

Indice

PRESENTAZIONE

INTRODUZIONE

1. ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

- Adozione delle Carte dei servizi
- Verifica del rispetto degli standard

2. RISULTATI DI SINTESI

- Prestazioni richieste dagli utenti
- Rimborsi agli utenti
- Continuità del servizio

3. PRESTAZIONI RICHIESTE DAGLI UTENTI

- Preventivazione: lavori semplici
- Allacciamento delle nuove utenze: lavori semplici
- Attivazione e riattivazione della fornitura
- Disattivazione della fornitura
- Risposta a reclami
- Riattivazione in caso di distacco per morosità
- Verifica delle caratteristiche dei misuratori
- Verifica della tensione fornita

4. RIMBORSI AGLI UTENTI

5. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

- Sospensioni programmate
- Interruzioni accidentali lunghe

6. CONCLUSIONI

- Principali risultati
- Problemi aperti

NOTA METODOLOGICA

PRESENTAZIONE

In questo Quaderno l'Autorità per l'energia elettrica e il gas pubblica il suo primo rapporto sulla qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica in Italia. Un altro Quaderno, pubblicato contestualmente, contiene il rapporto sulla qualità del servizio di fornitura del gas. Entrambi i rapporti sono frutto dell'attività di verifica e controllo che l'Autorità svolge sulle Carte dei servizi dei soggetti erogatori.

Le Carte dei servizi sono state introdotte nell'ordinamento italiano con la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. Negli anni successivi si sono aggiunte altre norme di legge in materia di qualità dei servizi pubblici. In base a questo complesso di norme, i soggetti erogatori di energia elettrica e di gas sono tenuti ad adottare una Carta dei servizi contenente standard di qualità da essi determinati e ad assicurare il rispetto di tali standard. L'Autorità, in base all'articolo 2 comma 12 lettera p) della legge istitutiva (legge 14 novembre 1995, n. 481), deve controllare l'adozione delle Carte dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi e verificare il rispetto degli standard di qualità indicati dagli stessi. Per i settori dell'energia elettrica e del gas, l'Autorità ha quindi assunto le competenze precedentemente svolte dal Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici, costituito presso il Dipartimento della funzione pubblica.

Finora i dati pubblicati sull'attuazione della Carta dei servizi permettevano solo di apprezzare quante Carte sono state adottate dai soggetti erogatori, ma non se e in che misura gli standard dichiarati nelle stesse Carte fossero rispettati. Nella prima Relazione annuale al Parlamento e al Presidente del Consiglio dei ministri, l'Autorità ha presentato alcuni primi dati sul rispetto degli standard delle Carte dei servizi, relativi al 1996. Con i rapporti presentati in questi Quaderni, l'Autorità pubblica per la prima volta dati completi, attraverso i quali è possibile conoscere non solo gli standard fissati dagli esercenti nelle Carte dei servizi, ma anche il grado di rispetto di tali standard e i livelli effettivi di qualità e continuità del servizio.

La Carta dei servizi ha costituito un'occasione importante per l'Enel e le altre imprese elettriche nel campo della qualità e continuità del servizio. Per effetto della Carta, infatti, le aziende hanno iniziato a misurare in modo sistematico la qualità, si sono date degli obiettivi, li hanno verificati. Tuttavia, i dati pubblicati in questo Quaderno mettono in evidenza i limiti dell'esperienza legata alla Carta dei servizi: gli standard auto-determinati dagli esercenti risultano in genere prudenziali e non vengono sottoposti a

periodica revisione; i rimborsi previsti in caso di mancato rispetto degli standard non vengono richiesti dagli utenti, in larga misura per la scarsa conoscenza di questo strumento di tutela; i livelli effettivi di continuità presentano divari sensibili non solo, come è ragionevole, tra aree urbane e aree rurali, ma anche tra il Nord e il Sud e tra le diverse zone al loro interno, pur essendo la tariffa unica a livello nazionale.

La pubblicazione del presente rapporto costituisce quindi un passo avanti importante sulla strada del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti, anche perché avvia un meccanismo di "competizione comparativa" che nelle esperienze internazionali ha permesso di raggiungere notevoli risultati di miglioramento, nonostante lo scetticismo diffuso nei suoi confronti.

I limiti della Carta dei servizi devono essere superati. L'Autorità, in conformità alla legge istitutiva, intende introdurre nuovi strumenti di regolazione della qualità: dagli standard di qualità autodefiniti dalle aziende e conseguentemente differenziati su base locale si passerà a livelli di qualità validi su tutto il territorio nazionale e definiti dall'Autorità in base alla consultazione con tutti i soggetti interessati; la copertura delle garanzie sarà estesa dagli utenti alimentati in bassa tensione anche agli utenti alimentati in media tensione; dai rimborsi su richiesta degli utenti in caso di mancato rispetto degli standard specifici si passerà a indennizzi automatici in caso di violazione dei livelli stabiliti dall'Autorità; sarà introdotto un meccanismo di riconoscimento tariffario esplicito dei recuperi di continuità del servizio, che permetterà agli esercenti di programmare con maggiore certezza gli investimenti di miglioramento della qualità; sarà possibile per gli esercenti formulare opzioni tariffarie differenziate anche in base a profili personalizzati di qualità.

Il servizio elettrico è oggi alla vigilia di grandi cambiamenti. Il miglioramento della qualità del servizio, l'aumento della possibilità di scelta per gli utenti e delle garanzie a loro tutela costituiscono aspetti caratterizzanti di questo cambiamento. La qualità del servizio potrà migliorare per effetto dei comportamenti di tutte le parti interessate, e in particolare degli esercenti e degli utenti. L'Autorità continuerà a fare la sua parte, sulla base dei compiti che le ha affidato il Parlamento, consapevole del diritto degli utenti a ricevere un servizio di qualità a fronte della tariffa che essi pagano.

Pippo Ranci
Presidente

INTRODUZIONE

Il presente rapporto ha lo scopo di illustrare lo stato della qualità del servizio di distribuzione e vendita (nel seguito: servizio di fornitura) dell'energia elettrica nel corso dell'anno 1997.

Il rapporto si basa su dati forniti dalle aziende esercenti nel corso di una rilevazione effettuata durante la primavera del 1998 dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità). La rilevazione è stata compiuta dall'Autorità ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera p) della legge 14 novembre 1995, n.481. I dati riguardano solo gli utenti alimentati in bassa tensione, sia per uso domestico che per uso non domestico (di seguito: utenti BT). Sono utenti BT le famiglie, l'artigianato, il commercio, i servizi e le imprese di piccola dimensione, ovvero tutte quelle utenze "civili" a cui si applica lo "schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico" (decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995).

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico ha individuato una lista di indicatori di qualità, relativi sia ai tempi massimi per le principali prestazioni richieste dall'utente sia alla continuità del servizio. Lo schema generale di riferimento si limita a individuare gli indicatori di qualità, e lascia ai singoli esercenti il compito di determinare gli standard di qualità, cioè le soglie da applicare agli indicatori.

Gli esercenti, quindi, devono adottare una Carta dei servizi con l'indicazione di standard di qualità, sulla base degli indicatori definiti dallo schema generale di riferimento e dei principi fissati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. Inoltre, gli esercenti devono individuare almeno 4 standard specifici (cioè riferiti alle singole prestazioni richieste dall'utente) soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto per cause imputabili all'esercente stesso. Infine, gli esercenti devono verificare il rispetto degli standard e misurare i livelli effettivi di qualità, cioè rilevare i valori medi effettivi a consuntivo degli indicatori di qualità.

L'Autorità ha richiesto ai soggetti esercenti le relazioni di verifica del rispetto degli standard di qualità contenuti nelle Carte dei servizi relative al 1997. Tali relazioni sono previste dal titolo II, paragrafo 5 della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. Per ottenere dati comparabili, l'Autorità ha predisposto uno schema per le relazioni di verifica del rispetto degli standard, contenente un questionario unificato e le relative istruzioni.

Il presente rapporto mette in evidenza, per l'anno 1997:

- lo stato di adozione delle Carte dei servizi tra i soggetti esercenti il servizio di fornitura dell'energia elettrica (capitolo 1);
- il grado di verifica degli standard di qualità dichiarati dagli esercenti nelle Carte dei servizi (capitolo 1);
- il grado di rispetto degli standard di qualità dichiarati dagli esercenti nelle Carte dei servizi (capitolo 2, e più analiticamente capitolo 3);
- i tempi medi effettivi di erogazione delle prestazioni soggette ai principali standard specifici di qualità, cioè quelli riferiti alla singola prestazione richiesta dall'utente (capitolo 2, e più analiticamente capitolo 3);
- l'efficacia dei meccanismi di rimborso previsti in caso di mancato rispetto di alcuni standard specifici (capitolo 4);
- i livelli effettivi di continuità del servizio di fornitura dell'energia elettrica (capitolo 5);
- i principali risultati e i problemi ancora aperti nell'attuazione della Carta dei servizi nel servizio di fornitura dell'energia elettrica (capitolo 6).

Il presente rapporto contiene i risultati delle elaborazioni sui dati forniti dagli esercenti nelle relazioni di verifica del rispetto degli standard di qualità. L'Autorità ha già avviato controlli a campione sui dati forniti dagli esercenti, e tali controlli continueranno nei prossimi mesi.

1. ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi stabilisce e garantisce i diritti degli utenti del servizio di fornitura di energia elettrica in bassa tensione per usi civili. La Carta dei servizi trova origine nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, rivolta ai soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici, la quale definisce i principi che devono regolare la fornitura di tali servizi, individua gli strumenti per l'attuazione di questi principi, indica le modalità per la tutela degli utenti.

Ciascun soggetto esercente il servizio elettrico deve adottare una Carta dei servizi con indicazione di standard delle singole prestazioni e deve verificarne il rispetto, secondo quanto disposto dall'articolo 2 della legge 11 luglio 1995 n.273 e dal successivo Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18 settembre 1995.

In conformità all'articolo 2, comma 12, lettera p) della legge 14 novembre 1995 n. 481, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas deve controllare che ciascun esercente il servizio adotti una Carta dei servizi che contenga gli standard di qualità e di continuità e deve verificare il rispetto di tali standard.

A questo scopo l'Autorità ha rilevato in primo luogo lo stato di adozione della Carta dei servizi nelle aziende esercenti il servizio di fornitura di energia elettrica. Oltre all'Enel S.p.A. (di seguito: Enel), che copre il 91% dell'utenza BT, in Italia esistono circa altri 200 soggetti esercenti, di cui i primi 25 coprono il 7,5% dell'utenza BT e hanno una dimensione superiore a 10.000 utenti. Le restanti aziende sono piccoli e piccolissimi fornitori locali di energia elettrica che coprono complessivamente l'1% circa dell'utenza BT (tav. 1).

TAV. 1 - STRUTTURA DEL SERVIZIO ELETTRICO				
	ENEL	MAGGIORI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI	ALTRE AZIENDE ELETTRICHE LOCALI	TOTALE
Numero totale soggetti esercenti al 31/12/97	1	25	179	205
Utenti BT serviti totale al 31/12/97 (milioni)	28,8	2,5	0,4(*)	31,7

Legenda:

- maggiori aziende elettriche locali: aziende con più di 10.000 utenti BT

- altre aziende elettriche locali: aziende con meno di 10.000 utenti BT

(*) valore stimato

Adozione delle Carte dei servizi

Il numero di soggetti esercenti il servizio di fornitura dell'energia elettrica che adottano la Carta dei servizi continua a crescere rispetto agli anni precedenti: alla fine del 1997 gli utenti del servizio elettrico il cui esercente ha adottato una Carta dei servizi costituiscono il 99% dell'intera utenza in Italia. Infatti, oltre a Enel che ha adottato una Carta dei servizi per ognuna delle 147 zone in cui si articola la struttura operativa di distribuzione, al 31 dicembre 1997 oltre 80 aziende elettriche locali hanno dichiarato di aver adottato la Carta dei servizi. Gran parte delle aziende elettriche di maggiore dimensione si era già messa in regola non appena entrato in vigore il provvedimento relativo alla Carta dei servizi del settore elettrico (tav. 2).

TAV. 2 - GRADO DI ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI (1996 - 1997)				
	ZONE ENEL	MAGGIORI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI	ALTRE AZIENDE ELETTRICHE LOCALI	TOTALE
Numero di Carte dei servizi adottate				
al 31/12/96	147	22	42	211
al 31/12/97	147	25	55	227
differenza 1997-1996	-	+3	+13	+16
Utenti BT dei soggetti esercenti che hanno adottato la Carta dei servizi (milioni)				
al 31/12/96	28,6	2,3	0,1	31,0
al 31/12/97	28,8	2,4	0,1	31,3
differenza 1997-1996	+0,2	+0,1	-	+0,3

Legenda:

- maggiori aziende elettriche locali: aziende con più di 10.000 utenti BT
- altre aziende elettriche locali: aziende con meno di 10.000 utenti BT

Verifica del rispetto degli standard

L'Autorità non si è limitata a rilevare quante aziende hanno adottato la Carta dei servizi, ma anche se queste aziende hanno verificato il rispetto degli standard di qualità contenuti nelle Carte. La verifica annuale degli standard di qualità è infatti la chiave di volta del processo di miglioramento della qualità che la Carta dei servizi intende promuovere.

Gli standard di qualità riportati dalle Carte dei servizi si suddividono in standard specifici e standard generali.

Gli standard specifici di qualità si riferiscono alle singole prestazioni da garantire all'utente; riguardano i tempi massimi per l'esecuzione di prestazioni richieste dall'utente come preventivazione, esecuzione di sopralluoghi, allacciamento di nuove utenze, attivazione della fornitura, riattivazione per subentro, disattivazione della fornitura, risposta a richieste scritte, risposta a reclami, rettifiche di fatturazione, riattivazione in caso di distacco per morosità, verifica delle caratteristiche dei misuratori, verifica della tensione fornita.

Gli standard generali di qualità si riferiscono al complesso delle prestazioni rese agli utenti; riguardano in modo particolare la continuità del servizio di fornitura (frequenza e durata delle interruzioni accidentali e delle sospensioni programmate).

Per tutte le sue 147 zone di distribuzione, l'Enel ha dichiarato gli standard nella Carta dei servizi e ne ha verificato il rispetto.

Delle 25 aziende elettriche con più di 10.000 utenti, 21 hanno verificato il rispetto degli standard specifici; per quanto riguarda gli standard generali, il numero di aziende che hanno rilevato i livelli effettivi di continuità del servizio risulta più elevato del numero di aziende che hanno indicato gli standard.

Per quanto riguarda le aziende elettriche con meno di 10.000 utenti, delle 53 aziende che hanno indicato standard specifici di qualità, solo 23 ne hanno verificato il rispetto. Tali considerazioni sono basate sui risultati esposti nella tav. 3, dove per definire il numero di esercenti che hanno verificato il rispetto degli standard si sono adottate le seguenti convenzioni:

- un esercente è stato classificato tra quelli che hanno verificato il rispetto degli standard specifici di qualità se per almeno 4 indicatori relativi ai tempi massimi delle prestazioni richieste dagli utenti ha indicato il corrispondente standard specifico,

ha rilevato il numero annuo di richieste e il numero di casi in cui la prestazione è stata erogata con tempi superiori allo standard specifico;

- un esercente è stato classificato tra quelli che hanno misurato i livelli effettivi di continuità se ha misurato almeno due dei quattro indicatori di continuità previsti.

Le suddette convenzioni sono state adottate per poter dare un indice medio del grado di verifica degli standard. In effetti il numero di esercenti che hanno verificato gli standard in modo valido è variabile da indicatore a indicatore, come illustrato nei capitoli successivi. Per maggiori chiarimenti si rimanda all'appendice metodologica.

TAV. 3 - GRADO DI VERIFICA DEGLI STANDARD (1996 - 1997)				
	ZONE ENEL	MAGGIORI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI	ALTRE AZIENDE ELETTRICHE LOCALI	TOTALE
Verifica del rispetto degli standard specifici di qualità				
per il 1996	147	15	18	180
per il 1997	147	21	23	191
differenza 1997-1996	-	+6	+5	+11
Misurazione dei livelli effettivi di continuità				
per il 1996	147	13	33	193
per il 1997	147	19	45	211
differenza 1997-1996	-	+6	+12	+18

Legenda:

- maggiori aziende elettriche locali: aziende con più di 10.000 utenti BT
- altre aziende elettriche locali: aziende con meno di 10.000 utenti BT

2. RISULTATI DI SINTESI

In questo capitolo sono presentati i risultati di sintesi relativi ai tre gruppi di esercenti: Enel, aziende elettriche locali con più di 10.000 utenti, aziende elettriche locali con meno di 10.000 utenti. Le analisi di dettaglio dei diversi standard di qualità sono contenute nei capitoli successivi, mentre in allegato è fornita una nota metodologica sulle elaborazioni svolte dall'Autorità.

Prestazioni richieste dagli utenti

Gli standard specifici di qualità esprimono la tempestività dell'azienda nel fornire all'utente alcune prestazioni richieste dagli utenti, come l'elaborazione di preventivi, la realizzazione di allacciamenti, le attivazioni della fornitura, l'esecuzione di verifiche tecniche etc.

Per ciascuno degli indicatori previsti dallo schema generale di riferimento della Carta dei servizi per il settore elettrico, le aziende esercenti hanno dichiarato uno standard di qualità nelle proprie Carte dei servizi. Enel, che ha adottato una Carta per ogni zona di distribuzione, ha adottato standard a volte diversi per lo stesso indicatore. La variabilità degli standard specifici è dovuta alla facoltà degli esercenti di determinare i propri standard e non a differenze di natura territoriale (per esempio città rispetto a campagna) che in generale non sono rilevanti per questo tipo di standard di qualità.

Per valutare la qualità del servizio a fronte degli standard specifici dichiarati dagli esercenti nelle proprie Carte dei servizi, sono state predisposte tavole di sintesi che riportano:

- numero annuo di richieste, vale a dire il numero di richieste dell'utente per una determinata prestazione;
- standard, definito come il tempo massimo dichiarato nelle Carte dei servizi per fornire all'utente una determinata prestazione (espresso in giorni); per tenere conto della variabilità degli standard dichiarati dalle diverse aziende, è stato indicato sia il valore medio degli standard (ponderato sul numero annuo di richieste), sia il valore minimo e massimo degli standard dichiarati;

- effettivo, definito come il livello medio effettivo raggiunto nel corso dell'anno (espresso in giorni); questo valore è un'indicazione del tempo medio a consuntivo anch'esso ponderato sul numero dei casi, ma non dice ancora nulla sul grado di rispetto dello standard;
- percentuale fuori standard, definita come la percentuale di richieste dell'utente soddisfatte in tempi superiori agli standard per causa imputabile all'esercente; questa è una indicazione del grado di rispetto degli standard in quanto indica la quota di prestazioni richieste dagli utenti per le quali non è stato rispettato lo standard dichiarato.

Dall'analisi risulta che gli standard di qualità dichiarati dai soggetti esercenti il servizio sono piuttosto differenziati tra loro, sia all'interno dell'Enel stessa sia tra le aziende elettriche locali dove questo fenomeno è più accentuato (tavole 4, 5 e 6, colonne "standard").

La percentuale di casi fuori standard è contenuta per tutte le prestazioni, sia per Enel sia per le aziende elettriche locali. Enel nel 1997 ha verificato tutti gli indicatori di qualità in modo omogeneo su tutte le proprie zone di distribuzione mentre gli altri esercenti hanno verificato gli standard in modo spesso incompleto (tavole 4, 5 e 6, colonne "rispetto degli standard"). Inoltre, anche se è naturale che vi sia una certa distribuzione intorno alla media dei livelli effettivi, i tempi massimi dichiarati dai soggetti esercenti nelle Carte dei servizi sono, per tutte le prestazioni, visibilmente superiori ai tempi medi effettivi (tavole 4, 5 e 6, colonna "tempo effettivo").

Dal confronto tra Enel e le imprese elettriche locali risulta che queste ultime hanno dichiarato standard più contenuti anche se a questo non corrisponde una maggior tempestività a svolgere una determinata prestazione.

TAV. 4 - RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI: ENEL

PRESTAZIONE	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD			RISPETTO DEGLI STANDARD			EFFETTIVO (giorni)
		VALORE PIÙ FREQUENTE (giorni)	VALORE MINIMO (giorni)	VALORE MASSIMO (giorni)	% FUORI STANDARD	NUMERO ZONE	UTENTI (milioni)	
Preventivazione	256.983	40	25	60	1,8	147	28,8	15,8
Allacciamento nuove utenze	196.652	50	30	80	0,1	147	28,8	5,5
Attivazione e riattivazione fornitura	1.732.506	10	7	20	0,2	147	28,8	1,3
Disattivazione fornitura	846.763	12	12	15	0,2	147	28,8	2,8
Risposta a richieste scritte	33.853	28	28	28	6,5	147	28,8	16,7
Risposta a reclami	28.070	30	30	30	7,2	147	28,8	20,2
Rettifiche di fatturazione	6.805	45	45	45	0,9	147	28,8	11,3
Riattivazione utenti morosi	533.547	1	1	1	0,3	147	28,8	1,0
Verifica dei misuratori	6.453	20	20	20	2,6	147	28,8	9,9
Verifica della tensione	1.182	20	20	20	1,2	147	28,8	9,7

Legenda:

- numero annuo di richieste: numero totale di richieste per le prestazioni indicate
- standard valore più frequente: valore dello standard più frequente per le prestazioni indicate
- standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati
- standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati
- % fuori standard: percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all' esercente
- numero zone: zone di distribuzione Enel che hanno verificato in modo valido lo standard per la prestazione indicata
- utenti: numero di utenti serviti dalle zone di distribuzione Enel che hanno verificato in modo valido lo standard per la prestazione indicata
- effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo

TAV. 5 - RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI: AZIENDE ELETTRICHE LOCALI AVENTI PIÙ DI 10.000 UTENTI

PRESTAZIONE	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD			RISPETTO DEGLI STANDARD			EFFETTIVO (giorni)
		VALORE MEDIO (giorni)	VALORE MINIMO (giorni)	VALORE MASSIMO (giorni)	% FUORI STANDARD	NUMERO ESERCENTI	UTENTI (milioni)	
Preventivazione	17.982	28,0	2	60	2,5	16	1,3	20,1
Allacciamento nuove utenze	7.449	18,0	5	40	1,7	16	1,3	10,8
Attivazione e riattivazione fornitura	148.785	6,9	5	15	8,3	18	2,1	3,9
Disattivazione fornitura	75.147	6,9	2	15	0,2	18	1,4	3,6
Risposta a richieste scritte	3.296	28,7	10	30	1,4	16	1,2	14,4
Risposta a reclami	8.098	22,1	10	30	0,8	14	1,2	14,2
Rettifiche di fatturazione	25.865	17,4	2	120	2,7	15	1,6	8,8
Riattivazione utenti morosi	23.539	1,0	1	2	0,0	14	1,9	1,5
Verifica dei misuratori	2.660	11,2	5	45	0,3	17	1,3	6,8
Verifica della tensione	1.072	2,9	1	25	0,4	18	2,0	1,1

Legenda:

- numero annuo di richieste: numero totale di richieste per le prestazioni indicate
- standard valore medio: valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate
- standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati
- standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati
- % fuori standard: percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente
- numero esercenti: esercenti che hanno verificato in modo valido lo standard per la prestazione indicata
- utenti: numero di utenti serviti degli esercenti che hanno verificato in modo valido lo standard per la prestazione indicata
- effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo

Nota:

Il numero di esercenti che hanno verificato gli standard in modo valido è variabile da prestazione a prestazione; per questo motivo è riportato, per ogni prestazione, il numero di esercenti a cui si riferiscono i valori medi, minimi e massimi, degli standard e le percentuali fuori standard (si veda l'appendice metodologica).

TAV. 6 - RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI: AZIENDE ELETTRICHE LOCALI AVENTI MENO DI 10.000 UTENTI

PRESTAZIONE	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD			RISPETTO DEGLI STANDARD			EFFETTIVO (giorni)
		VALORE MEDIO (giorni)	VALORE MINIMO (giorni)	VALORE MASSIMO (giorni)	% FUORI STANDARD	NUMERO ESERCENTI	UTENTI (milioni)	
Preventivazione	1.993	12,9	1	40	0,5	19	0,07	8,4
Allacciamento nuove utenze	2.117	16,5	2	40	0,9	22	0,08	12,3
Attivazione e riattivazione fornitura	4.621	6,5	2	10	0,4	21	0,09	3,6
Disattivazione fornitura	3.363	6,5	1	12	0,1	21	0,09	4,1
Risposta a richieste scritte	404	20,8	2	30	3,3	16	0,06	11,8
Risposta a reclami	149	24,6	1	30	6,5	18	0,06	11,7
Rettifiche di fatturazione	479	37,3	5	120	0,0	15	0,05	16,0
Riattivazione utenti morosi	392	1,0	1	5	0,0	19	0,07	1,0
Verifica dei misuratori	369	15,3	1	20	0,0	18	0,06	5,3
Verifica della tensione	203	12,1	1	45	0,0	16	0,06	6,4

Legenda:

- numero annuo di richieste: numero totale di richieste per le prestazioni indicate
- standard valore medio: valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate
- standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati
- standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati
- % fuori standard: percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente
- numero esercenti: esercenti che hanno verificato in modo valido lo standard per la prestazione indicata
- utenti: numero di utenti serviti degli esercenti che hanno verificato in modo valido lo standard per la prestazione indicata
- effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo

Nota:

Il numero di esercenti che hanno verificato gli standard in modo valido è variabile da prestazione a prestazione; per questo motivo è riportato, per ogni prestazione, il numero di esercenti a cui si riferiscono i valori medi, minimi e massimi, degli standard e le percentuali fuori standard (si veda l'appendice metodologica).

Rimborsi agli utenti

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico prevede che gli esercenti individuino almeno 4 standard specifici da assoggettare a rimborso e prevede che le aziende, a fronte del mancato rispetto di tali indicatori per cause non imputabili all'utente o a terzi, riconoscano un rimborso agli utenti coinvolti. Le aziende possono determinare l'entità del rimborso e le procedure di rimborso. Nel settore elettrico, l'Enel e quasi tutte le aziende elettriche locali hanno definito procedure di rimborso su richiesta dell'utente. Solo l'azienda Ami-Imola ha adottato procedure di rimborso automatico.

Per ciascuno degli standard specifici che ogni azienda ha indicato come soggetti a rimborso, sono stati presi in esame i casi di mancato rispetto degli standard specifici per cause imputabili all'esercente, le richieste presentate dagli utenti, le richieste accettate e l'entità dei rimborsi pagati: confrontando il limitato numero dei rimborsi richiesti dagli utenti con il numero dei casi per i quali ne avrebbero avuto diritto, risulta evidente che l'efficacia della tutela è molto ridotta se l'ottenimento dell'indennizzo dipende dalla richiesta dell'utente (tav. 7).

Inoltre, si riscontra una situazione piuttosto differenziata dato che le aziende possono determinare autonomamente sia le soglie degli standard, sia quali standard assoggettare a rimborso, sia l'entità del rimborso.

TAV. 7 - RIMBORSI				
	ENEL	MAGGIORI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI (1)	ALTRE AZIENDE ELETTRICHE LOCALI	TOTALE
Casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso per cause imputabili all'esercente	5.289	810	ND	6.099 (6)
Richieste di rimborso da parte degli utenti	6	6	45 (4)	57
Richieste di rimborso da parte degli utenti accettate dal soggetto erogatore il servizio	2	19 (2)	14 (5)	35
Rimborsi effettivamente pagati agli utenti (lire)	100.000	1.551.201 (3)	14.000	1.665.201

Legenda:

- maggiori aziende elettriche locali: aziende con più di 10.000 utenti BT
- altre aziende elettriche locali: aziende con meno di 10.000 utenti BT

Note:

- (1) non sono compresi i dati Acea - Roma poiché non sono separati i casi di mancato rispetto degli standard dovuti a cause imputabili all'azienda da quelli dovuti a cause imputabili all'utente o a terzi.
- (2) di cui 14 Ami - Imola (rimborsi automatici)
- (3) di cui 1.401.201 Ami - Imola (rimborsi automatici)
- (4) di cui 33 Idroelettrica Valcanale Tarvisio
- (5) di cui 12 Idroelettrica Valcanale Tarvisio (di queste richieste non è stato pagato nessun rimborso)
- (6) escluse le aziende elettriche locali aventi meno di 10.000 utenti

Continuità del servizio

Gli aspetti della continuità del servizio presi in esame sono le interruzioni accidentali lunghe (durata superiore a 3 minuti) e le sospensioni programmate (con preavviso agli utenti, in genere di un giorno). Per ciascuna delle due tipologie di interruzione sono analizzate sia la frequenza (numero medio di interruzioni per utente), sia la durata (espressa in minuti persi all'anno per utente).

Non sono analizzate in questa relazione le interruzioni brevi (durata inferiore a 3 minuti), in quanto non sono attualmente contemplate dalla Carta dei servizi.

Per gli aspetti di continuità del servizio sono state analizzate la frequenza e durata delle sospensioni programmate e delle interruzioni senza preavviso solo per i dati Enel relativi agli anni 1996 e 1997 (tavole 8 e 9).

La continuità del servizio è fortemente influenzata dalla struttura della rete. Infatti, in Italia come nella maggior parte dei Paesi, le aree rurali sono servite da linee aeree, che sono più vulnerabili sotto il profilo della continuità. Di conseguenza i livelli effettivi di continuità (sia in frequenza che in durata delle interruzioni) sono notevolmente differenti tra aree urbane e aree rurali.

Per questi motivi, i dati sono riportati dapprima come media ponderata di tutto il territorio servito e, successivamente, distinguendo le aree urbane dalle aree rurali.

In media un utente Enel alimentato in bassa tensione ha subito nel 1997 4,7 interruzioni accidentali, per un totale di 219 minuti persi per utente. Dietro questi valori medi si nascondono in effetti situazioni molto differenziate: al nord la media è di 2,9 interruzioni per utente all'anno (133 minuti persi per utente), mentre al sud la media sale a 6,2 interruzioni per utente all'anno (311 minuti persi per utente). Questi valori sono medie ponderate che tengono conto del fatto che Enel serve sia territori urbani che rurali; ma l'analisi di dettaglio mostra differenze rilevanti anche all'interno delle sole zone urbane (1,6 interruzioni per utente all'anno nelle aree urbane del nord contro 3,5 interruzioni per utente all'anno nelle aree urbane del sud) o delle sole zone rurali (3,9 interruzioni per utente all'anno nelle aree rurali del nord contro 9,0 interruzioni per utente all'anno nelle aree rurali del sud).

TAV. 8 - INTERRUZIONI ACCIDENTALI LUNGHE (DURATA SUPERIORE A 3 MINUTI): ENEL						
	MEDIA ITALIA	NORD	CENTRO	SUD	SOLO AREE URBANE	SOLO AREE RURALI
Numero di interruzioni per utente (1996)	4,8	3,6	5,3	6,1	2,8	6,8
Numero di interruzioni per utente (1997)	4,7	2,9	6,0	6,2	2,8	6,3
Durata delle interruzioni (minuti persi per utente, 1996)	288	167	304	426	166	409
Durata delle interruzioni (minuti persi per utente, 1997)	219	133	245	311	129	299

TAV. 9 - SOSPENSIONI PROGRAMMATE: ENEL						
	MEDIA ITALIA	NORD	CENTRO	SUD	SOLO AREE URBANE	SOLO AREE RURALI
Numero di interruzioni per utente (1996)	1,2	1,0	1,7	0,8	0,6	1,7
Numero di interruzioni per utente (1997)	0,9	0,9	1,2	0,6	0,4	1,3
Durata delle interruzioni (minuti persi per utente, 1996)	98	99	109	87	39	156
Durata delle interruzioni (minuti persi per utente, 1997)	82	99	88	70	30	129

3. PRESTAZIONI RICHIESTE DAGLI UTENTI

Gli standard specifici di qualità si riferiscono alle singole prestazioni richieste all'utente. Essi si esprimono, di norma, mediante soglie massime (ad esempio, tempi massimi) che devono essere rispettate per ogni singola prestazione richiesta dall'utente.

In questo capitolo sono proposti i dati di dettaglio degli standard specifici di qualità basati sull'analisi dei livelli effettivi di qualità raggiunti a fronte degli standard dichiarati nelle Carte dei servizi.

Per ciascuna delle seguenti prestazioni sono riportati i valori relativi alle regioni Enel e alle 7 aziende elettriche locali aventi più di 100.000 utenti:

- preventivazione;
- allacciamento nuove utenze;
- attivazione e riattivazione della fornitura;
- disattivazione della fornitura;
- risposta a reclami;
- riattivazione utenti morosi;
- verifica delle caratteristiche dei misuratori;
- verifica della tensione fornita.

Per ogni prestazione è stato specificato il numero annuo di richieste, lo standard dichiarato nella Carta dei servizi (per le regioni Enel sono riportati i valori modale, minimo e massimo degli standard indicati nelle Carte dei servizi delle zone di distribuzione presenti nella regione), la percentuale di casi fuori standard e il tempo medio effettivo (per le regioni Enel questo valore è ponderato sul numero di richieste di ciascuna delle zone di distribuzione presenti nella regione).

Per tutte le prestazioni richieste dagli utenti le "percentuali fuori standard" di Acea-Roma e Meta-Modena non sono disponibili perché tali aziende non hanno rilevato separatamente i casi di mancato rispetto degli standard per cause imputabili all'esercente dai casi di mancato rispetto degli standard per cause imputabili all'utente o a terzi. Acea-Roma ha comunicato all'Autorità che nel corso del 1998 è entrato in funzione un nuovo sistema informativo in grado di rilevare tutti i dati necessari per la verifica del rispetto degli standard della Carta dei servizi; anche Meta-Modena sta realizzando un nuovo sistema informativo per verificare il rispetto degli standard.

Preventivazione: lavori semplici

Per tempo massimo di preventivazione si intende il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente e il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Le richieste di preventivo per lavori semplici hanno riguardato nel 1997 quasi 257.000 utenti dell'Enel e circa 18.000 utenti delle imprese elettriche locali. Queste richieste possono riguardare sia lavori di allacciamento (senza estensione rete, ma per i quali è comunque necessario il sopralluogo), sia anche altri lavori a richiesta dell'utente (es. spostamento contatori).

Per gli utenti Enel, il tempo medio effettivo di preventivazione (per lavori semplici) è 16 giorni; questo è un valore piuttosto differenziato su base regionale, con un minimo di 8 giorni in Campania e un massimo di 29 giorni in Valle d'Aosta. Enel ha fissato i propri standard di preventivazione in genere pari a 40 giorni, differenziandoli in alcune zone. Conseguentemente, la percentuale fuori standard è pari, in media, all' 1,8% in tutta Italia (tav. 10).

Per gli utenti delle principali aziende elettriche locali, gli standard sono più bassi rispetto a Enel; nonostante gli standard più bassi, le percentuali fuori standard sono più contenute (tav. 11).

Sulla misurazione dei tempi di preventivazione, sono stati rilevati numerosi problemi di omogeneità degli indicatori utilizzati dalle altre imprese elettriche locali, nonostante le indicazioni fornite dagli uffici dell'Autorità (a cui si sono uniformate sia Enel sia le principali aziende elettriche locali): per esempio in alcune aziende il tempo di preventivazione fa riferimento al tempo impiegato dal sopralluogo alla consegna del preventivo, e quindi non comprende tutto il tempo tra la richiesta dell'utente e il sopralluogo; inoltre, non appare sempre omogenea la definizione di "lavori semplici".

TAV. 10 - PREVENTIVI: ENEL

REGIONE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Abruzzo	731.445	6.435	40	2,7	17,6
Basilicata	327.860	3.339	40	0,5	12,5
Calabria	1.134.016	11.800	40	1,4	11,0
Campania	2.498.713	22.734	40	0,2	8,1
Emilia Romagna	2.122.848	21.371	40	2,2	19,5
Friuli	525.799	7.874	40 (30-40)	0,7	10,7
Lazio	2.184.183	12.841	40	4,7	21,0
Liguria	1.173.033	11.473	40	1,8	16,9
Lombardia	4.151.838	34.050	40	1,2	16,7
Marche	763.007	3.793	40	2,6	16,0
Molise	194.868	1.198	40	0,5	17,2
Piemonte	2.328.130	27.473	40 (25-40)	1,6	16,7
Puglia	2.080.455	17.702	40	0,5	10,9
Sardegna	880.879	16.208	55 (45-60)	1,3	13,8
Sicilia	2.704.532	5.124	40	1,0	18,7
Toscana	2.062.011	17.428	40	5,6	23,0
Trentino	272.214	1.643	40	0,2	12,3
Umbria	398.535	2.794	40	2,6	21,5
Valle d'Aosta	110.050	912	50	5,6	28,9
Veneto	2.164.097	30.791	40	1,3	16,1
Italia	28.808.513	256.983	40 (25-60)	1,8	15,8
NORD	12.848.009	135.587	40 (25-50)	1,5	16,7
CENTRO	5.407.736	36.856	40	4,8	21,4
SUD	10.552.768	84.540	40 (40-60)	0,9	11,8

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore più frequente e tra parentesi il range di variabilità)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

TAV. 11 - PREVENTIVI: PRINCIPALI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI

AZIENDE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Acea-Roma	761.394	10.060	23	ND	13,9
Aem-Milano	430.353	1.148	30	0,0	24,7
Aem-Torino	247.342	83	15	0,0	9,0
Acegas-Trieste	138.691	ND	30	ND	20,0
Asm-Brescia	114.158	725	25	0,3	8,0
Aec-Bolzano	112.562	155	35	2,1	30,0
Meta-Modena	108.987	1.265	30	ND	18,0

Legenda:

- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

Allacciamento delle nuove utenze: lavori semplici

Le richieste di allacciamento di nuove utenze con “lavori semplici” hanno riguardato circa 197.000 utenti Enel nel 1997. Tali richieste si riferiscono ad allacciamenti di nuove utenze che non comportano lavori di estensione o adeguamento della rete, ma vengono effettuati tramite interventi sulle prese di derivazione dalla rete esistente (“lavori semplici”).

Per gli utenti Enel, il tempo medio di allacciamento delle nuove utenze (per lavori semplici) è 5,5 giorni; tale valore medio è differenziato su base regionale, con un minimo di 3,4 giorni in Campania e un massimo di 9,3 giorni in Emilia Romagna. Enel ha fissato i propri standard di allacciamento pari nella maggior parte delle zone servite a 50 giorni (per lavori semplici) e, di conseguenza, i casi fuori standard sono pari solamente allo 0,1% (tav. 12).

Per gli utenti delle principali aziende elettriche locali, gli standard sono più bassi di quelli dichiarati da Enel pur essendo superiori i tempi medi effettivi; le percentuali fuori standard sono variabili da 0% di Aem-Milano al 19% di Aec-Bolzano (tav. 13).

La situazione degli allacciamenti è molto variegata in relazione alle tipologie di lavori e di autorizzazioni necessarie che sono rilasciate dalle amministrazioni locali con diverse procedure per diversi tipi di scavi. Nella rilevazione effettuata dall’Autorità, l’attenzione è stata concentrata sui lavori più semplici, nell’ipotesi che questi potessero essere più confrontabili. Si sono comunque evidenziate diverse interpretazioni della definizione di “lavori semplici”, non solo tra imprese elettriche locali ed Enel ma anche all’interno dell’Enel.

TAV. 12 - ALLACCIAMENTI (LAVORI SEMPLICI): ENEL

REGIONE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Abruzzo	731.445	6.479	50	0,1	7,5
Basilicata	327.860	3.210	50	0,1	3,4
Calabria	1.134.016	11.432	50	0,4	4,2
Campania	2.498.713	10.193	50	0,1	3,4
Emilia Romagna	2.122.848	9.874	50	0,3	9,3
Friuli	525.799	2.139	50	0,1	3,6
Lazio	2.184.183	15.504	50	0,1	8,3
Liguria	1.173.033	5.554	80	0,1	7,2
Lombardia	4.151.838	34.585	50	0,0	4,7
Marche	763.007	6.689	50	0,2	5,9
Molise	194.868	1.700	50	0,0	6,0
Piemonte	2.328.130	11.425	60 (50-70)	0,1	6,7
Puglia	2.080.455	16.643	50	0,1	4,3
Sardegna	880.879	9.437	50	0,2	3,6
Sicilia	2.704.532	23.673	50	0,0	4,8
Toscana	2.062.011	8.851	50	0,6	9,0
Trentino	272.214	2.247	50	0,0	4,3
Umbria	398.535	4.321	50	0,0	6,5
Valle d'Aosta	110.050	737	50	0,0	5,6
Veneto	2.164.097	12.459	50 (30-50)	0,1	4,3
Italia	28.808.513	196.652	50 (30-80)	0,1	5,5
NORD	12.848.009	79.020	50 (30-80)	0,1	5,7
CENTRO	5.407.736	35.365	50	0,1	7,8
SUD	10.552.768	82.267	50	0,1	4,5

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore più frequente e tra parentesi il range di variabilità)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

TAV. 13 - ALLACCIAMENTI (LAVORI SEMPLICI): PRINCIPALI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI

AZIENDE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Acea-Roma	761.394	ND	30	ND	ND
Aem-Milano	430.353	920	14	0,0	ND
Aem-Torino	247.342	1.727	15	0,1	9,0
Acegas-Trieste	138.691	ND	30	ND	NV
Asm-Brescia	114.158	264	20	5	9,1
Aec-Bolzano	112.562	113	35	18,5	35,0
Meta-Modena	108.987	948	20	ND	16,0

Legenda:

- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

Attivazione e riattivazione della fornitura

Per tempo massimo di attivazione o riattivazione della fornitura si intende il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura con intervento sui soli misuratori.

Le richieste di attivazione e riattivazione della fornitura riguardano circa 1.733.000 utenti dell'Enel e 149.000 utenti delle imprese elettriche locali. Tali richieste riguardano sia le attivazioni del complesso di misura a seguito della variazione di titolarità del contratto o della modifica delle condizioni contrattuali, sia le riattivazioni di forniture preesistenti cessate in caso di "subentro". Nella Carta dei servizi i due tipi di lavori sono considerati separatamente, ma in questa rilevazione sono stati unificati in quanto si tratta dell'identico processo di lavoro.

Per gli utenti Enel, il tempo medio di attivazione o riattivazione della fornitura è di 1,3 giorni (tav. 14). Enel ha fissato i propri standard in genere pari a 10 giorni, con alcuni casi superiori (20 in Liguria, 15 in Valle d'Aosta, 15 in Piemonte, 14 in Sardegna e 12 in Sicilia). Di conseguenza, i casi fuori standard sono piuttosto ridotti (in media 0,2% in tutta Italia).

Per gli utenti delle principali aziende elettriche locali, gli standard sono mediamente più bassi rispetto a quelli dichiarati da Enel e in alcuni casi sono differenziati tra autoattivazioni e attivazioni con intervento dell'operatore (Aem-Milano). La variabilità dei tempi medi effettivi dipende anche dalle differenti definizioni degli standard. Le percentuali fuori standard sono variabili da 0% di Aem-Milano a 5,1% di Asm-Brescia (tav. 15).

Sulla misurazione dei tempi di attivazione e riattivazione della fornitura, sono stati rilevati alcuni problemi di uniformità degli indicatori utilizzati dalle altre imprese elettriche locali, in quanto:

- si sta diffondendo il fenomeno della "autoattivazione", cioè della possibilità per l'utente di effettuare da solo il dissuggello del contatore, dopo averne dato comunicazione all'azienda: se non sono evidenziate a parte, le autoattivazioni dovrebbero essere pesate nelle medie come tempo effettivo nullo;
- in alcuni casi la fase di attivazione coincide con la fase di allacciamento dell'utenza, e in alcuni casi è stata confusa la fase di attivazione con la fase di allacciamento;
- non sempre sono distinti i casi di mancato rispetto dello standard per cause imputabili all'azienda e per cause imputabili all'utente, come richiesto dalla Carta dei servizi; per esempio, questo è il caso di Acea-Roma, il cui dato complessivo (10.122 casi complessivi fuori standard) non è confrontabile con quello delle altre principali aziende elettriche locali perché non sono separati i casi di mancato rispetto per cause imputabili all'esercente da quelli per cause imputabili all'utente o a terzi.

TAV. 14 - ATTIVAZIONI E RIATTIVAZIONI: ENEL

REGIONE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE (1)	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni) (1)
Abruzzo	731.445	35.855	10	0,1	0,3
Basilicata	327.860	13.598	10	0,1	1,6
Calabria	1.134.016	49.636	10	0,3	1,6
Campania	2.498.713	134.221	10	0,1	1,9
Emilia Romagna	2.122.848	148.410	10	0,2	1,1
Friuli	525.799	37.061	10	0,2	0,9
Lazio	2.184.183	131.609	10	0,4	1,3
Liguria	1.173.033	67.346	10 (10-20)	0,2	1,1
Lombardia	4.151.838	258.587	10	0,0	1,1
Marche	763.007	42.602	10	0,1	1,0
Molise	194.868	8.306	10	0,0	1,0
Piemonte	2.328.130	156.528	10 (10-15)	0,1	0,8
Puglia	2.080.455	109.444	10	0,2	1,6
Sardegna	880.879	50.029	10 (10-14)	0,3	1,7
Sicilia	2.704.532	143.925	10 (10-12)	0,0	1,4
Toscana	2.062.011	128.600	10	0,6	2,2
Trentino	272.214	16.508	10	0,1	1,0
Umbria	398.535	22.394	10	0,1	1,0
Valle d'Aosta	110.050	7.082	(10-15)	0,2	0,7
Veneto	2.164.097	170.765	10 (7-12)	0,1	0,9
Italia	28.808.513	1.732.506	10 (7-20)	0,2	1,3
NORD	12.848.009	862.287	10 (7-20)	0,1	1,0
CENTRO	5.407.736	325.205	10	0,4	1,6
SUD	10.552.768	545.014	10 (10-14)	0,1	1,5

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore più frequente e tra parentesi il range di variabilità)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Nota:

(1) Il numero annuo di richieste e il tempo effettivo sono stati calcolati da Enel includendo anche le "vulture" (variazioni di titolarità contrattuale senza soluzione di continuità nella fornitura).

TAV. 15 - ATTIVAZIONI E RIATTIVAZIONI: PRINCIPALI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI

AZIENDE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Acea-Roma	761.394	48.388	5	ND	5,6
Aem-Milano (1)	430.353	9.256 19.474	7 0	0,0 0,0	4,2 0,0
Aem-Torino (2)	247.342	2.693 4.210	15 1	0,8 0,4	9,0 1,0
Acegas-Trieste	138.691	9.623	10	0,0	5,0
Asm-Brescia	114.158	9.366	10	5,1	5,3
Aec-Bolzano	112.562	ND	7	ND	ND
Meta-Modena	108.987	7.929	3	ND	2,0

Legenda:

- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

Nota:

- (1) Aem-Milano ha indicato standard diversi per le attivazioni con intervento dell'operatore (standard: 7 giorni) e per le autoattivazioni (standard: immediato).
- (2) Aem-Torino ha indicato standard diversi per le attivazioni con sostituzione del misuratore (standard: 15 giorni) e per le attivazioni senza sostituzione del misuratore (standard: 1 giorno).

Disattivazione della fornitura

Per disattivazione della fornitura si intende il tempo massimo a disposizione delle aziende per disattivare la fornitura di elettricità a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

Le richieste di disattivazione della fornitura riguardano quasi 850.000 utenti dell'Enel e 75.000 utenti delle imprese elettriche locali. Queste richieste riguardano sia i lavori di disattivazione della fornitura a fronte di richiesta dell'utente sia i lavori di cessazione con rimozione del contatore.

Per gli utenti dell'Enel il tempo medio di disattivazione della fornitura è di circa 3 giorni; questo valore è poco differenziato su base regionale. Enel ha fissato i propri standard di disattivazione in genere pari a 12 giorni. Conseguentemente, i casi fuori standard sono pochissimi: in media pari 0,2% (tav. 16).

Per gli utenti delle principali aziende elettriche locali lo standard varia da un minimo di 2 giorni ad un massimo di 15 giorni e i tempi medi effettivi variano da un minimo di 2 giorni ad un massimo di 25 giorni; le percentuali fuori standard sono contenute (tav. 17).

È importante tenere presente che la disattivazione è un intervento sul quale non si manifestano in genere esigenze degli utenti di rapidità nell'esecuzione del lavoro, quanto semmai di rispetto dell'appuntamento preso.

Sulla misurazione dei tempi di disattivazione della fornitura, sono stati rilevati numerosi problemi di omogeneità degli indicatori utilizzati dalle altre imprese elettriche locali, nonostante le indicazioni fornite dall'Autorità a cui si sono uniformate sia Enel sia le principali aziende elettriche locali: per esempio in alcune aziende il tempo di disattivazione della fornitura è diviso tra disdetta e cessazione. Inoltre, le espressioni "disattivazione" e "cessazione" non sono sempre usate con il significato indicato in questo rapporto.

TAV. 16 - DISATTIVAZIONI: ENEL

REGIONE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Abruzzo	731.445	16.288	12	0,1	2,6
Basilicata	327.860	10.228	12	0,0	2,6
Calabria	1.134.016	28.156	12	0,1	2,1
Campania	2.498.713	76.997	12	0,1	2,5
Emilia Romagna	2.122.848	59.447	12	0,3	3,2
Friuli	525.799	17.012	12	0,1	2,6
Lazio	2.184.183	56.362	12	0,5	3,4
Liguria	1.173.033	29.381	12	0,5	4,0
Lombardia	4.151.838	135.926	12 (12-15)	0,0	1,4
Marche	763.007	19.379	12	0,2	2,6
Molise	194.868	4.755	12	0,0	3,4
Piemonte	2.328.130	80.667	12	0,1	3,7
Puglia	2.080.455	65.588	12	0,1	2,2
Sardegna	880.879	27.377	12	0,3	3,2
Sicilia	2.704.532	81.282	12 (12-15)	0,1	3,9
Toscana	2.062.011	42.991	12	0,4	3,7
Trentino	272.214	7.900	12	0,1	2,6
Umbria	398.535	12.574	12	0,0	2,9
Valle d'Aosta	110.050	3.509	12	0,2	4,0
Veneto	2.164.097	70.944	12	0,1	2,4
Italia	28.808.513	846.763	12 (12-15)	0,2	2,8
NORD	12.848.009	404.786	12 (12-15)	0,1	2,6
CENTRO	5.407.736	131.306	12	0,4	3,3
SUD	10.552.768	310.671	12 (12-15)	0,1	2,8

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore più frequente e tra parentesi il range di variabilità)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

TAV. 17 - DISATTIVAZIONI: PRINCIPALI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI

AZIENDE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Acea-Roma	761.394	14.821	10	ND	25,2
Aem-Milano	430.353	13.865	7	0,0	4,3
Aem-Torino	247.342	1.321	15	0,1	9,0
Acegas-Trieste	138.691	4.665	10	0,0	5,0
Asm-Brescia	114.158	4.411	10	0,6	2,0
Aec-Bolzano	112.562	ND	11	ND	ND
Meta-Modena	108.987	9.470	2	ND	2,0

Legenda:

- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

Risposta a reclami

Le risposte a reclami degli utenti hanno riguardato nel 1997 circa 28.000 utenti dell'Enel e 8.100 utenti delle imprese elettriche locali. In proporzione, gli utenti delle imprese elettriche locali sono molto più pronti a reclamare, o le stesse imprese sono più precise nella misurazione dei reclami.

Per gli utenti Enel, il tempo medio di risposta a reclami è mediamente di 20 giorni con un valore massimo di 31 giorni in Sardegna e un valore minimo di 10 giorni in Trentino Alto Adige. Enel ha fissato i propri standard di risposta a reclami dell'utente pari a 30 giorni comprendendo il tempo di un eventuale sopralluogo. I casi fuori standard sono variabili da regione a regione con punte del 24% in Sardegna e 1,5% in Veneto e Valle d'Aosta, e rappresentano in media il 7,2% in tutta Italia (tav. 18).

Per gli utenti delle principali aziende elettriche locali (tav. 19), gli standard di risposta a reclami sono definiti con una variabilità da 20 giorni (Aem - Milano e Asm - Brescia) a 40 giorni (Acea - Roma e Meta - Modena) e le percentuali fuori standard sono in media molto basse con l'eccezione di Aec - Bolzano.

In alcuni casi le imprese elettriche locali hanno unificato questo standard con quello relativo alla risposta a richieste di informazioni. In effetti non sempre è possibile distinguere una richiesta di informazioni da un reclamo e comunque la distinzione può rivelarsi arbitraria.

TAV. 18 - RISPOSTA A RECLAMI: ENEL

REGIONE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Abruzzo	731.445	1.442	30	5,4	18,6
Basilicata	327.860	689	30	7,7	20,6
Calabria	1.134.016	1.416	30	6,2	19,3
Campania	2.498.713	2.188	30	5,5	29,7
Emilia Romagna	2.122.848	1.411	30	2,3	16,7
Friuli	525.799	176	30	3,5	14,1
Lazio	2.184.183	2.588	30	11,6	22,3
Liguria	1.173.033	786	30	5,6	17,9
Lombardia	4.151.838	2.575	30	7,0	18,2
Marche	763.007	1.263	30	7,8	22,2
Molise	194.868	218	30	5,5	24,2
Piemonte	2.328.130	1.837	30	5,0	16,9
Puglia	2.080.455	2.329	30	8,3	21,0
Sardegna	880.879	1.424	30	24,5	30,7
Sicilia	2.704.532	3.080	30	4,0	19,9
Toscana	2.062.011	2.574	30	8,5	15,2
Trentino	272.214	97	30	0,0	10,0
Umbria	398.535	759	30	0,4	17,2
Valle d'Aosta	110.050	132	30	1,5	24,0
Veneto	2.164.097	1.086	30	1,7	14,2
Italia	28.808.513	28.070	30	7,2	20,2
NORD	12.848.009	8.100	30	4,6	17,0
CENTRO	5.407.736	7.184	30	8,6	19,2
SUD	10.552.768	12.786	30	8,0	22,9

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

TAV. 19 - RISPOSTA A RECLAMI: PRINCIPALI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI

AZIENDE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Acea-Roma	761.394	ND	40	ND	ND
Aem-Milano	430.353	1.325 ⁽¹⁾	20	0,0	14,0
Aem-Torino	247.342	189	30	0,0	16,6
Acegas-Trieste	138.691	6.199	28	0,0	28,0
Asm-Brescia	114.158	46	20	4,3	13,3
Aec-Bolzano	112.562	5	25	20,0	25,0
Meta-Modena	108.987	ND	40	ND	ND

Legenda:

- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

Note:

(1) Il dato si riferisce al numero complessivo di reclami ricevuti da AEM-Milano.

Riattivazione in caso di distacco per morosità

Per tempo massimo di riattivazione in caso di distacco per morosità si intende il tempo massimo intercorrente tra la data di pagamento della somma dovuta e la data di riattivazione della fornitura agli utenti ai quali la fornitura è stata sospesa per irregolarità nei pagamenti.

Le riattivazioni degli utenti morosi nel 1997 hanno riguardato 530.000 utenti dell'Enel e 23.500 utenti delle imprese elettriche locali.

Per gli utenti Enel, il tempo medio effettivo di riattivazione degli utenti morosi è di 1 giorno, valore costante in tutte le regioni (tav. 20). Enel ha fissato i propri standard di riattivazione degli utenti morosi pari a 1 giorno. I casi fuori standard risultano, tuttavia, prossimi allo zero (in media 0,3%).

Per gli utenti delle principali aziende elettriche locali sia lo standard sia il tempo medio effettivo sono mediamente di 1 giorno; sono rari i casi di fuori standard, anche se non sempre questo standard è stato misurato (tav. 21).

TAV. 20 - RIATTIVAZIONE UTENTI MOROSI: ENEL

REGIONE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Abruzzo	731.445	16.310	1	0,2	1,0
Basilicata	327.860	5.531	1	0,3	1,0
Calabria	1.134.016	25.981	1	1,5	1,0
Campania	2.498.713	100.966	1	0,0	1,0
Emilia Romagna	2.122.848	23.089	1	0,0	1,0
Friuli	525.799	2.642	1	0,0	1,0
Lazio	2.184.183	61.954	1	0,6	0,9
Liguria	1.173.033	10.584	1	0,0	1,0
Lombardia	4.151.838	28.620	1	0,0	1,0
Marche	763.007	10.772	1	0,0	1,0
Molise	194.868	1.602	1	0,0	1,0
Piemonte	2.328.130	27.618	1	0,1	1,0
Puglia	2.080.455	43.903	1	0,7	1,0
Sardegna	880.879	19.073	1	0,4	1,0
Sicilia	2.704.532	100.389	1	0,5	1,0
Toscana	2.062.011	30.861	1	0,0	1,0
Trentino	272.214	1.277	1	0,0	1,0
Umbria	398.535	7.031	1	0,0	1,0
Valle d'Aosta	110.050	272	1	0,0	1,0
Veneto	2.164.097	15.072	1	0,0	1,0
Italia	28.808.513	533.547	1	0,3	1,0
NORD	12.848.009	109.174	1	0,0	1,0
CENTRO	5.407.736	110.618	1	0,3	1,0
SUD	10.552.768	313.755	1	0,4	1,0

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

TAV. 21 - RIATTIVAZIONE UTENTI MOROSI: PRINCIPALI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI

AZIENDE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Acea-Roma	761.394	8.325	1	0,0	1,0
Aem-Milano	430.353	4.950	1	0,0	ND
Aem-Torino	247.342	2.187	1	0,3	1,0
Acegas-Trieste	138.691	2.031	1	0,0	1,0
Asm-Brescia	114.158	ND	1	ND	ND
Aec-Bolzano	112.562	ND	1	ND	NV
Meta-Modena	108.987	613	1	ND	0,5

Legenda:

- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

Verifica delle caratteristiche dei misuratori

Se l'utente rileva un malfunzionamento dei misuratori, può chiedere all'esercente di effettuare una verifica. In genere gli esercenti richiedono all'utente un contributo a copertura del costo dell'intervento nel caso in cui i tecnici dell'azienda rilevino un funzionamento corretto del misuratore. Questa situazione determina un oggettivo freno alla richiesta di verifiche. In queste condizioni, le verifiche dei misuratori sono state circa 6.500 per l'utenza Enel. Tra le imprese elettriche il fenomeno è in genere molto contenuto (a parte 1.300 casi di Acea - Roma e i 600 di Aem - Milano).

Per gli utenti in bassa tensione, Enel ha fissato il proprio standard di verifica dei misuratori su richiesta dell'utente pari a 20 giorni, e il tempo medio è di 10 giorni. I casi fuori standard sono variabili da regione a regione (da 0% a 12% della Calabria) e rappresentano in media il 2,6% in tutta Italia (tav. 22).

Per gli utenti delle principali aziende elettriche locali, gli standard sono definiti in modo variabile dai 7 giorni di Aem - Torino ai 30 giorni di Acea - Roma, e il tempo medio effettivo è variabile dai 2 giorni di Asm - Brescia ai 20 di Acegas - Trieste. Non vi sono richieste dell'utente non evase nel tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (tav. 23).

TAV. 22 - VERIFICA MISURATORI: ENEL

REGIONE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Abruzzo	731.445	95	20	0,0	9,7
Basilicata	327.860	31	20	3,6	11,0
Calabria	1.134.016	198	20	12,0	12,5
Campania	2.498.713	362	20	0,9	9,3
Emilia Romagna	2.122.848	381	20	1,1	8,1
Friuli	525.799	56	20	1,9	11,4
Lazio	2.184.183	795	20	3,0	14,0
Liguria	1.173.033	169	20	0,6	8,0
Lombardia	4.151.838	1.035	20	1,4	7,2
Marche	763.007	127	20	1,7	8,6
Molise	194.868	35	20	0,0	9,1
Piemonte	2.328.130	320	20	0,7	9,9
Puglia	2.080.455	601	20	9,6	12,7
Sardegna	880.879	143	20	8,0	10,5
Sicilia	2.704.532	1.043	20	1,0	9,9
Toscana	2.062.011	556	20	2,7	10,1
Trentino	272.214	7	20	0,0	9,3
Umbria	398.535	61	20	0,0	7,3
Valle d'Aosta	110.050	16	20	0,0	7,3
Veneto	2.164.097	422	20	0,0	6,5
Italia	28.808.513	6.453	20	2,6	9,9
NORD	12.848.009	2.406	20	0,9	7,8
CENTRO	5.407.736	1.539	20	2,7	11,9
SUD	10.552.768	2.508	20	4,2	10,7

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

TAV. 23 - VERIFICA MISURATORI: PRINCIPALI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI

AZIENDE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Acea-Roma	761.394	1.310	30	ND	18
Aem-Milano	430.353	615	10	0,0	5,7
Aem-Torino	247.342	37	7	0,0	5,0
Acegas-Trieste	138.691	7	20	0,0	20,0
Asm-Brescia	114.158	17	12	0,0	2,1
Aec-Bolzano	112.562	6	12	0,0	3,0
Meta-Modena	108.987	55	20	ND	ND

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

Verifica della tensione fornita

Secondo le norme tecniche vigenti, la tensione fornita può variare entro una fascia di tolleranza del 10% della tensione nominale. L'utente può richiedere la verifica della tensione fornita; molti esercenti addebitano un contributo per le spese sostenute se la verifica rileva valori di tensione all'interno della fascia di tolleranza ammessa.

Per gli interventi di verifica della tensione fornita valgono considerazioni analoghe a quelle già svolte per la verifica dei misuratori.

Le richieste di verifica della tensione della fornitura hanno riguardato 1.200 utenti dell'Enel e 1.100 utenti delle imprese elettriche locali.

Per gli utenti in bassa tensione, Enel ha fissato il proprio standard di verifica della tensione fornita su richiesta dell'utente pari a 20 giorni e il tempo medio effettivo è di 10 giorni con una variabilità da 3 giorni del Trentino Alto Adige a 20 giorni della Liguria. I casi fuori standard sono mediamente l'1,2 % dei casi, con limitata variabilità da regione a regione (tav. 24).

Per gli utenti delle principali aziende elettriche locali, gli standard sono definiti in modo variabile dai 7 ai 20 giorni, a parte Acea - Roma che distingue il caso di verifica ordinaria (per la quale viene definito uno standard pari a 1 giorno) dal caso di verifica con installazione di strumenti di misura se la verifica deve estendersi per un periodo di tempo prolungato (per la quale viene definito uno standard pari a 16 giorni); risultano poco misurati i tempi medi effettivi e i casi di mancato rispetto dello standard (tav. 25).

TAV. 24 - VERIFICA TENSIONE: ENEL

REGIONE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Abruzzo	731.445	40	20	2,5	10,6
Basilicata	327.860	2	20	0,0	11,5
Calabria	1.134.016	42	20	5,6	11,2
Campania	2.498.713	13	20	0,0	4,5
Emilia Romagna	2.122.848	58	20	3,4	10,2
Friuli	525.799	27	20	0,0	7,0
Lazio	2.184.183	85	20	0,0	5,4
Liguria	1.173.033	4	20	0,0	20,0
Lombardia	4.151.838	211	20	0,5	8,9
Marche	763.007	3	20	0,0	4,0
Molise	194.868	22	20	0,0	11,6
Piemonte	2.328.130	23	20	4,5	14,1
Puglia	2.080.455	57	20	1,8	10,5
Sardegna	880.879	3	20	0,0	8,3
Sicilia	2.704.532	210	20	1,5	15,9
Toscana	2.062.011	40	20	0,0	10,5
Trentino	272.214	7	20	0,0	3,1
Umbria	398.535	2	20	0,0	9,5
Valle d'Aosta	110.050	4	20	0,0	8,5
Veneto	2.164.097	329	20	0,9	7,0
Italia	28.808.513	1.182	20	1,2	9,7
NORD	12.848.009	663	20	1,1	8,2
CENTRO	5.407.736	130	20	0,0	7,0
SUD	10.552.768	389	20	1,9	13,3

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

TAV. 25 - VERIFICA TENSIONE: PRINCIPALI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI

AZIENDE	UTENTI BT	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Acea-Roma	761.394	750	1	0,0	0,5
Aem-Milano	430.353	0	10	0,0	ND
Aem-Torino	247.342	59	7	0,0	1,0
Acegas-Trieste	138.691	ND	20	ND	NV
Asm-Brescia	114.158	35	14	2,9	3,2
Aec-Bolzano	112.562	10	12	0,0	2,0
Meta-Modena	108.987	35	10	ND	10,0

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

4. RIMBORSI AGLI UTENTI

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico prevede che ogni soggetto esercente individui almeno 4 standard specifici da assoggettare a rimborso in caso di mancato rispetto dello standard per cause non imputabili all'utente o a terzi.

I soggetti erogatori che hanno adottato la Carta dei servizi hanno indicato gli standard soggetti a rimborso ma, nella quasi totalità dei casi, è stata definita una procedura di accesso al rimborso basata sull'istanza dell'utente che ha subito il disservizio.

I dati raccolti dall'Autorità hanno dimostrato che le attuali procedure di rimborso non sono quasi mai state invocate dagli utenti e ciò è in larga misura imputabile alla scarsa conoscenza da parte degli utenti della Carta dei servizi (tavole 26 e 27). Un'indagine demoscopica commissionata dall'Autorità ha dimostrato che il 21% degli utenti del servizio elettrico dichiara di conoscere la Carta dei servizi ma solo il 9,5% dichiara di aver visto o letto la Carta dei servizi della propria azienda di distribuzione di energia elettrica.

Per superare questo limite l'Autorità intende rivedere gli attuali meccanismi di rimborso a richiesta introducendo indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard, come illustrato nel documento per la consultazione "Linee guida per la regolamentazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica", diffuso dall'Autorità nel mese di marzo 1998.

TAV. 26 - RIMBORSI: ENEL

REGIONE	UTENTI	CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	RICHIESTE DI RIMBORSO PRESENTATE DAGLI UTENTI	RIMBORSI PAGATI AGLI UTENTI	ENTITÀ DEI RIMBORSI PAGATI (lire)
Abruzzo	731.445	61	0	0	0
Basilicata	327.860	18	1	0	0
Calabria	1.134.016	436	1	1	50.000
Campania	2.498.713	150	0	0	0
Emilia Romagna	2.122.848	778	0	0	0
Friuli	525.799	66	0	0	0
Lazio	2.184.183	842	2	1	50.000
Liguria	1.173.033	109	0	0	0
Lombardia	4.151.838	164	0	0	0
Marche	763.007	52	0	0	0
Molise	194.868	0	0	0	0
Piemonte	2.328.130	182	0	0	0
Puglia	2.080.455	286	0	0	0
Sardegna	880.879	893	1	0	0
Sicilia	2.704.532	102	1	0	0
Toscana	2.062.011	935	0	0	0
Trentino	272.214	21	0	0	0
Umbria	398.535	18	0	0	0
Valle d'Aosta	110.050	11	0	0	0
Veneto	2.164.097	165	0	0	0
Italia	28.808.513	5.289	6	2	100.000
NORD	12.848.009	1.496	0	0	0
CENTRO	5.407.736	1.847	2	1	50.000
SUD	10.552.768	1.946	4	1	50.000

TAV. 27 - RIMBORSI: AZIENDE ELETTRICHE LOCALI CON PIÙ DI 10.000 UTENTI

AZIENDE	UTENTI	CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD	RICHIESTE DI RIMBORSO PRESENTATE DAGLI UTENTI	RIMBORSI PAGATI AGLI UTENTI	ENTITÀ DEI RIMBORSI PAGATI (lire)
Acea-Roma	761.394	ND	2	1	50.000
Aem-Milano	430.353	4	0	0	0
Aem-Torino	247.342	18	0	0	0
Acegas-Trieste	138.691	0	0	0	0
Asm-Brescia	114.158	484	0	0	0
Aec-Bolzano	112.562	11	0	0	0
Meta-Modena	108.987	ND	0	0	0

Legenda:

- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

Nota:

Nel caso di Acea-Roma e Meta-Modena non sono riportati il numero di casi fuori standard per gli standard specifici soggetti a rimborso in quanto non sono stati separati i casi di mancato rispetto degli standard per cause imputabili all'esercente dai casi di mancato rispetto degli standard per cause imputabili all'utente o a terzi.

5. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Nel servizio elettrico la continuità della fornitura è una componente fondamentale della qualità del servizio.

Gli aspetti della continuità del servizio presi in esame dalla Carta dei servizi sono le interruzioni accidentali lunghe (durata superiore a 3 minuti) e le sospensioni programmate (con preavviso agli utenti, in genere di 24 ore).

Per ciascuna delle due tipologie di interruzione sono analizzate:

- la frequenza, espressa attraverso il numero medio di interruzioni per utente all'anno, cioè il rapporto tra la somma annuale del numero di utenti coinvolti e il numero di utenti a fine anno;
- la durata, espressa in minuti persi all'anno per utente, cioè il rapporto tra sommatoria annuale dei prodotti del numero di utenti coinvolti nell'interruzione per la durata di ciascun evento e il numero di utenti a fine anno.

In entrambi i casi per misurare i livelli effettivi di continuità sono stati adottati indicatori che tengono conto di tutte le possibili cause di interruzione, anche quelle dovute a terzi o a cause di forza maggiore. Questa scelta consente di esprimere meglio il livello di continuità effettivamente fruito dagli utenti, anche se non permette di discriminare le responsabilità degli esercenti.

Date le caratteristiche della struttura della rete, i livelli effettivi di continuità (sia in frequenza che in durata delle interruzioni) sono differenziati tra aree urbane e aree rurali: infatti, in Italia come in tutti i paesi, le aree rurali sono servite in genere da linee aeree, che sono più vulnerabili sotto il profilo della continuità a causa di fenomeni atmosferici o altri fattori esogeni.

Per questi motivi, i dati sono riportati dapprima come media ponderata a livello di regione di tutto il territorio servito e, successivamente, distinguendo le aree urbane dalle aree rurali.

Come riferimento utile, sono riportate nelle tavole le medie a livello Italia e distintamente per nord, centro, sud.

Sospensioni programmate

Le sospensioni programmate sono interruzioni della fornitura che l'esercente deve disporre per lavori di manutenzione sulla rete che normalmente richiedono, per motivi di sicurezza sul lavoro, di togliere tensione alle linee interessate (e quindi di sospendere la fornitura agli utenti allacciati a tali linee).

Per le sospensioni programmate è previsto il preavviso agli utenti di un giorno; questo preavviso viene fornito con modalità differenziate in funzione della tipologia di utenza e dell'ampiezza dell'area interessata.

Le sospensioni programmate sono quindi in genere avvertite come meno gravose da parte degli utenti; esse inoltre sono più rare delle interruzioni accidentali, anche se possono avere durata non indifferente (generalmente non superiore alle 8 ore lavorative).

Le tavole seguenti mostrano i livelli effettivi di frequenza e di durata delle interruzioni programmate per gli utenti Enel e per gli utenti delle principali aziende elettriche locali (tavole 28, 29 e 30).

In media, un utente Enel BT (famiglie, artigianato, commercio, servizi e imprese di piccola dimensione) subisce 0,9 sospensioni programmate all'anno, per un totale di 82 minuti persi all'anno.

Per le sospensioni programmate, la variabilità tra nord e sud è pressochè inesistente sia per frequenza sia per durata, mentre resta significativo il divario tra aree urbane e aree rurali, a causa del fatto che nei maggiori centri urbani è in genere possibile, con opportune manovre di esercizio, limitare i disagi agli utenti e quindi limitare l'impatto delle sospensioni programmate, mentre questo non è possibile nelle zone rurali, per la diversa struttura della rete BT.

TAV. 28 - FREQUENZA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE: ENEL

	NUMERO MEDIO INTERRUZIONI PER UTENTE			
	TUTTO IL TERRITORIO	SOLO AREE RURALI	SOLO AREE SEMIURBANE	SOLO AREE URBANE
Piemonte	0,5	0,8	0,1	0,1
Valle d'Aosta	1,9	2,2	-	0,5
Liguria	0,5	0,7	0,4	0,2
Lombardia	0,4	0,6	0,3	0,3
Veneto	0,9	1,2	0,8	0,4
Trentino	1,1	1,2	0,2	0,4
Friuli	0,6	0,7	0,5	0,3
Emilia Romagna	0,8	1,1	0,6	0,4
Toscana	0,9	1,5	0,6	0,3
Umbria	0,6	0,7	0,9	0,1
Marche	1,0	1,3	0,6	0,7
Lazio	1,0	1,7	1,3	0,4
Campania	0,5	1,1	0,1	0,2
Abruzzo	2,7	3,1	2,4	1,8
Molise	2,2	2,6	1,2	1,0
Puglia	0,7	1,3	0,3	0,6
Basilicata	0,8	1,1	0,1	0,1
Calabria	0,6	0,7	0,3	0,3
Sardegna	2,0	2,6	1,2	1,2
Sicilia	1,7	2,9	1,3	0,7
Italia	0,9	1,3	0,6	0,4
NORD	0,9	1,4	0,4	0,4
CENTRO	1,2	1,9	0,9	0,6
SUD	0,6	0,9	0,7	0,3

Legenda:

- aree urbane: località con popolazione superiore a 30.000 abitanti
- aree semiurbane: località con popolazione compresa tra 10.000 e 30.000 abitanti
- aree rurali: località con popolazione inferiore a 10.000 abitanti
- tutto il territorio: media ponderata tra aree urbane, semiurbane e rurali

TAV. 29 - DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE: ENEL

	MINUTI PERSI PER UTENTE			
	TUTTO IL TERRITORIO	SOLO AREE RURALI	SOLO AREE SEMIURBANE	SOLO AREE URBANE
Piemonte	62	101	13	8
Valle d'Aosta	270	318	-	44
Liguria	29	57	18	7
Lombardia	41	60	23	18
Veneto	128	164	102	45
Trentino	118	134	15	34
Friuli	98	117	65	45
Emilia Romagna	79	114	56	32
Toscana	69	124	39	25
Umbria	70	87	115	13
Marche	81	114	48	45
Lazio	139	240	169	51
Campania	19	40	3	10
Abruzzo	378	485	236	169
Molise	443	557	186	92
Puglia	43	75	12	42
Basilicata	88	116	1	6
Calabria	57	72	28	22
Sardegna	158	225	92	60
Sicilia	73	133	38	32
Italia	82	129	53	30
NORD	99	156	42	38
CENTRO	88	153	109	35
SUD	70	104	37	22

Legenda:

- aree urbane: località con popolazione superiore a 30.000 abitanti
- aree semiurbane: località con popolazione compresa tra 10.000 e 30.000 abitanti
- aree rurali: località con popolazione inferiore a 10.000 abitanti
- tutto il territorio: media ponderata tra aree urbane, semiurbane e rurali

TAV. 30 - SOSPENSIONI PROGRAMMATE:
PRINCIPALI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI

AZIENDE	UTENTI	FREQUENZA (1)	DURATA (2)
Acea-Roma	761.394	0,2	36
Aem-Milano	430.353	0,4	31
Aem-Torino	247.342	0,3	62
Acegas-Trieste	138.691	ND	ND
Asm-Brescia	114.158	0,4	41
Aec-Bolzano	112.562	0,7	46
Meta-Modena	108.987	0,2	11

Legenda:

- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

Note:

- (1) numero medio interruzioni per utente
- (2) minuti persi per utente

Interruzioni accidentali lunghe

Le tavole seguenti mostrano i livelli effettivi di frequenza e di durata delle interruzioni accidentali "lunghe" (cioè di durata maggiore di 3 minuti) per gli utenti Enel e per gli utenti delle principali aziende elettriche locali (tavole 31, 32, 33 e 34).

In media, un utente Enel subisce 4,7 interruzioni accidentali all'anno, per un totale di 219 minuti persi all'anno.

Questa media è però particolarmente variabile:

- tra aree urbane e aree rurali: mentre in città la frequenza è di 2,8 interruzioni all'anno, in campagna sale a 6,3 interruzioni all'anno; allo stesso modo, la durata di interruzione è di 129 minuti all'anno in città, e sale a 299 minuti all'anno in campagna;

- tra nord e sud: anche a parità di tipologia di territorio servito, esistono comunque grandi differenze tra nord e sud: infatti, gli utenti urbani del sud soffrono una frequenza di interruzioni doppia (1,6 interruzioni al nord - 3,5 al sud) e una durata tripla rispetto agli utenti urbani del nord (65 minuti al nord - 173 al sud); rapporti analoghi valgono anche per le aree rurali. Anche nel confronto tra le principali città si riscontrano sensibili differenze nei livelli effettivi di continuità per interruzioni accidentali lunghe (tavole 33 e 34).

La misurazione della continuità comporta la rilevazione delle interruzioni, della loro durata e del numero di utenti coinvolti; le metodologie di misura, le definizioni utilizzate, le prassi di raccolta dei dati attualmente in uso presso i soggetti esercenti evidenziano metodi diversi che non sempre garantiscono una misura comparabile della continuità del servizio.

Anche Enel sta progressivamente affinando le proprie tecniche di stima degli utenti coinvolti. In particolare, nel corso del 1997 è stato messo a punto un metodo di stima del numero di utenti coinvolti più preciso di quello in uso nel 1996. Tuttavia, i dati forniti in questo rapporto relativi al 1997 sono comparabili con quelli già pubblicati dall'Autorità nella prima Relazione annuale al Parlamento e al Presidente del Consiglio dei Ministri, in quanto calcolati ancora con il vecchio metodo.

Di seguito è proposta un'analisi comparata delle metodologie di rilevazione delle interruzioni tra Enel e le principali aziende elettriche locali al fine di verificare l'uniformità dei criteri di misura e di determinare la confrontabilità dei dati proposti.

TAV. 31 - FREQUENZA DELLE INTERRUZIONI ACCIDENTALI LUNGHE: ENEL

	NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI PER UTENTE			
	TUTTO IL TERRITORIO	AREA RURALE	AREA SEMIURBANA	AREA URBANA
Piemonte	3,3	4,3	2,0	2,0
Valle d'Aosta	2,1	2,4	-	0,8
Liguria	3,4	5,6	1,8	2,0
Lombardia	2,1	2,6	1,6	1,4
Veneto	3,0	3,7	2,6	1,5
Trentino	4,4	4,9	2,6	1,4
Friuli	2,6	3,2	1,9	0,9
Emilia Romagna	3,8	5,4	2,7	1,7
Toscana	5,7	8,6	4,1	3,3
Umbria	5,4	6,0	6,7	3,7
Marche	5,3	7,1	4,2	2,9
Lazio	6,8	9,5	8,1	4,0
Campania	5,4	8,5	5,0	3,0
Abruzzo	7,0	7,6	6,4	5,6
Molise	5,3	6,0	3,9	2,7
Puglia	5,1	9,5	3,6	2,8
Basilicata	3,7	4,4	1,6	1,4
Calabria	6,0	7,3	4,5	2,3
Sardegna	9,5	13,2	6,6	3,8
Sicilia	7,0	10,5	5,3	4,5
Italia	4,7	6,3	3,9	2,8
NORD	2,9	3,9	2,0	1,6
CENTRO	6,0	8,4	6,3	3,6
SUD	6,2	9,0	4,7	3,5

Legenda:

- aree urbane: località con popolazione superiore a 30.000 abitanti
- aree semiurbane: località con popolazione compresa tra 10.000 e 30.000 abitanti
- aree rurali: località con popolazione inferiore a 10.000 abitanti
- tutto il territorio: media ponderata tra aree urbane, semiurbane e rurali

TAV. 32 - DURATA DELLE INTERRUZIONI ACCIDENTALI LUNGHE: ENEL

	MINUTI PERSI PER UTENTE			
	TUTTO IL TERRITORIO	AREA RURALE	AREA SEMIURBANA	AREA URBANA
Piemonte	172	247	89	63
Valle d'Aosta	106	122	-	33
Liguria	191	353	72	91
Lombardia	90	114	69	61
Veneto	126	160	100	51
Trentino	191	213	76	67
Friuli	126	158	86	28
Emilia Romagna	145	206	101	68
Toscana	201	292	141	133
Umbria	276	321	292	186
Marche	246	329	192	143
Lazio	280	380	317	188
Campania	269	408	252	162
Abruzzo	302	353	250	189
Molise	374	461	162	124
Puglia	235	447	146	137
Basilicata	327	407	90	89
Calabria	319	390	241	123
Sardegna	426	560	273	238
Sicilia	364	571	269	206
Italia	219	299	170	129
NORD	133	183	83	65
CENTRO	245	330	244	161
SUD	311	460	220	173

Legenda:

- aree urbane: località con popolazione superiore a 30.000 abitanti
- aree semiurbane: località con popolazione compresa tra 10.000 e 30.000 abitanti
- aree rurali: località con popolazione inferiore a 10.000 abitanti
- tutto il territorio: media ponderata tra aree urbane, semiurbane e rurali

TAV. 33 - INTERRUZIONI ACCIDENTALI LUNGHE:
PRINCIPALI AREE URBANE ENEL

AREE	UTENTI	FREQUENZA (1)	DURATA (2)
Bari	262.743	2,2	106
Bologna	242.558	1,0	36
Firenze	304.129	2,4	107
Genova	369.921	2,0	99
Milano	478.526	1,5	72
Napoli	461.169	2,9	137
Palermo	312.529	2,2	124
Roma	690.600	3,1	168
Torino	432.025	2,0	54

TAV. 34 - INTERRUZIONI ACCIDENTALI LUNGHE:
PRINCIPALI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI

AZIENDE	UTENTI	FREQUENZA (1)	DURATA (2)
Acea-Roma	761.394	3,0	55
Aem-Milano	430.353	1,0	37
Aem-Torino	247.342	1,2	35
Acegas-Trieste	138.691	1,8	57
Asm-Brescia	114.158	1,1	32
Aec-Bolzano	112.562	2,1	40
Meta-Modena	108.987	0,8	NV

Legenda:

- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

Note:

- (1) numero medio interruzioni per utente
- (2) minuti persi per utente

Enel

- sono rilevate le interruzioni AT, MT, BT indipendentemente dalla loro origine e causa
- la durata delle interruzioni MT è calcolata dall'istante di inizio del disservizio a quello di ripresa del servizio su ciascuna tratta, tenendo conto correttamente delle rialimentazioni progressive
- la durata delle interruzioni BT è calcolata dall'istante di inizio del disservizio a quello di ripresa del servizio di tutta la linea
- il numero di utenti MT e di cabine MT/BT disalimentati è quello reale
- è stimato il numero medio di utenti BT per trasformatore MT/BT attraverso un rapporto unico su tutto il territorio, indipendentemente dalla classificazione tra aree urbane, semiurbane e rurali
- è stimato il numero medio di utenti BT per linea BT

Acea-Roma

- sono rilevate le interruzioni AT, MT, BT indipendentemente dalla loro origine e causa
- la durata delle interruzioni MT e BT è calcolata dall'istante di inizio del disservizio a quello di ripresa del servizio utilizzando un algoritmo convenzionale per stimare i tempi di rialimentazione progressiva
- il numero di utenti MT e di cabine MT/BT disalimentati è quello reale
- è stimato il numero medio di utenti BT per cabina MT/BT
- è stimato il numero medio di utenti BT per linea BT

Aem-Milano

- sono rilevate le interruzioni AT, MT, BT indipendentemente dalla loro origine e causa
- la durata delle interruzioni MT e BT è calcolata dall'istante di inizio del disservizio a quello di ripresa del servizio su ciascuna tratta, tenendo conto correttamente delle rialimentazioni progressive
- il numero di utenti MT e di cabine MT/BT disalimentati è quello reale
- è stimato il numero medio di utenti BT per cabina MT/BT
- è stimato il numero medio di utenti BT per linea BT

Aem-Torino

- sono rilevate le interruzioni AT, MT, BT indipendentemente dalla loro origine e causa
- la durata delle interruzioni MT e BT è calcolata dall'istante di inizio del disservizio a quello di ripresa del servizio su tutta la linea (dal 1997 sulla MT si tiene conto del ripristino del servizio per ciascuna tratta)
- il numero di utenti MT e di cabine MT/BT disalimentati è quello reale
- il numero di utenti BT per cabina MT/BT è quello reale
- è stimato il numero medio di utenti BT per linea BT

Acegas-Trieste

- sono rilevate le interruzioni AT, MT, BT indipendentemente dalla loro origine e causa

- la durata delle interruzioni MT è calcolata dall'istante di inizio del disservizio a quello di ripresa del servizio dell'80% della linea
- la durata delle interruzioni BT è calcolata dall'istante di inizio del disservizio a quello di ripresa del servizio di tutta la linea
- il numero di utenti MT e di cabine MT/BT disalimentati è quello in assetto standard
- è stimato il numero medio di utenti BT per cabina MT/BT
- è stimato il numero medio di utenti BT per linea BT

Asm-Brescia

- sono rilevate le interruzioni AT, MT, BT indipendentemente dalla loro origine e causa
- la durata delle interruzioni MT è calcolata dall'istante di inizio del disservizio a quello di ripresa del servizio su ciascuna tratta, tenendo conto correttamente delle rialimentazioni progressive
- la durata delle interruzioni BT è calcolata dall'istante di inizio del disservizio a quello di ripresa del servizio di tutta la linea
- non è rilevato il numero di utenti MT disalimentati
- il numero di cabine MT/BT disalimentate è quello reale
- il numero medio di utenti BT per cabina MT/BT è quello reale
- è stimato il numero medio di utenti BT per linea BT

Aec-Bolzano

- sono rilevate le interruzioni AT, MT, BT indipendentemente dalla loro origine e causa
- la durata delle interruzioni MT è calcolata dall'istante di inizio del disservizio a quello di ripresa del servizio dell'80% della linea
- la durata delle interruzioni BT è calcolata dall'istante di inizio del disservizio a quello di ripresa del servizio di tutta la linea
- il numero di utenti MT e di cabine MT/BT disalimentati è quello reale
- è stimato il numero medio di utenti BT per cabina MT/BT
- è stimato il numero medio di utenti BT per linea BT

Meta-Modena

- sono rilevate le interruzioni AT, MT, BT indipendentemente dalla loro origine e causa
- la durata delle interruzioni MT è calcolata dall'istante di inizio del disservizio a quello di ripresa del servizio del 70% della linea
- la durata delle interruzioni BT è calcolata dall'istante di inizio del disservizio a quello di ripresa del servizio di tutta la linea
- il numero di utenti MT e di cabine MT/BT disalimentati è quello in assetto standard
- è stimato il numero medio di utenti BT per cabina MT/BT
- è stimato il numero medio di utenti BT per linea BT

6. CONCLUSIONI

Con il presente rapporto sulla qualità del servizio elettrico l'Autorità per l'energia elettrica e il gas esercita la funzione di controllo dell'adozione delle Carte dei servizi da parte degli esercenti e di verifica del rispetto degli standard contenuti nelle Carte stesse. Tali funzioni sono assegnate all'Autorità dall'articolo 2, comma 12, lettera p) della legge 14 novembre 1995, n. 481.

I controlli e le verifiche sugli standard di qualità della Carta dei servizi costituiscono una premessa necessaria all'introduzione di meccanismi comparativi della qualità del servizio. Come annunciato nel documento per la consultazione "Linee guida per la regolamentazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica", pubblicato dall'Autorità nel mese di marzo 1998, la rilevazione e la pubblicazione comparativa dei livelli di qualità tra i diversi esercenti dovrà assumere carattere periodico e sistematico, in modo da costituire uno stimolo al miglioramento della qualità del servizio.

Il presente rapporto delinea alcuni primi importanti risultati, ma evidenzia anche problemi aperti che caratterizzano la situazione attuale e che dovranno essere affrontati nel prossimo futuro.

Principali risultati

Il rapporto sulla qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica nel 1997 evidenzia i seguenti principali risultati.

- Al 31 dicembre 1997, su 205 soggetti esercenti il servizio di fornitura dell'energia elettrica, sono state adottate 80 Carte dei servizi delle imprese elettriche locali e 147 Carte dei servizi per le zone di distribuzione dell'Enel, corrispondenti complessivamente al 99% del totale degli utenti.
- Gli esercenti che non si sono ancora dotati di una Carta dei servizi sono solo tra i piccoli esercenti aventi meno di 10.000 utenti.
- Il numero di aziende che ha adottato la Carta dei servizi è in crescita: oltre alle 147 Carte dei servizi predisposte dall'Enel, il progetto finalizzato n. 197 del Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio aveva censito altre 47

Carte dei servizi adottate da soggetti esercenti il servizio elettrico alla data del 28 febbraio 1997; tale numero è aumentato progressivamente nel tempo, arrivando a 80 Carte dei servizi al 31 dicembre 1997 nell'ultima rilevazione dell'Autorità. Il numero di utenti serviti da esercenti che hanno adottato la Carta dei servizi è così aumentato, rispetto al 1996, di 300.000 utenti circa nel corso del 1997.

- Quasi tutte le aziende di maggiore dimensione (Enel più 21 aziende elettriche locali su un totale di 25 con più di 10.000 utenti) dichiarano di aver verificato il rispetto degli standard specifici di qualità e di aver misurato i livelli effettivi di continuità del servizio.
- Gli esercenti non verificano in modo omogeneo tutti gli indicatori di qualità: tempi di preventivazione, di attivazione e di disattivazione risultano gli indicatori più controllati, contrariamente a quanto avviene per gli allacciamenti, le rettifiche di fatturazione, e la rilevazione dei livelli di continuità.
- Generalmente le percentuali di richieste dell'utente soddisfatte in tempi superiori agli standard sono molto basse, anche per le prestazioni numericamente più frequenti; per esempio, su oltre un milione e mezzo di attivazioni e riattivazioni in un anno, la percentuale di casi fuori standard dell'Enel è 0,2% (con un tempo standard pari nella maggior parte dei casi a 10 giorni di calendario).
- In media un utente Enel riceve un preventivo in 16 giorni, viene allacciato in 5,5 giorni se l'intervento è limitato alla presa di derivazione e gli viene attivata la fornitura in 1 giorno; in media un utente delle maggiori aziende elettriche locali riceve un preventivo in 20 giorni, viene allacciato in 10 giorni se l'intervento è limitato alla presa di derivazione e gli viene attivata la fornitura in 4 giorni.
- Su 6.100 casi di utenti che avrebbero avuto diritto al rimborso per mancato rispetto degli standard, sono state presentate solo 57 richieste di rimborso e ne sono state accettate 35, per un totale di rimborsi concessi pari a L. 1.665.000. L'attuale meccanismo di rimborso su richiesta dell'utente, tranne rarissimi casi di rimborso automatico, non tutela adeguatamente l'utente, stante la sproporzione tra gli aventi diritto al rimborso e il numero di quelli che ne hanno effettivamente beneficiato.
- In media un utente Enel alimentato in bassa tensione ha subito nel 1997 4,7 interruzioni accidentali, per un totale di 219 minuti persi per utente. Dietro questi valori medi si nascondono in effetti situazioni molto differenziate: al nord la media è

di 2,9 interruzioni per utente all'anno (133 minuti persi per utente), mentre al sud la media sale a 6,2 interruzioni per utente all'anno (311 minuti persi per utente). Questi valori sono medie ponderate che tengono conto del fatto che Enel serve sia territori urbani che rurali, ma l'analisi di dettaglio mostra differenze rilevanti anche all'interno delle sole zone urbane (1,6 interruzioni per utente all'anno nelle aree urbane del nord contro 3,5 nelle aree urbane del sud) o delle sole zone rurali (3,9 interruzioni per utente all'anno nelle aree rurali del nord contro 9,0 nelle aree rurali del sud).

- La situazione della continuità nelle principali aziende elettriche locali non è omogenea: si va dai casi di Aem-Milano, Aem-Torino e Asm-Brescia, con circa 1 interruzione per utente all'anno in media, ai casi di Aec-Bolzano e Acea-Roma con un numero di interruzioni per utente compreso tra 2 e 3 all'anno. Tranne il caso di Bolzano, questi dati sono riferiti solo al territorio urbano.
- I dati sulle interruzioni sono rilevati in modo confrontabile per Enel, Aem-Milano, Aem-Torino e Asm-Brescia. Per Aec-Bolzano, Acea-Roma e Acegas-Trieste le durate delle interruzioni sono stimate con algoritmi convenzionali che comportano una certa approssimazione.

Problemi aperti

Permangono ancora alcune importanti questioni che dovranno interessare la futura azione di regolazione dell'Autorità. Di seguito sono indicati i principali problemi aperti.

- La misurazione dei livelli effettivi di qualità presenta problemi di omogeneità. Questo è dovuto sia alle differenti metodologie in uso nella raccolta dei dati, sia a oggettive difficoltà che le aziende incontrano nel rilevare le informazioni necessarie a elaborare gli indicatori di qualità. Per esempio:
 - il numero di utenti BT coinvolti in un'interruzione e la durata delle interruzioni non sono rilevati con le medesime procedure da tutte le aziende;
 - non tutti gli esercenti sono attualmente in grado di distinguere le responsabilità del mancato rispetto degli appuntamenti (che può dipendere da cause imputabili allo stesso esercente o all'utente o a terzi);
 - non tutti gli esercenti tengono conto nello stesso modo del tempo necessario per la richiesta di autorizzazioni o del tempo per eventuali lavori a carico dell'utente.È quindi necessario uniformare le modalità di misurazione della qualità, prose-

guendo il lavoro già avviato dall'Autorità con la diffusione delle definizioni di riferimento allegato al questionario di rilevazione sul rispetto degli standard di qualità su cui è basato il presente rapporto. In particolare, per quanto riguarda la continuità della fornitura, l'Autorità ha già proposto una metodologia di misurazione degli effetti delle interruzioni del servizio comune a tutte le aziende (documento per la consultazione "Indicatori di continuità del servizio di fornitura dell'energia elettrica per utenti alimentati in media o in bassa tensione", 21 ottobre 1998).

- Come peraltro previsto dalla normativa vigente, gli standard di qualità delle Carte dei servizi sono attualmente definiti dalle aziende stesse. Questo ha comportato non solo un'eccessiva differenziazione degli standard tra i diversi esercenti e tra le diverse aree del paese, ma anche il fatto che gli esercenti hanno fissato standard "prudenziali", cioè non particolarmente ambiziosi. Infatti:
 - è sempre molto esigua la "percentuale fuori standard", cioè la quota dei casi di richieste degli utenti trattate in tempi superiori a quelli massimi dichiarati negli standard specifici, escludendo i casi in cui il ritardo sia imputabile a cause dell'utente;
 - anche se è naturale che vi sia una certa distribuzione intorno ai valori medi, i livelli medi effettivi risultano in genere largamente inferiori ai tempi massimi dichiarati negli standard specifici.

Per ovviare a questa situazione, l'Autorità intende definire livelli specifici e generali di qualità obbligatori e comuni per tutti gli esercenti.

- Anche se l'adozione della Carta dei servizi è un fenomeno in continua crescita tra gli esercenti del servizio elettrico, e pur se il 99% degli utenti è oggi servito da aziende che hanno adottato la propria Carta, non ancora tutti i piccoli esercenti hanno adempiuto a quanto previsto dalla normativa vigente. I livelli di qualità che l'Autorità intende definire, costituiranno una sorta di "base obbligatoria" della Carta dei servizi per tutti gli esercenti, anche per quelli più piccoli che non hanno ancora adottato la propria Carta dei servizi.
- L'attuale meccanismo dei rimborsi è largamente inefficace. Le Carte dei servizi contengono l'indicazione degli standard di qualità soggetti a rimborso, ma i dati raccolti dall'Autorità hanno dimostrato che gli utenti non fanno ricorso alle attuali procedure di rimborso. Un'indagine demoscopica commissionata dall'Autorità ha dimostrato che solo il 9,5 % degli utenti ha visto o letto la Carta dei servizi del proprio fornitore di energia elettrica. Per superare questo limite l'Autorità introdurrà indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità.

- Finora la Carta dei servizi non è stata accompagnata da incentivi economici che stimolino gli esercenti a migliorare il servizio. Per incentivare gli esercenti a migliorare la qualità del servizio, e in particolare il fattore di qualità più critico per tutte le tipologie di utenza, cioè la continuità della fornitura, l'Autorità intende introdurre un collegamento tra i livelli effettivi di continuità e la tariffa, come stimolo efficace al recupero di qualità rispetto a standard prefissati dall'Autorità stessa. È possibile anche introdurre indennizzi a carattere generale per le aziende che non rispettino i livelli generali di continuità fissati dall'Autorità. Per poter introdurre tali meccanismi è necessario in via preliminare che siano definite e realmente adottate metriche omogenee di rilevazione dei dati inerenti la continuità del servizio tra tutti gli esercenti.

NOTA METODOLOGICA

Raccolta dei dati

I dati utilizzati in questo rapporto sono stati forniti all'Autorità dai soggetti esercenti, attraverso questionari unificati di raccolta dei dati che l'Autorità stessa ha inviato agli esercenti. Insieme ai questionari di raccolta dei dati sono state fornite agli esercenti istruzioni scritte per la compilazione. Le istruzioni contenevano definizioni dettagliate degli indicatori; gli esercenti potevano indicare se nella propria prassi si discostano da queste definizioni, e segnalare eventuali ulteriori standard di qualità di cui verificano il rispetto oltre a quelli richiesti dall'Autorità.

I dati sono stati forniti dagli esercenti sotto la propria responsabilità. Nell'inviare i dati richiesti, alcuni esercenti hanno allegato note di chiarimento, delle quali si è cercato di tenere conto nell'elaborazione dei dati.

Tutti i dati raccolti si riferiscono all'anno 1997. La raccolta dei dati si è svolta nella primavera del 1998. Nel presente rapporto sono stati elaborati i dati forniti dagli esercenti entro il 31 agosto 1998.

In parallelo alla raccolta dei dati gli uffici dell'Autorità hanno prestato assistenza telefonica ai soggetti esercenti per chiarimenti sulla compilazione dei modelli di raccolta dei dati.

Verifica dei dati

La Divisione qualità del servizio dell'Autorità ha effettuato operazioni di verifica dei dati forniti dagli esercenti. Queste operazioni di verifica sono state di due tipi:

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

Per quanto riguarda le verifiche formali di completezza, sono stati evidenziati i dati richiesti dall'Autorità ma non rilevati o comunque non forniti dagli esercenti. Inoltre, per eliminare dati palesemente inattendibili, per ogni indicatore e per ogni azienda sono stati ritenuti come non significativi, e quindi sono stati successivamente esclusi dalle elaborazioni, i seguenti casi:

- standard non indicato
- numero di eventi totali (numero di richieste dell'utente per una determinata prestazione) non rilevato;
- numero di casi di mancato rispetto dello standard per causa esercente e per causa utente contemporaneamente non rilevati;

- tempo effettivo medio uguale allo standard, nei casi in cui lo standard sia maggiore di 5 giorni e il numero di casi di mancato rispetto dello standard sia uguale a zero per entrambe le cause.

Per quanto riguarda le visite presso gli esercenti, i controlli sono stati effettuati a campione. Nei casi in cui gli esiti del controllo abbiano evidenziato una insufficiente affidabilità dei dati forniti, questi sono stati invalidati.

Elaborazione dei dati sugli standard specifici

In tutte le tavole di questo rapporto, le “percentuali fuori standard” sono state calcolate a partire dai dati forniti dagli esercenti con la seguente formula:

$$\% \text{ fuori standard} = \frac{\text{casi mancato rispetto dello standard per causa esercente}}{(\text{numero di richieste} - \text{casi mancato rispetto dello standard per causa utente})} \times 100$$

Il rapporto contiene due tipi di tavole: tavole in cui sono presentati dati relativi ai singoli esercenti e tavole in cui sono presentati dati relativi a gruppi di esercenti.

Nelle tavole in cui sono presentati dati relativi ai singoli esercenti sono indicati con ND i dati non forniti dagli esercenti e con NV i dati forniti dagli esercenti ma considerati non validi dagli uffici dell’Autorità in seguito alle verifiche descritte al punto precedente.

Nelle tavole in cui sono presentati dati relativi a gruppi di esercenti, sono state adottate le seguenti procedure di elaborazione.

- Per ogni tipo di prestazione, il numero annuo di richieste totale è pari alla somma del numero annuo di richieste dichiarate dagli esercenti a cui la tav. si riferisce (sono quindi esclusi solo i casi relativi agli esercenti che non hanno rilevato il numero annuo di richieste).
- Per ogni tipo di prestazione, lo standard medio è pari alla media dei valori standard dichiarati dai singoli esercenti a cui la tav. si riferisce, escludendo dal calcolo sia gli esercenti che non hanno dichiarato lo standard sia gli esercenti che hanno fornito dati non validi secondo i criteri di verifica formale sopra indicati. La media è ponderata sul numero annuo di richieste per la prestazione in esame.
- Per ogni tipo di prestazione, il tempo effettivo medio è pari alla media dei valori ef-

fettivi dichiarati dai singoli esercenti a cui si riferisce la tavola, escludendo dal calcolo sia gli esercenti che non hanno dichiarato il tempo effettivo, sia gli esercenti che hanno fornito dati non validi secondo i criteri di verifica formale sopra indicati. La media è ponderata sul numero annuo di richieste per la prestazione in esame.

Elaborazione dei dati
sui rimborsi

Nelle tavole relative ai rimborsi, il numero di "casi di mancato rispetto degli standard" è pari alla somma del numero di casi di mancato rispetto degli standard a causa dell'esercente, estesa a tutti gli standard specifici assogettati a rimborsi dall'esercente stesso.

Elaborazione dei dati
sui livelli effettivi
di continuità

Le elaborazioni degli indicatori di continuità (frequenza e durata delle interruzioni accidentali e delle sospensioni programmate) sono state effettuate utilizzando il numero di utenti come criterio di ponderazione dei dati elementari (cioè riferiti a una singola zona Enel o a una singola impresa elettrica locale).