscono i consumi stimati addebitati all'utente nelle fatture in acconto intercorse tra due letture effettive.

17.2 La rilevazione del *grado di approssimazione dei consumi stimati per le fatture in acconto* si applica solo agli utenti del servizio di elettrico alimentati in bassa tensione con fatturazione bimestrale.

### **Punto 18. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento**

18.1 Il *tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento* è il tempo intercorrente tra l'ora esatta di inizio della chiamata telefonica per pronto intervento e l'ora esatta di arrivo sul luogo di chiamata del personale adibito al pronto intervento.

18.2 L'indicatore *tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento* si applica solo agli esercenti del servizio gas e limitatamente alle segnalazioni relative alle seguenti condizioni di emergenza:

- a) dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
- b) mancanza di gas, dovuta ad interruzione del regolare afflusso di gas per anomalie (ad esempio: fuori servizio di gruppi di riduzione, ostruzione accidentale delle tubazioni, blocco dei gruppi di misura);
- c) irregolarità nell'afflusso di gas (ad esempio: sbalzi di pressione di fornitura, eccesso di pressione);
- d) danneggiamento di rete di distribuzione, di impianti di derivazione di utenza, di gruppi di misura.

18.3 L'esercente deve mettere a disposizione per le chiamate di pronto intervento uno o più recapiti telefonici, disponibili 24 ore su 24 per tutto l'anno, adeguatamente pubblicizzati ed indicati con evidenza in bolletta in conformità a quanto previsto dalle direttive emanate dall'Autorità.

18.4 L'intervento deve essere effettuato da parte dell'esercente con personale proprio o di terzi all'uopo incaricato dall'esercente, purchè dotato di adeguata qualifica e preparazione tecnica specifica del servizio del gas.



*Parte III – Determinazione di livelli specifici e generali di qualità*

**Punto 19. Livelli specifici di qualità**

19.1 Per il servizio dell'energia elettrica sono determinati i valori dei livelli specifici di qualità per ciascuna tipologia di utenti indicati nella tabella 1/E.

*Tabella 1/E – Livelli specifici di qualità per il servizio dell'energia elettrica*

	<b>Utenti BT per usi domestici</b>	<b>Utenti BT per usi non domestici</b>	<b>Utenti MT</b>
a. Tempo massimo di preventivazione			
b. Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici senza autorizzazioni			<i>non applicabile</i>
c. Tempo massimo di attivazione della fornitura			
d. Tempo massimo di disattivazione su richiesta dell'utente			
e. Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità			

19.2 Per il servizio del gas sono determinati i valori dei livelli specifici di qualità per ciascuna tipologia di utenti indicati nella tabella 1/G.

*Tabella 1/G – Livelli specifici di qualità per il servizio del gas*

	<b>Utenti BP</b>	<b>Utenti MP</b>
a. Tempo massimo di preventivazione		
b. Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici senza autorizzazioni		<i>non applicabile</i>
c. Tempo massimo di attivazione della fornitura		
d. Tempo massimo di disattivazione su richiesta dell'utente		
e. Tempo massimo di		

riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità		
---	--	--

## Punto 20. Livelli generali di qualità

20.1 Per il servizio dell'energia elettrica sono determinati i valori dei livelli generali di qualità per ciascuna tipologia di utenti indicati nella tabella 2/E.

*Tabella 2/E - Livelli generali di qualità del servizio dell'energia elettrica*

	<b>Utenti BT per usi domestici</b>	<b>Utenti BT per usi non domestici</b>	<b>Utenti MT</b>
a. Percentuale minima $X_1\%$ di richieste di esecuzione lavori semplici con autorizzazioni realizzati entro il tempo massimo			
b. Percentuale minima $X_2\%$ di richieste di esecuzione lavori complessi realizzati entro il tempo massimo			
c. Percentuale minima $X_3\%$ di rettifiche di fatturazione su richiesta dell'utente eseguite entro il tempo massimo			
d. Percentuale minima $X_4\%$ di risposte motivate a reclami o a richieste scritte inviate entro il tempo massimo			
e. Percentuale minima $X_5\%$ di utenti con tempo di l'effettuazione di verifica delle caratteristiche della tensione su richiesta dell'utente inferiore al tempo massimo indicato			
f. Percentuale minima $X_6\%$ di utenti in cui a seguito di verifiche di tensione sono stati ripristinati valori corretti di tensione entro $N$ mesi			
g. Percentuale minima $X_7\%$ di utenti con tempo di l'effettuazione di verifica del gruppo di misura su richiesta dell'utente inferiore al tempo massimo indicato			
h. Percentuale minima $X_8\%$ di appuntamenti con utenti domestici rispettati dall' esercente, esclusi i casi non rispettati per cause imputabili all'utente		<i>non applicabile</i>	<i>non applicabile</i>

20.2 Per il servizio del gas sono determinati i valori dei livelli generali di qualità per ciascuna tipologia di utenti indicati nella tabella 2/G.

Tabella 2/G - Livelli generali di qualità del servizio del gas

	Utenti BP	Utenti MP
a. Percentuale minima $X_1\%$ di richieste di esecuzione lavori semplici con autorizzazioni realizzati entro il tempo massimo		
b. Percentuale minima $X_2\%$ di richieste di esecuzione lavori complessi realizzati entro il tempo massimo		
c. Percentuale minima $X_3\%$ di rettifiche di fatturazione su richiesta dell'utente eseguite entro il tempo massimo		
d. Percentuale minima $X_4\%$ di risposte motivate a reclami o a richieste scritte inviate entro il tempo massimo		
e. Percentuale minima $X_5\%$ di utenti con tempo di l'effettuazione di verifica delle caratteristiche della pressione su richiesta dell'utente inferiore al tempo massimo indicato		
f. Percentuale minima $X_7\%$ di utenti con tempo di l'effettuazione di verifica del gruppo di misura su richiesta dell'utente inferiore al tempo massimo indicato		
g. Percentuale minima $X_8\%$ di utenti in cui a seguito di verifiche di pressione sono stati ripristinati valori corretti di pressione entro $N$ mesi		
h. Percentuale minima $X_9\%$ di appuntamenti con utenti rispettati dall' esercente, esclusi i casi non rispettati per cause imputabili all'utente		<i>non applicabile</i>

20.3 Per il servizio dell'energia elettrica sono inoltre definiti per gli utenti alimentati in bassa tensione con fatturazione bimestrale i livelli generali di qualità relativi alla lettura dei consumi e al grado di approssimazione dei consumi stimati per le fatture in acconto indicati nella tabella 3/E.

*Tabella 3/E – Livelli generali di qualità per lettura e fatturazione per il servizio dell'energia elettrica*

	<b>Utenti BT a fatturazione bimestrale</b>
a. Percentuale minima $X_9\%$ di utenti con numero annuo di letture/autoletture non inferiore a $L$	
b. Percentuale minima $X_{10}\%$ di fatture di conguaglio con grado di approssimazione dei consumi stimati superiore in valore assoluto a $Z$	

20.4 Per il servizio del gas, sono inoltre definiti nella tabella 3/G per gli utenti alimentati in bassa pressione il livello generale di qualità relativo alla lettura dei consumi e nella tabella 4/G per tutti gli utenti il livello generale di qualità relativo alle richieste di pronto intervento.

*Tabella 3/G – Livello generale di qualità per lettura per il servizio del gas*

	<b>Utenti BP</b>
Percentuale minima $X_9\%$ di utenti con numero annuo di letture/autoletture non inferiore a $L$	

*Tabella 4/G – Livello generale di qualità per il pronto intervento per il servizio del gas*

	<b>Richieste di pronto intervento</b>
Percentuale minima $X_{11}\%$ di richieste di pronto intervento per le quali il tempo di arrivo sul luogo di chiamata è stato non superiore al tempo indicato	

20.5 Le percentuali a cui si riferiscono i livelli generali di qualità indicati nelle tabelle 2/E, 2/G, 3/E, 3/G e 4/G sono calcolate:

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

## *Parte IV – Appuntamenti con gli utenti*

### **Punto 21. Puntualità degli appuntamenti con gli utenti**

21.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti con gli utenti è l'intervallo di tempo, misurato in ore, in cui l' esercente deve fissare e rispettare l'appuntamento con l'utente per effettuare un sopralluogo, una verifica tecnica o un intervento richiesto dall'utente, in tutti i casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente per accedere al sito o per verificare lo svolgimento dell'intervento. Anche l'utente è tenuto al rispetto della fascia di puntualità dell'appuntamento. Sono esclusi gli interventi in condizioni di emergenza e gli accessi per lettura dei consumi quando il gruppo di misura è all'interno dell'abitazione.

21.2 Le fasce di puntualità per ciascuna tipologia di utenti sono indicate nella tabella 5/E per il servizio dell'energia elettrica e nella tabella 5/G per il servizio del gas.

*Tabella 5/E – Fasce di puntualità per gli appuntamenti con gli utenti per il servizio dell'energia elettrica*

	<b>Utenti BT per usi domestici</b>	<b>Utenti BT per usi non domestici</b>	<b>Utenti MT</b>
Fascia di puntualità per gli appuntamenti con gli utenti			

*Tabella 5/G – Fasce di puntualità per gli appuntamenti con gli utenti per il servizio del gas*

	<b>Utenti BP</b>	<b>Utenti MP</b>
Fascia di puntualità per gli appuntamenti con gli utenti		

### **Punto 22. Rispetto degli appuntamenti con gli utenti**

22.1 Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati da entrambe le parti interessate entro la fascia di puntualità per gli appuntamenti fissata dall'Autorità per la specifica tipologia di utenza. L'utente deve assicurare la propria disponibilità a ricevere gli operatori dell' esercente per tutta la durata della fascia di puntualità dell'appuntamento.

22.2 Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati anche nei casi in cui, per le prestazioni relative agli indicatori di cui al comma 4.1, l'appuntamento sia stato dilazionato oltre i termini previsti dai livelli specifici di qualità su specifica richiesta dell'utente.

## *Parte V – Indennizzi automatici*

### **Punto 23. Condizioni per il pagamento agli utenti di indennizzi automatici**

23.1 Tutti gli utenti del servizio elettrico alimentati in bassa o in media tensione e tutti gli utenti del servizio gas alimentati in bassa o in media pressione hanno diritto a ricevere dall'esercente un indennizzo automatico, secondo le condizioni e le modalità definite nel presente titolo, nei casi in cui le prestazioni richieste dall'utente siano eseguite oltre i termini dei livelli specifici di qualità definiti dalla tabella 1/E per il servizio dell'energia elettrica o dalla tabella 1/G per il servizio del gas.

23.2 Gli utenti del servizio elettrico alimentati in bassa tensione per usi non domestici o alimentati in media tensione e gli utenti del servizio gas alimentati in media pressione hanno diritto a ricevere dall'esercente un indennizzo automatico, secondo le condizioni e le modalità definite nel presente titolo, nei casi in cui, pur essendo le prestazioni richieste eseguite nei termini dei livelli specifici di qualità, non siano rispettate da parte dell'esercente le fasce di puntualità per gli appuntamenti definite nella tabella 5/E per il servizio elettrico e 5/G per il servizio gas.

23.3 L'indennizzo di cui al comma 23.2 non si applica nei casi in cui è dovuto all'utente, per la stessa prestazione, l'indennizzo di cui al comma 23.1.

23.4 Per le prestazioni soggette a livelli specifici di qualità, nei casi in cui l'utente richieda di dilazionare la prestazione richiesta oltre i termini del corrispondente livello specifico di qualità, l'indennizzo di cui al comma 23.2 si applica solo relativamente al rispetto dell'appuntamento personalizzato con l'utente, se tale appuntamento è fissato entro il termine di 60 giorni solari dalla richiesta. Nei casi in cui l'utente richieda di dilazionare l'appuntamento oltre i 60 giorni dalla richiesta, nessun indennizzo è dovuto in caso di mancato rispetto dell'appuntamento.

23.5 Gli indennizzi automatici previsti ai commi 23.1 e 23.2 non sono dovuti se il ritardo nell'esecuzione della prestazione soggetta a livelli specifici di qualità o il mancato rispetto dell'appuntamento con l'utente sono riconducibili ad almeno una delle seguenti condizioni:

- a) atti di autorità pubblica;
- b) eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;

- c) scioperi diretti o indiretti;
- d) cause imputabili all'utente, come ad esempio la mancata presenza dell'utente a un appuntamento preso con l' esercente per interventi o sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta, o la richiesta di annullare o modificare un appuntamento o la data fissata per l'intervento;
- e) cause imputabili al rilascio di autorizzazioni da parte di terzi.

23.6 L' esercente è responsabile della corretta identificazione e documentazione delle condizioni di cui al comma precedente.

#### **Punto 24. Entità degli indennizzi automatici**

24.1 L'entità degli indennizzi automatici che l' esercente deve corrispondere all'utente in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui alla tabella 1/E per il servizio elettrico o alla tabella 1/G per il servizio gas, sotto le condizioni previste dai commi 23.1 e seguenti, sono definiti nelle tabelle 6/E per il servizio dell'energia elettrica e 6/G per il servizio del gas.

*Tabella 6/E – Entità degli indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per il servizio dell'energia elettrica (sotto le condizioni di cui al punto 23)*

	<b>Utenti BT per usi domestici</b>	<b>Utenti BT per usi non domestici</b>	<b>Utenti MT</b>
a. Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione			
b. Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici senza autorizzazioni			<i>non applicabile</i>
c. Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura			
d. Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione su richiesta dell'utente			
e. Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità			

*Tabella 6/G – Entità degli indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per il servizio del gas (sotto le condizioni di cui al punto 23)*

	<b>Utenti BP</b>	<b>Utenti MP</b>
a. Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione		
b. Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici senza autorizzazioni		<i>non applicabile</i>
c. Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura		
d. Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione su richiesta dell'utente		
e. Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità		

24.2 L'entità degli indennizzi automatici che l'esercente deve corrispondere all'utente in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente di cui alla tabella 5/E per il servizio dell'energia elettrica o alla tabella 5/G per il servizio del gas, sotto le condizioni previste dai commi 23.1 e seguenti, sono definiti nella tabella 7.

*Tabella 7 – Entità degli indennizzi automatici per mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti con gli utenti (sotto le condizioni di cui al punto 23)*

	<b>Servizio dell'energia elettrica: Utenti BT per usi non domestici</b>	<b>Servizio dell'energia elettrica: Utenti MT Servizio del gas: Utenti MP</b>
Mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti con gli utenti		

### **Punto 25. Modalità di pagamento agli utenti degli indennizzi automatici**

25.1 Gli indennizzi automatici devono essere corrisposti all'utente interessato attraverso apposita detrazione dall'importo addebitato all'utente nella prima fatturazione utile e comunque entro il termine di 90 giorni dalla data del termine previsto dal livello specifico di qualità corrispondente alla prestazione richiesta o di mancato rispetto dell'appuntamento con l'utente. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la

fatturazione deve riportare un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento.

25.2 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata chiaramente come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas con deliberazione n. ...".

25.3 L'utente può richiedere per iscritto, entro dieci giorni dalla data del termine previsto dal livello specifico di qualità corrispondente alla prestazione richiesta o di mancato rispetto dell'appuntamento con l'utente, che l'indennizzo automatico sia corrisposto tramite rimessa diretta. In questi casi l'indennizzo automatico deve essere corrisposto entro centoventi giorni dalla richiesta.

25.4 L'esercente che non effettua il pagamento dell'indennizzo automatico entro i termini previsti dai commi precedenti è tenuto al rimborso del doppio della somma prevista se il pagamento avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione del pagamento, e del quintuplo se il pagamento avviene oltre il termine doppio del tempo concesso.

*Parte VI – Informazione agli utenti, comunicazione dei dati da parte degli esercenti all’Autorità e pubblicizzazione dei dati*

**Punto 26. Informazione agli utenti**

26.1 Gli esercenti provvedono ad aggiornare le proprie Carte dei servizi, adottate in base alla direttiva sui principi per l’erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, indicando i livelli specifici e generali di qualità contenuti nella presente direttiva e eventuali ulteriori standard di qualità definiti dagli esercenti stessi, solo se migliorativi per gli utenti.

26.2 Gli esercenti provvedono a informare gli utenti, che fanno richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità, dei livelli specifici e degli indennizzi automatici previsti, nonché delle condizioni per il rispetto degli appuntamenti e dell’applicabilità degli indennizzi automatici.

26.3 Entro il ... di ogni anno, gli esercenti provvedono a informare ogni utente appartenente alle tipologie di utenza di cui ai commi 3.2 e 3.3, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, dei livelli specifici di qualità e degli indennizzi automatici previsti dal presente provvedimento per la tipologia di utenza a cui l’utente appartiene, nonché, a partire dall’anno successivo a quello di entrata in vigore del presente provvedimento, dei livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità e del grado di rispetto dei livelli specifici, al netto delle cause non imputabili all’esercente, relativamente all’anno precedente.

**Punto 27. Registrazione degli indicatori da parte degli esercenti**

27.1 Tutti gli esercenti di cui al comma 3.1 provvedono a registrare tutte le informazioni necessarie per la misurazione degli indicatori previsti al punto 4.1 e 4.2 e per la verifica delle clausole connesse all’applicazione degli indennizzi automatici. In particolare, gli esercenti registrano per ogni richiesta dell’utente:

- a) dati identificativi dell’utente o del richiedente la prestazione;
- b) la data della presentazione della richiesta dell’utente;
- c) la prima data in cui l’esercente è disponibile a effettuare l’intervento, e l’annotazione dell’eventuale richiesta dell’utente di dilazionare la data dell’intervento richiesto oltre tale prima data;

- d) le date degli eventuali sopralluoghi;
- e) le date di richiesta delle eventuali autorizzazioni e le date di rilascio delle stesse;
- f) la data di effettuazione della prestazione;
- g) la causa dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità;
- h) l'eventuale data di annullamento delle richiesta, anche per effetto del protrarsi dei lavori di adeguamento a carico dell'utente.

27.2 Gli esercenti del servizio gas provvedono inoltre a registrare tutte le informazioni necessarie per la misurazione dell'indicatore definito al punto 18.1. In particolare, registrano per ogni richiesta di pronto intervento:

- a) dati identificativi dell'utente o del richiedente il pronto intervento;
- b) le caratteristiche rilevanti della segnalazione ai fini della valutazione della sussistenza delle condizioni di cui al comma 18.2;
- c) data, ora e minuti della prima chiamata telefonica o segnalazione relativa a ciascun intervento richiesto;
- d) data, ora e minuti di arrivo sul luogo di chiamata del personale addetto al pronto intervento dotato dei requisiti di cui al comma 18.4;
- e) una breve descrizione dell'intervento effettuato.

27.3 L'esercente deve documentare tutti i casi in cui si è resa necessaria la sospensione della misurazione degli indicatori, per l'ottenimento delle eventuali autorizzazioni necessarie, per mancata effettuazione del sopralluogo per cause imputabili all'utente o per la necessità di lavori di adeguamento a carico dell'utente. L'esercente deve conservare inoltre documentazione dell'avvenuta comunicazione all'utente di tali sospensioni della misurazione dell'indicatore, nei casi in cui la sospensione sia imputabile all'utente stesso.

27.4 Gli esercenti provvedono a registrare tutte le informazioni necessarie per la fissazione e la verifica del rispetto degli appuntamenti presi con gli utenti. In particolare, gli esercenti registrano per ogni appuntamento con l'utente, per l'effettuazione sia di sopralluoghi che di interventi:

- a) l'ora prevista per l'appuntamento presso l'utente con cui si è concordato l'appuntamento;
- b) l'ora effettiva di presentazione del personale addetto;

- c) l'eventuale assenza dell'utente dal luogo concordato per l'appuntamento durante la fascia di puntualità concordata;
- d) la causa dell'eventuale mancato rispetto dell'appuntamento;
- e) l'eventuale data di annullamento dell'appuntamento su richiesta dell'utente.

### **Punto 28. Rintracciabilità delle informazioni registrate**

- 28.1 L'esercente deve mantenere la registrazione di tutte le prestazioni richieste soggette a livelli specifici di qualità e di tutti gli appuntamenti presi con gli utenti continuamente aggiornata con i dati richiesti. Le prestazioni richieste e gli appuntamenti devono essere identificati con un codice univoco.
- 28.2 L'esercente deve assicurare la rintracciabilità di tutte le informazioni relative a tutte le prestazioni richieste dall'utente e soggette a livelli specifici di qualità e a tutti gli appuntamenti presi con gli utenti mediante un adeguato sistema di collegamento tra archivi commerciali, archivi operativi, rapporti di intervento delle squadre addette all'esecuzione dei lavori e ogni altra documentazione ritenuta necessaria.
- 28.3 Tutta la documentazione necessaria per assicurare la rintracciabilità delle informazioni registrate deve essere conservata in modo ordinato e accessibile per un periodo non inferiore a X anni.

### **Punto 29. Comunicazioni degli esercenti all'Autorità, controlli e pubblicazione dei dati forniti**

29.1 Entro il [data2] di ogni anno gli esercenti inviano all'Autorità il prospetto annuale di sintesi dei livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici di qualità, del rispetto dei livelli specifici e degli appuntamenti presi con gli utenti. Tale prospetto si riferisce, per ogni indicatore di qualità di cui al punto 4.1, alle richieste pervenute nel corso dell'anno.

29.2 Nel comunicare all'Autorità gli indicatori e gli altri dati richiesti, gli esercenti si assumono la responsabilità della veridicità delle informazioni fornite e della rintracciabilità di tutte le informazioni che

hanno contribuito all'elaborazione del prospetto di sintesi inviato all'Autorità.

29.3 L'Autorità pubblica su base comparativa i dati di sintesi forniti dagli esercenti sui livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici di qualità nonché sul rispetto dei livelli specifici e degli appuntamenti presi con gli utenti. La pubblicazione avviene periodicamente, con le modalità ritenute più opportune a dare la massima pubblicizzazione.

## *Parte VII – Disposizioni finali e transitorie*

### **Punto 30. Entrata in vigore**

30.1 Il presente provvedimento entra in vigore dopo Y giorni dalla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Fino a quella data sono in vigore le disposizioni transitorie di cui al successivo punto.

30.2 Dall'entrata in vigore del presente provvedimento sono abrogate le norme del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995 in contrasto con quanto disposto dal presente provvedimento.

### **Punto 31. Disposizioni transitorie**

*(da definire in seguito alla consultazione)*

### 3. SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

Considerata la natura della regolamentazione proposta, gli esercenti i servizi dell'energia elettrica e del gas e gli altri soggetti interessati sono invitati far conoscere all'Autorità le proprie osservazioni e suggerimenti, oltre che sugli obiettivi e i criteri generali seguiti per impostare la regolamentazione dei fattori commerciali di qualità dei servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas, anche in merito a:

1. livelli specifici e generali di qualità da definire;
2. fasce di puntualità degli appuntamenti con gli utenti da definire;
3. entità degli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità;
4. gradualità di attuazione del provvedimento e norme transitorie;
5. controlli sulla qualità del servizio.

Ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h) della legge n. 481/95, l'Autorità definisce i livelli specifici e generali di qualità "sentiti i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori". La presente consultazione ha lo scopo di contribuire all'attuazione di questa disposizione di legge.

#### 3.1. Livelli specifici e generali di qualità

1. *Tenendo conto che il provvedimento proposto è relativo solo ai fattori commerciali di qualità dei servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas, e che comunque gli esercenti hanno facoltà di introdurre ulteriori indicatori e standard di qualità nelle proprie Carte dei servizi, gli indicatori di qualità proposti sono comprensivi di tutti gli aspetti di qualità più rilevanti per gli utenti?*
2. *Quali si ritiene che debbano essere i valori dei livelli specifici di qualità per prestazioni richieste dagli utenti? (si vedano le tabelle 1/E e 1/G)*
3. *Quali si ritiene che debbano essere i valori dei livelli generali di qualità? (si vedano le tabelle 2/E, 2/G, 3/E, 3/G, 4/G)*
4. *Quale si ritiene debba essere l'unità di misura più appropriata per le prestazioni richieste dagli utenti, tenendo conto che i giorni lavorativi permettono di depurare i conteggi dalle festività infrasettimanali e che i giorni solari permettono una più semplice comunicazione agli utenti?*

### **3.2 Appuntamenti con gli utenti**

5. *Quale si ritiene che debba essere la fascia di puntualità per le diverse tipologie di utenti? (si vedano le tabelle 5/E e 5/G)*
6. *Si ritiene che gli indennizzi automatici per mancato rispetto degli appuntamenti debbano essere applicati anche agli utenti alimentati in bassa tensione per usi domestici o agli utenti del gas alimentati in bassa pressione?*
7. *Si ritiene opportuno applicare una penalità agli utenti che non rispettano gli appuntamenti, per non imporre agli altri utenti i costi derivanti da questo comportamento?*

### **3.3 Entità degli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità**

8. *Quali si ritiene che debbano i valori degli indennizzi automatici per le diverse tipologie di utenti per i casi di mancato rispetto dei livelli specifici e degli appuntamenti con gli utenti? (si vedano le tabelle 6/E e 6/G)*

### **3.4 Gradualità di attuazione del provvedimento e norme transitorie**

9. *Quanto tempo si ritiene opportuno concedere dalla pubblicazione del provvedimento alla sua entrata in vigore per permettere agli esercenti di adeguare i propri processi ai nuovi livelli specifici e generali di qualità?*
10. *Si ritiene opportuno introdurre norme transitorie per l'introduzione di un obbligo per gli esercenti di adottare procedure di rimborso automatico in caso di mancato rispetto degli standard previsti dalle Carte dei servizi, secondo le ipotesi presentate nel paragrafo 1.3, sezione VII, di questo documento?*

### **3.5 Controlli sulla qualità del servizio**

11. *Quali forme di garanzia, oltre alla certificazione del sistema qualità in conformità alle norme della serie ISO 9000, potrebbero essere forniti dagli esercenti all'Autorità affinché questa ne tenga conto nel predisporre i piani di controllo?*
12. *Quale ruolo può essere svolto dalle associazioni dei consumatori e utenti nel monitoraggio dei livelli specifici e generali di qualità per il servizio dell'energia*

*elettrica e del gas e nella segnalazione all'Autorità di casi di mancato rispetto dei livelli stessi o di non funzionamento dei meccanismi di indennizzo automatico?*