

**REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI
DISTRIBUZIONE, MISURA E VENDITA DELL'ENERGIA
ELETTRICA NEL PERIODO DI REGOLAZIONE 2004 – 2007**

Documento per la consultazione per la formazione di provvedimenti nell'ambito del procedimento avviato con delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 1 aprile 2003, n. 31/03, ai fini della formazione dei provvedimenti di cui all'articolo 2, comma 12, lettere g) e h), della legge 14 novembre 1995, n. 481

13 gennaio 2004

Premessa

Nell'ambito del procedimento per la formazione dei provvedimenti in materia di qualità del servizio relativi al periodo di regolazione 2004 – 2007, avviato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas con la propria delibera 1 aprile 2003, n. 31/01, sono già stati diffusi due documenti per la consultazione approvati dall'Autorità il 27 giugno 2003 (“Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 1 gennaio 2004 - 31 dicembre 2007”) e il 27 novembre 2003 (“Regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 1 gennaio 2004 - 31 dicembre 2007”).

Il presente documento contiene le proposte finali dell'Autorità in merito alla regolazione della qualità dei servizi elettrici per il periodo di regolazione 2004 – 2007. L'Autorità ritiene opportuno prevedere questa ulteriore consultazione prima della definizione del provvedimento finale, in considerazione dei nuovi elementi di valutazione emersi attraverso le osservazioni formulate in relazione alle due precedenti fasi di consultazioni dai soggetti che hanno inviato commenti scritti. Le proposte finali dell'Autorità in materia di qualità del servizio sono coerenti con le proposte finali in materia tariffaria, presentate in un documento per la consultazione diffuso contestualmente.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro il termine del 26 gennaio 2004. L'Autorità intende adottare il provvedimento finale entro il mese di gennaio 2004, a seguito di audizioni speciali che si terranno nei giorni 23 e 26 gennaio 2004. Saranno adottati specifici meccanismi per tenere conto della decorrenza degli obblighi di miglioramento dal 1° febbraio 2004 anziché dal 1° gennaio 2004.

Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: posta, fax o e-mail.

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Area consumatori e qualità del servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.313
fax: 02-65565.230
e-mail: a_c@autorita.energia.it
<http://www.autorita.energia.it>**

INDICE

1	Sintesi delle principali proposte _____	3
	Continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica: a) durata delle interruzioni _____	3
	Continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica: b) numero di interruzioni _____	5
	Continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica: c) semplificazione della registrazione _____	5
	Qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica _____	6
Parte I. Continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica _____		7
2	Regolazione della durata delle interruzioni senza preavviso lunghe _____	7
	Finalità _____	7
	Convergenza verso i livelli obiettivo _____	7
	Livelli di partenza e livelli tendenziali per il periodo 2004-2007 _____	8
	Incentivi e penalità per recuperi aggiuntivi di continuità _____	9
	Regolazione facoltativa delle interruzioni attribuibili a cause esterne _____	11
	Attenuazione delle penalità per gli anni 2004 e 2005 per ambiti territoriali che riescono a raggiungere i livelli tendenziali fissati per il 2006 e 2007 _____	11
	Neutralizzazione delle interruzioni avvenute nel 2004 prima dell'emanazione del provvedimento _____	11
3	Regolazione del numero di interruzioni senza preavviso _____	12
	Finalità _____	12
	Gradualità di applicazione e partecipazione dei clienti _____	13
	Standard per il massimo numero annuo di interruzioni senza preavviso _____	14
	Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di continuità _____	15
	Contratti per la qualità _____	15
4	Semplificazione della registrazione delle interruzioni _____	16
	Finalità _____	16
	Cause di forza maggiore ed eventi di particolare rilevanza. _____	17
	Registrazione semplificata delle interruzioni per grandi eventi _____	17
Parte II. Qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica _____		19
5	Riesame e semplificazione degli standard di qualità commerciale vigenti _____	19
	Finalità _____	19
	Riesame degli standard specifici _____	19
	Semplificazione degli standard generali _____	20
	Esclusione delle piccolissime imprese _____	21
6	Nuovi standard di qualità commerciale _____	21
	Nuovi standard specifici per le imprese distributrici _____	21
	Nuovo standard specifico per le imprese di misura _____	21
	Nuovo standard specifico per le imprese di vendita _____	22
	Monitoraggio della qualità dei servizi telefonici per le imprese di vendita _____	22
	Gradualità di implementazione dei nuovi standard specifici _____	22
7	Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici _____	23
Appendice. Metodo di individuazione degli eventi di particolare rilevanza _____		24

1 Sintesi delle principali proposte

- 1.1 La regolazione della qualità dei servizi elettrici comprende due aspetti principali che vengono trattati nelle due parti del presente documento per la consultazione:
 - a) continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica;
 - b) qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita.
- 1.2 Per entrambi gli aspetti, l'Autorità conferma gli obiettivi generali della regolazione indicati nei precedenti documenti per la consultazione. Per tenere conto di osservazioni pervenute dai soggetti interessati durante le precedenti fasi di consultazione, l'Autorità intende apportare alcune modifiche alle proposte avanzate nei precedenti documenti per la consultazione.
- 1.3 Di seguito sono indicati gli elementi salienti del presente documento, con particolare riferimento alle principali variazioni rispetto alle proposte dei precedenti documenti per la consultazione. Le variazioni introdotte sono state considerate anche ai fini della fissazione dei livelli tariffari, come illustrato nel documento per la consultazione sulle tariffe di trasporto diffuso contestualmente al presente documento.
- 1.4 Per gli aspetti non esplicitamente affrontati nel presente documento, si intende confermare le indicazioni avanzate nelle precedenti fasi di consultazione.

Continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica: a) durata delle interruzioni

- 1.5 **Finalità.** La regolazione della durata cumulata per cliente delle interruzioni senza preavviso lunghe persegue il duplice scopo di ridurre i divari esistenti tra le diverse aree del Paese e di migliorare il livello medio di continuità del servizio in Italia, avvicinandosi così alla situazione dei maggiori Paesi europei. Nel primo periodo di regolazione si è ottenuto un forte miglioramento generale e un contestuale riavvicinamento delle aree peggio servite a quelle con più elevata qualità, anche se permangono casi di ambiti territoriali con livelli effettivi molto peggiori della media nazionale. Per il secondo periodo di regolazione, si propone come orizzonte finale di medio periodo la convergenza delle diverse zone del Paese verso tre soli livelli di continuità del servizio ("livelli obiettivo", differenziati per grado di concentrazione), che dovranno essere raggiunti da tutti gli ambiti territoriali entro un arco di tempo prefissato. L'Autorità intende fornire significativi stimoli economici per il raggiungimento dei livelli obiettivo anche da parte degli ambiti territoriali nei quali si registrano attualmente i peggiori livelli effettivi.
- 1.6 **Convergenza verso i livelli obiettivo.** I livelli obiettivo sostituiscono i precedenti "livelli nazionali di riferimento" ed esprimono il *target* da raggiungere in tre periodi di regolazione nell'ambito delle risorse rese disponibili dai livelli tariffari. Contestualmente viene rivista la dinamica dell'aggiornamento tariffario con il metodo del *price-cap*, riducendo rispetto alle precedenti proposte l'obiettivo di recupero di efficienza (*X-factor*) anche per tenere conto del nuovo criterio di convergenza obbligatorio ai livelli obiettivo.

- 1.7 ***Livelli di partenza e livelli tendenziali per il periodo 2004-2007.*** I livelli tendenziali per il periodo 2004-2007 sono le tappe intermedie verso il raggiungimento dei livelli obiettivo, che ogni ambito territoriale deve assicurare nel quadro dei livelli tariffari fissati dall'Autorità. Per ciascun ambito territoriale i livelli tendenziali per il periodo 2004-2007 saranno determinati congiungendo il livello di partenza e il livello obiettivo rilevante per grado di concentrazione con una curva adeguata e coerente con il principio dei rendimenti marginali decrescenti. Viene introdotto un particolare trattamento degli ambiti territoriali che alla fine del primo periodo di regolazione (2000-2003) non hanno raggiunto il livello tendenziale assegnato.
- 1.8 ***Incentivi e penalità per recuperi aggiuntivi di continuità.*** Gli incentivi per i recuperi aggiuntivi di continuità (miglioramenti ulteriori rispetto ai livelli tendenziali) e le penalità per mancato raggiungimento dei livelli tendenziali saranno calcolati sulla base di parametri unitari che esprimono la disponibilità a pagare (*willingness to pay*) dei clienti finali per il miglioramento della continuità. Pertanto tali parametri saranno differenziati tra clienti domestici e clienti non domestici e saranno decrescenti al migliorare dei livelli di continuità (si veda la tabella 1 a pag. 10). Non si dà luogo alla proposta di procedere alla decurtazione dell'energia dei clienti di maggiore dimensione dall'energia considerata per il calcolo degli incentivi e delle penalità. Viene modificato il sistema di incentivi per gli ambiti con livelli di eccellenza (migliori dei livelli obiettivo), sostituendo il meccanismo precedente con un altro meccanismo che consiste nell'estendere il calcolo dei recuperi aggiuntivi di continuità anche a livelli di continuità migliori dei livelli obiettivo.
- 1.9 ***Tetto massimo agli incentivi e alle penalità.*** Viene introdotto un tetto massimo agli incentivi e alle penalità per ciascun ambito territoriale, in proporzione all'energia distribuita nell'ambito. Il tetto ha la finalità di evitare effetti eccessivi, sia a sfavore delle imprese sia a sfavore dei clienti finali che contribuiscono alla provvista delle risorse economiche necessarie a finanziare il meccanismo di regolazione della durata delle interruzioni. Si ipotizza un tetto massimo pari a 0,75-1 euro per MWh di energia distribuita su reti MT-BT nell'ambito territoriale. Viene inoltre introdotto un nuovo meccanismo di attenuazione delle penalità per gli ambiti che, pur non riuscendo a raggiungere i livelli tendenziali assegnati per i primi due anni del periodo di regolazione, riescono a raggiungere i livelli tendenziali assegnati per il 2006 e 2007.
- 1.10 ***Regolazione facoltativa delle interruzioni attribuite a cause esterne.*** Si conferma la proposta di un regime facoltativo, a scelta dell'impresa distributrice, di inclusione nella regolazione della durata delle interruzioni attribuite a cause esterne con origine su reti di distribuzione MT-BT. Viene limitato al 2% il miglioramento atteso per lo *stock* iniziale di interruzioni attribuite a cause esterne su reti di distribuzione MT-BT.
- 1.11 ***Neutralizzazione delle interruzioni avvenute nel 2004 prima dell'emanazione del provvedimento.*** Viene introdotto un meccanismo di depurazione dei dati di continuità annuali per tenere conto che nel mese di gennaio 2004 non sono in vigore obblighi di miglioramento.

Continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica: b) numero di interruzioni

- 1.12 **Finalità.** La regolazione del numero massimo di interruzioni senza preavviso per clienti di maggiore dimensione persegue lo scopo di tutelare i clienti “peggio serviti” in termini di numero di interruzioni subite all’anno. Essa consente anche di fornire uno stimolo alle imprese distributrici a effettuare investimenti finalizzati alla riduzione del numero di interruzioni che potrebbero non essere presi in presenza solo dello schema regolatorio orientato alla riduzione della durata cumulata di interruzione per cliente.
- 1.13 **Gradualità di applicazione e partecipazione dei clienti.** La regolazione del numero massimo di interruzioni all’anno per clienti di maggiori dimensioni decorrerà dal 2005 per i clienti AT e per i clienti MT con potenza disponibile superiore a 500 kW e sarà progressivamente estesa a tutti i clienti MT. Viene introdotto un meccanismo di partecipazione economica. I clienti di maggiori dimensioni che vorranno avere diritto al rimborso in caso di mancato rispetto degli standard specifici di continuità dovranno versare un corrispettivo annuo al distributore a parziale recupero delle spese sostenute dall’impresa distributtrice. Tale corrispettivo sarà determinato dall’Autorità, per un ammontare annuo pari a 0,40-0,60 euro/kW di potenza disponibile.
- 1.14 **Standard per il massimo numero annuo di interruzioni senza preavviso.** Gli standard specifici di continuità del servizio per clienti di maggiore dimensione saranno fissati al netto delle interruzioni attribuite a cause esterne su reti MT-BT (si veda la tabella 2 a pag.14). Per il periodo di regolazione 2004-2007, non saranno introdotti standard specifici relativi alle interruzioni brevi.
- 1.15 **Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di continuità.** A differenza di quanto indicato nel precedente documento per la consultazione, gli indennizzi saranno calcolati solo sulle interruzioni in eccesso rispetto agli standard specifici. Essi saranno inoltre proporzionali non solo all’energia non servita, ma anche alla potenza media interrotta. I valori unitari di indennizzo saranno determinati dall’Autorità pari a 4-5 euro/kW di potenza media interrotta e 3-4 euro/kWh di energia non servita. Gli indennizzi avranno un tetto massimo pari al 33% della spesa annua di trasporto del cliente.
- 1.16 **Contratti per la qualità.** Si confermano le indicazioni del precedente documento per la consultazione circa i contratti per la qualità per livelli di qualità concordati migliori degli standard definiti dall’Autorità.

Continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica: c) semplificazione della registrazione

- 1.17 **Cause di forza maggiore ed eventi di particolare rilevanza.** Le imprese distributrici potranno optare per l’adozione di un metodo basato su stime probabilistiche di individuazione delle interruzioni attribuibili a “eventi di particolare rilevanza”, in luogo dell’attuale metodo documentale delle cause di forza maggiore.
- 1.18 **Registrazione semplificata delle interruzioni per grandi eventi di sistema.** Per i distacchi programmati e per i *blackout* del sistema di trasmissione, vengono introdotte modalità particolarmente semplificate di registrazione delle interruzioni.

Le interruzioni dei giorni in cui avvengono tali eventi non contribuiscono alla formazione degli indici necessari alla valutazione degli esiti dei controlli tecnici.

Qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica

- 1.19 **Finalità.** La regolazione della qualità commerciale ha essenzialmente lo scopo di tutelare i clienti che richiedono prestazioni alle imprese distributrici (come la preventivazione, gli allacciamenti, le attivazioni, etc.). Per tali prestazioni sono fissati standard specifici (riferiti alla singola prestazione richiesta) e generali (riferiti al complesso delle prestazioni richieste). In caso di violazione degli standard specifici, sono previsti indennizzi automatici a favore dei clienti richiedenti.
- 1.20 **Riesame e semplificazione degli standard di qualità commerciale vigenti.** Accogliendo una proposta presentata da imprese distributrici durante la consultazione, si procede alla semplificazione degli standard specifici relativi alla preventivazione e all'esecuzione di lavori con preventivo predeterminabile per clienti BT. E' confermata la proposta dell'Autorità di tramutare in standard specifico l'attuale standard generale relativo alla restituzione delle somme pagate dai clienti in caso di fatturazione erronea. Verranno inoltre semplificati gli standard generali, eliminando quelli relativi alla puntualità degli appuntamenti per sopralluoghi e alla precisione della fatturazione in acconto, dal momento che per questi aspetti della qualità commerciale i clienti risultano già protetti con altri meccanismi.
- 1.21 **Nuovi standard di qualità commerciale.** Verranno introdotti con decorrenza 1 luglio 2004 due nuovi standard specifici: tempo massimo di ripristino dei guasti originati sui gruppi di misura, con tempi massimi differenziati per richieste diurne (3 ore dalla chiamata) e notturne (4 ore dalla chiamata); tempo massimo di esecuzione di lavori semplici per clienti MT (30 giorni lavorativi). Verrà inoltre avviato con la stessa decorrenza il monitoraggio dei livelli di servizio e dei tempi di attesa ai *call-centers* telefonici per le attività di vendita nelle principali imprese fornitrici.

Parte I.

Continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica

2 Regolazione della durata delle interruzioni senza preavviso lunghe

Finalità

- 2.1 La regolazione della durata delle interruzioni senza preavviso lunghe persegue l'obiettivo di ridurre la durata complessiva di interruzione per cliente BT, attraverso un sistema di standard generali (definiti "livelli tendenziali" e coerenti con i livelli tariffari), calcolati in modo separato per ciascun ambito territoriale e per ciascun anno del periodo di regolazione.
- 2.2 La regolazione della durata delle interruzioni è basata su un unico indicatore di riferimento misurato per ambito territoriale. Tale indicatore è la media mobile biennale della durata cumulata delle interruzioni senza preavviso lunghe con origine sulle reti di distribuzione di media e bassa tensione, al netto delle interruzioni attribuite a cause esterne, a forza maggiore e ai grandi eventi di sistema, individuati nei distacchi programmati e nei *blackout*.
- 2.3 Negli ambiti territoriali in cui il livello effettivo di continuità risulta migliore del livello tendenziale in un dato anno, è erogato un incentivo proporzionale alla differenza tra il livello tendenziale e il livello effettivo (tale differenza è definita "recupero aggiuntivo di continuità"). Nel caso in cui il livello effettivo risulti peggiore del livello tendenziale assegnato, l'impresa distributrice deve versare una penalità, proporzionale all'entità del mancato raggiungimento del livello tendenziale.

Convergenza verso i livelli obiettivo

- 2.4 L'Autorità intende impostare la regolazione della durata delle interruzioni secondo un criterio di convergenza obbligatoria che esprima chiaramente la necessità di eliminare in tempi certi le differenze di continuità del servizio attualmente esistenti tra ambiti territoriali dello stesso grado di concentrazione.
- 2.5 Il criterio di convergenza obbligatoria indicato dall'Autorità è il seguente: entro tre periodi di regolazione, tutti gli ambiti territoriali di uno stesso grado di concentrazione devono raggiungere tutti un "livello obiettivo" prefissato. Il percorso da seguire per raggiungere il livello obiettivo esprime, per gli anni 2004-2007, i livelli tendenziali per il prossimo periodo di regolazione. Per i successivi periodi di regolazione, i livelli tendenziali saranno determinati alla fine del periodo di regolazione 2004-2007, sulla base della valutazione del miglioramento ottenuto nel corso di tale periodo. L'arco di tempo di tre periodi è stato individuato tenendo conto degli ambiti territoriali con i peggiori livelli attuali di continuità. Il meccanismo di incentivi consentirà a una gran parte degli ambiti territoriali di raggiungere i livelli obiettivo in due periodi di regolazione.

- 2.6 I “livelli obiettivo” sostituiscono i precedenti “livelli nazionali di riferimento”, che vengono pertanto soppressi. Non si tratta di differenza solo terminologica, in quanto i livelli obiettivo esprimono il *target* da raggiungere in tre periodi di regolazione in coerenza con i livelli tariffari, a differenza dei livelli nazionali di riferimento che non costituivano un vincolo cogente quanto piuttosto rappresentavano un riferimento utilizzato come soglia di accesso al precedente meccanismo di riconoscimento di costi per ambiti con livelli di qualità ottimale.
- 2.7 L’Autorità, tenendo conto anche delle osservazioni pervenute dai soggetti interessati sulle precedenti proposte di modificare i livelli nazionali di riferimento, indica i seguenti livelli obiettivo:
- alta concentrazione: 25 minuti persi per cliente all’anno;
 - media concentrazione: 40 minuti persi per cliente all’anno;
 - bassa concentrazione: 60 minuti persi per cliente all’anno.
- 2.8 I livelli obiettivo indicati per la media e la bassa concentrazione corrispondono circa al primo decile della distribuzione attuale dei livelli effettivi di continuità tra ambiti territoriali (misurati in base all’indicatore di riferimento in media biennale). Per l’alta concentrazione, il livello obiettivo indicato corrisponde circa al terzo decile; tuttavia, l’Autorità ritiene che, una volta raggiunto il livello di 25 minuti persi per cliente, gli elementi di volatilità stocastica dell’indicatore siano tali da non dover rendere ancora più stringente il livello obiettivo.

Livelli di partenza e livelli tendenziali per il periodo 2004-2007

- 2.9 I livelli tendenziali per il periodo 2004-2007 saranno determinati in relazione al criterio di convergenza obbligatoria verso i livelli obiettivo, con un metodo di calcolo diverso da quello utilizzato nel periodo di regolazione 2000-2003.
- 2.10 Per ogni ambito territoriale i livelli tendenziali saranno determinati congiungendo il livello di partenza con il livello obiettivo con una curva che mantenga costante nel tempo il tasso annuo di miglioramento. Per tutti gli ambiti territoriali, il livello di partenza sarà determinato pari al valore medio biennale dell’indicatore di riferimento nel biennio 2002-2003.
- 2.11 Per ogni ambito territoriale j di concentrazione k , i livelli tendenziali di ciascun anno i del periodo di regolazione 2004-2007 saranno determinati secondo il seguente metodo di calcolo:

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

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

dove:

- $T_{i,j}$ è il livello tendenziale per l’anno i (i : 2004-2007) dell’ambito j (arrotondato al più vicino numero intero);
- $LivOb^k$ è il livello obiettivo per il grado di concentrazione k ;
- $LivPart_j$ è il livello di partenza dell’ambito j , pari al valore medio biennale dell’indicatore D1 dell’ambito j nel biennio 2002-2003;
- α_j è il tasso annuo di miglioramento richiesto per portare in tre periodi di regolazione (12 anni) l’ambito j dal livello di partenza al livello obiettivo.

- 2.12 Salvo quanto indicato al punto successivo, si conferma per il prossimo periodo di regolazione una fascia di franchigia pari al +/-5% del livello tendenziale. Si conferma altresì la proposta di introdurre un valore minimo di franchigia, espresso in valore assoluto.
- 2.13 Verrà introdotto un meccanismo particolare per gli ambiti territoriali che al termine del primo periodo di regolazione non abbiano raggiunto il livello tendenziale assegnato per il 2003 (con uno scarto superiore al 10% del livello tendenziale). Per tali ambiti territoriali, la fascia di franchigia viene modificata a +5%/-10%. In questo modo si vuole evitare che gli ambiti territoriali che risultano in penalità al termine del primo periodo di regolazione si possano trovare in condizioni tali da ottenere un incentivo all'inizio del secondo periodo di regolazione senza uno sforzo aggiuntivo particolare per recuperare velocemente il ritardo accumulato al termine del primo periodo di regolazione.

Incentivi e penalità per recuperi aggiuntivi di continuità

- 2.14 L'Autorità conferma il proprio orientamento, espresso nei precedenti documenti per la consultazione, di interpretare i parametri unitari per il calcolo degli incentivi e delle penalità ("parametri *c*") come espressione della *willingness to pay* (WTP) dei clienti per il miglioramento della continuità, e non come valore unitario degli ammortamenti anticipati degli investimenti aggiuntivi necessari per migliorare più di quanto richiesto dai livelli tendenziali.
- 2.15 Ciò comporta tre rilevanti conseguenze:
- a) differenziare i valori unitari di incentivo/penalità in relazione all'uso finale dell'energia, distinguendo tra usi domestici e usi non domestici. In tal modo si esprime il fatto che tipologie diverse di clienti hanno diversi livelli di WTP per il miglioramento della continuità;
 - b) prevedere valori unitari di incentivo/penalità decrescenti al migliorare dei livelli di continuità: in tal modo si rispetta la struttura tipica delle funzioni di WTP, dal momento che clienti che godono di un buon livello di continuità sono in generale meno disposti a pagare il miglioramento marginale rispetto ai clienti serviti con peggiori livelli di continuità. Tale struttura dei parametri costituisce anche un maggiore incentivo per ottenere miglioramenti maggiori di quelli previsti dai livelli tendenziali nelle zone con peggiori livelli di qualità, contribuendo ad accelerare il processo di convergenza verso i livelli obiettivo;
 - c) non dare luogo alla proposta, avanzata nel precedente documento di consultazione sulle tariffe di trasporto, di dedurre dal valore del capitale investito riconosciuto l'ammontare dei riconoscimenti di costo nel primo periodo di regolazione per i miglioramenti della qualità del servizio ai fini della fissazione dei livelli tariffari per l'anno 2004.

I valori dei parametri unitari per il calcolo di incentivi/penalità che verranno assunti nel periodo di regolazione 2004-2007 sono indicati nella tabella 1. In particolare, la fascia corrispondente alla terza riga della tabella è stata individuata considerando il terz'ultimo decile della distribuzione attuale dei livelli effettivi di continuità degli ambiti a media e bassa concentrazione.

Tabella 1 – Valori unitari dei parametri economici per il calcolo di incentivi e penalità rispetto ai livelli tendenziali di continuità

Ambiti ad alta concentrazione	Ambiti a media concentrazione	Ambiti a bassa concentrazione	Parametro c₁ per energia clienti non domestici	Parametro c₂ per energia clienti domestici
Fino a 25 minuti	Fino a 40 minuti	Fino a 60 minuti	24 €/cent/kW/min	12 €/cent/kW/min
Oltre 25 minuti e fino a 75 minuti	Oltre 40 minuti e fino a 120 minuti	Oltre 60 minuti e fino a 180 minuti	36 €/cent/kW/min	18 €/cent/kW/min
Oltre 75 minuti	Oltre 120 minuti	Oltre 180 minuti	48 €/cent/kW/min	24 €/cent/kW/min

- 2.16 L’Autorità non intende dare luogo all’orientamento, espresso nei precedenti documenti per la consultazione, di decurtare l’energia consumata dai clienti di maggiore dimensione dall’energia considerata per il calcolo degli incentivi e delle penalità. Come nel precedente periodo di regolazione, tutta l’energia distribuita nell’ambito territoriale a clienti MT e BT, del mercato vincolato e del mercato libero, sarà considerata ai fini del suddetto calcolo. In tal modo, le imprese distributrici potranno giovare degli incentivi previsti dalla regolazione della durata delle interruzioni anche per gli investimenti finalizzati a eliminare le situazioni di clienti di maggiori dimensioni serviti con un numero di interruzioni superiore allo standard specifico definito dall’Autorità. Tali investimenti, infatti, contribuiscono anche a ridurre l’indicatore di durata cumulata di interruzione per cliente dell’ambito territoriale in cui sono effettuati.
- 2.17 Il meccanismo vigente nel precedente periodo di regolazione di riconoscimento dei costi per ambiti territoriali per livelli di continuità migliori dei livelli nazionali di riferimento sarà sostituito, nel prossimo periodo di regolazione, da un diverso meccanismo. Ai fini del calcolo degli incentivi, i recuperi aggiuntivi di continuità non saranno più limitati fino ai livelli nazionali di riferimento, come avveniva nel precedente periodo di regolazione. In tal modo, gli ambiti territoriali con livelli di continuità di eccellenza potranno comunque giovare di un incentivo proporzionale all’intera differenza tra livello tendenziale e livello effettivo di continuità, secondo i parametri unitari indicati in tabella 1, prima riga.
- 2.18 Allo scopo di evitare effetti negativi eccessivi del meccanismo di regolazione della durata delle interruzioni, sia per le imprese distributrici che per i clienti finali chiamati a contribuire alla provvista delle risorse economiche necessarie, sarà introdotto un tetto massimo agli incentivi e alle penalità per ogni ambito territoriale. Tale tetto massimo, essendo calcolato per ambito territoriale e non per impresa distributtrice (come indicato nel precedente documento per la consultazione), sarà calcolato in proporzione all’energia distribuita. Si ipotizza un tetto massimo pari a 0,75-1 euro/MWh di energia distribuita su reti MT-BT nell’ambito territoriale.

Regolazione facoltativa delle interruzioni attribuibili a cause esterne

- 2.19 Nel precedente documento per la consultazione l'Autorità ha formulato un'ipotesi di meccanismo di regolazione facoltativa delle interruzioni attribuibili a cause esterne. In sintesi, per le imprese distributrici che scelgono, per tutti i propri ambiti territoriali, di aderire a tale regolazione facoltativa, i livelli tendenziali saranno aumentati del valore iniziale di durata per cliente delle interruzioni attribuite a cause esterne con origine su reti MT-BT, diminuito anno per anno di una piccola percentuale. Nel corso del periodo di regolazione, il livello tendenziale così modificato viene confrontato con un indicatore del livello effettivo che include anche le interruzioni attribuibili a cause esterne. L'adesione al meccanismo di regolazione facoltativa comporta la semplificazione dell'indice di correttezza.
- 2.20 La natura facoltativa, per le imprese distributrici, del meccanismo di regolazione delle interruzioni attribuibili a cause esterne è stata introdotta per tenere conto delle osservazioni di alcune imprese distributrici che non ritengono di avere alcuna leva per prevenire le interruzioni causate da terzi o da clienti finali, né per ridurre la loro durata. Per tenere conto anche di alcune osservazioni formulate da imprese distributrici che si sono dichiarate interessate ad aderire al meccanismo proposto, la percentuale di riduzione dello *stock* di interruzioni attribuibili a cause esterne sarà limitata al 2% annuo, in luogo del 5% indicato nel precedente documento per la consultazione. Tale riduzione è ampiamente giustificata dalla considerazione del fatto che gli investimenti finalizzati a ridurre la durata media di interruzione generano effetti su tutte le interruzioni, incluse quelle attribuibili a cause esterne.

Attenuazione delle penalità per gli anni 2004 e 2005 per ambiti territoriali che riescono a raggiungere i livelli tendenziali fissati per il 2006 e 2007

- 2.21 L'Autorità intende fornire uno stimolo significativo al miglioramento della continuità del servizio, soprattutto negli ambiti territoriali in cui si registrano attualmente i livelli peggiori. A tale scopo, e per tenere conto della severità dei miglioramenti che l'applicazione del criterio di convergenza ai livelli obiettivo può richiedere in alcune situazioni specifiche, l'Autorità intende introdurre un nuovo meccanismo di attenuazione delle penalità per ambiti territoriali che raggiungano gli obiettivi finali pur non riuscendo a rispettare gli obiettivi intermedi. In base a tale meccanismo, le penalità eventualmente dovute per gli anni 2004 e 2005 saranno attenuate del 50% se negli stessi ambiti territoriali sarà raggiunto il livello tendenziale assegnato per il 2006 e 2007 e, in subordine, del 25% se sarà raggiunto il livello tendenziale assegnato per il 2007 senza raggiungere nemmeno quello assegnato per il 2006.

Neutralizzazione delle interruzioni avvenute nel 2004 prima dell'emanazione del provvedimento

- 2.22 L'emanazione del provvedimento di regolazione della continuità del servizio per il periodo di regolazione 2004-2007 avverrà entro il mese di gennaio 2004. Gli obblighi di miglioramento decorreranno dal 1° febbraio 2004. Per evitare effetti retroattivi del provvedimento, è necessario introdurre un meccanismo di

neutralizzazione delle interruzioni avvenute nel 2004 prima dell'emanazione del provvedimento.

- 2.23 A tal fine, l'Autorità raccoglierà i dati di continuità relativi al mese di gennaio 2004 in cui non era in vigore il provvedimento. Tali dati saranno utilizzati per neutralizzare dall'indicatore di riferimento eventuali interruzioni avvenute in tali mesi in misura superiore alla media dei mesi restanti nel 2004. Per effetto dell'utilizzo della media mobile biennale, tale meccanismo verrà utilizzato due volte: per la determinazione dei recuperi aggiuntivi di continuità relativi all'anno 2004 e per quelli relativi all'anno 2005.
- 2.24 Il meccanismo di neutralizzazione proposto è asimmetrico a favore delle imprese distributrici, che potranno ottenere incentivi per valori di interruzione, nel mese di gennaio, minori della media del resto dell'anno, ma non potranno subire penalità per valori maggiori.
- 2.25 Per tenere conto inoltre dell'avvio del nuovo periodo di regolazione dal 1° febbraio 2004, si propone di far decorrere dal 1° gennaio 2005 l'avvio del meccanismo di regolazione facoltativa delle interruzioni attribuibili a cause esterne. Pertanto, lo *stock* iniziale di interruzioni attribuibili a cause esterne sarà valutato sulla base del valore medio biennale 2003-2004. Si conferma il meccanismo già proposto di contenimento di valori anomali (particolarmente elevati o particolarmente bassi).
- 2.26 La raccolta delle risorse necessarie al finanziamento dei recuperi aggiuntivi di continuità per il secondo periodo di regolazione avrà inizio a decorrere dal 2005. Ai livelli tariffari 2004 verrà aggiunta, come già previsto dai documenti per la consultazione in materia tariffaria, una ulteriore componente per completare la raccolta delle risorse necessarie al finanziamento dei recuperi aggiuntivi di continuità del 2003, stimata pari a 180 milioni di euro.
- 2.27 Il sistema di raccolta, tramite apposite componenti tariffarie, delle risorse necessarie al finanziamento della regolazione della continuità del servizio ha dimostrato di generare flussi tariffari eccessivamente variabili da un anno all'altro. L'Autorità intende adottare accorgimenti nel secondo periodo di regolazione per stabilizzare tali flussi, in modo anche da permettere un significativo incremento, a decorrere dal 2005, delle componenti necessarie al finanziamento degli interventi di gestione attiva della domanda da parte delle imprese distributrici, come previsto dalla regolazione dei c.d. "certificati bianchi".

3 Regolazione del numero di interruzioni senza preavviso

Finalità

- 3.1 Attualmente non è in vigore nessuna regolazione della continuità finalizzata a evitare che lo stesso cliente subisca un numero eccessivo di interruzioni. Nei precedenti documenti per la consultazione, l'Autorità ha proposto di introdurre progressivamente, nel corso del prossimo periodo di regolazione, una nuova regolazione del numero massimo di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi per

clienti di maggiore dimensione. Tale regolazione, che si applica ai clienti di maggiore dimensione (definiti secondo un profilo di gradualità), appartenenti sia al mercato libero che al mercato vincolato, è finalizzata alla protezione dei clienti “peggio serviti”, ovvero quelli per i quali il livello individuale di continuità espresso in numero di interruzioni all’anno è superiore a determinate soglie massime.

- 3.2 La proposta dell’Autorità è anche finalizzata a complementare la regolazione della durata delle interruzioni tramite standard generali con un nuovo schema regolatorio che permetta di fornire alle imprese distributrici uno stimolo economico agli investimenti finalizzati alla riduzione del numero di interruzioni (investimenti i cui benefici si rifletteranno progressivamente anche sui clienti di minore dimensione). Tali investimenti potrebbero non essere adeguatamente considerati dalle imprese distributrici in presenza solo dello schema regolatorio orientato alla riduzione della durata cumulata di interruzione per cliente.

Gradualità di applicazione e partecipazione dei clienti

- 3.3 Trattandosi di una regolazione innovativa, anche a livello europeo, la nuova regolazione del numero di interruzioni per clienti di maggiore dimensione richiede particolare attenzione in termini sia di gradualità per la sua applicazione sia di partecipazione dei clienti.
- 3.4 La nuova regolazione decorrerà dal 1° gennaio 2005 sia per i clienti AT sia per i clienti MT con soglie progressivamente decrescenti di potenza disponibile. In tal modo, per quanto riguarda le reti e i clienti di media tensione, le imprese distributrici dispongono di almeno un intero anno per mettere a punto i sistemi e gli investimenti necessari alla riduzione del numero delle interruzioni per i clienti di maggiore dimensione peggio serviti. Per il 2005 gli standard specifici di continuità si applicheranno solo ai clienti MT con potenza contrattuale superiore a 500 kW. Per il 2006, la soglia di potenza contrattuale sarà abbassata a 100 kW. L’estensione agli altri clienti MT sarà valutata nel corso del periodo di regolazione, sulla base dei risultati dei primi due anni di avvio della nuova regolazione.
- 3.5 I clienti di maggiore dimensione che vorranno avere diritto al rimborso in caso di mancato rispetto degli standard specifici di continuità dovranno partecipare economicamente, versando un corrispettivo annuo all’impresa distributtrice a parziale recupero delle spese sostenute dall’impresa stessa. Tale corrispettivo sarà determinato dall’Autorità, per un ammontare annuo pari a 0,40-0,60 euro/kW di potenza disponibile. In tal modo le imprese distributrici potranno parzialmente recuperare i costi necessari alla gestione dei nuovi standard specifici di continuità del servizio.
- 3.6 Nel corso del 2004, le imprese distributrici potranno mettere a punto e pubblicare i requisiti di connessione conformi alle regole tecniche vigenti e avvisare i clienti di maggiore dimensione della necessità di autocertificare la conformità degli impianti di utenza (come previsto nel precedente documento per la consultazione) e di partecipare economicamente versando un corrispettivo annuo al distributore per avere diritto ai rimborsi in caso di mancato rispetto dei nuovi standard specifici di continuità del servizio.

Standard per il massimo numero annuo di interruzioni senza preavviso

- 3.7 Nel precedente documento per la consultazione, l’Autorità aveva proposto di escludere dalla definizione degli indicatori utilizzati per la regolazione del numero massimo di interruzioni per clienti di maggiore dimensione le interruzioni causate dal medesimo cliente interessato, le interruzioni attribuite a cause di forza maggiore o quelle riconducibili agli eventi di particolare rilevanza, le interruzioni con origine “sistema elettrico” o “rete di trasmissione nazionale”.
- 3.8 Tenendo conto delle osservazioni pervenute, l’Autorità intende escludere dagli standard specifici di continuità anche le interruzioni attribuite a cause esterne; tali interruzioni dovranno comunque essere documentate dalle imprese distributrici.
- 3.9 Per i clienti di maggiore dimensione, l’Autorità intende definire gli standard specifici di continuità indicati nella tabella 2.

Tabella 2 – Valori degli standard specifici di continuità per clienti di maggiore dimensione

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

- 3.10 Sono conteggiate ai fini della verifica degli standard specifici solo le interruzioni senza preavviso lunghe, ovvero di durata superiore a 3 minuti. Sulla base delle osservazioni ricevute, l’Autorità intende inoltre prevedere che in caso di interruzioni ripetute, non siano conteggiate ai fini della verifica degli standard specifici le interruzioni avvenute entro 60 minuti da una precedente interruzione lunga. In tal modo è possibile mantenere pari a 3 minuti il periodo di rialimentazione definitiva delle interruzioni, senza dare luogo alla proposta di modificarlo.
- 3.11 La regolazione delle interruzioni brevi viene rinviata al successivo periodo di regolazione, anche per i clienti AT allacciati a reti di distribuzione. Allo scopo di disporre di dati individuali di continuità relativi alle interruzioni brevi anche per i clienti MT, si confermano le proposte già presentate nei precedenti documenti per la consultazione in materia di registrazione in assetto reale delle interruzioni brevi con origine sulle reti di distribuzione MT.

Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di continuità

- 3.12 Per il calcolo dell'ammontare degli indennizzi automatici ai clienti di maggiore dimensione saranno prese in considerazione solo le interruzioni in eccesso rispetto allo standard specifico, e non tutte le interruzioni dell'anno come indicato nel precedente documento per la consultazione.
- 3.13 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di continuità i clienti di maggiore dimensione riceveranno un indennizzo automatico. L'ammontare degli indennizzi automatici sarà proporzionale alla potenza media interrotta del cliente interessato e all'energia non fornita al cliente interessato, come indicato dalla seguente formula.

$$I = \sum_{i=s+1}^n (V_p \times PMI_i + V_e \times ENS_i)$$

dove:

- s è il numero massimo di interruzioni fissato come standard specifico di continuità per clienti di maggiore dimensione di cui alla tabella 2;
- n è il numero di interruzioni che concorre alla determinazione del valore dell'indicatore di cui al precedente articolo dal cliente di maggiori dimensione;
- PMI_i è la potenza media interrotta relativa all'interruzione i -esima, espressa in kW e determinata sulla base delle registrazioni del misuratore del cliente;
- ENS_i è l'energia non servita relativa all'interruzione i -esima, espressa in kWh e determinata sulla base delle registrazioni del misuratore del cliente;
- V_p e V_e sono parametri espressi rispettivamente in €/kW e in €/kWh che assumono i valori indicati in tabella 3.

Tabella 3 – Valore dei parametri economici per il calcolo degli indennizzi a clienti di maggiore dimensione per il mancato rispetto degli standard specifici di continuità

Parametro	Valori indicativi
Parametro V_p : valore della potenza media interrotta	4-5 €/kW interrotto
Parametro V_e : valore dell'energia non servita	3-4 €/kWh non fornito

- 3.14 Si conferma che per ciascun cliente l'indennizzo non potrà superare un tetto massimo, fissato pari al 33% della spesa annua del cliente per il servizio di trasporto dell'energia elettrica su reti di distribuzione.

Contratti per la qualità

- 3.15 I contratti per la qualità sono meccanismi di mercato che permettono ai clienti di rivelare le proprie preferenze individuali verso livelli di continuità migliori di quelli espressi dagli standard definiti dall'Autorità. I contratti per la qualità sono caratterizzati da un livello di qualità concordato, da un premio annuo a carico del cliente e da un rimborso a favore del cliente in caso di mancato rispetto del livello di qualità concordato.

- 3.16 L’Autorità conferma i criteri generali alla base dei contratti per la qualità espressi nei precedenti documenti per la consultazione. In particolare, i livelli di qualità concordati dovranno essere migliori degli standard fissati dall’Autorità, o ulteriori rispetto a tali standard.
- 3.17 Non può essere accolta la proposta di una impresa distributrice di consentire la stipula di contratti per livelli di qualità concordati peggiori dello standard specifico fissato dall’Autorità. Siffatti contratti per la qualità potrebbero comportare un deterioramento della qualità per altri clienti finali e non risponderebbero, in linea di principio, alla finalità di miglioramento della continuità del servizio.
- 3.18 Si conferma che la facoltà di stipulare contratti per la qualità con le imprese distributrici sarà riservata, per il prossimo periodo di regolazione, ai clienti di maggiore dimensione sia del mercato vincolato che del mercato libero e ai clienti grossisti operanti per conto di clienti di grande dimensione del mercato libero, nonché alle imprese distributrici sottese. In tal modo sarà possibile sperimentare questo strumento nel corso del prossimo periodo di regolazione, in vista della sua definitiva estensione alla totalità dei clienti MT a partire dal 2008.
- 3.19 Nel caso sia necessaria, per la verifica del livello concordato di qualità, l’installazione di registratori delle caratteristiche di qualità della tensione, il cliente finale sopporterà esclusivamente i costi relativi alle funzioni eventualmente non implementate sul misuratore di energia elettrica attualmente installato.

4 Semplificazione della registrazione delle interruzioni

Finalità

- 4.1 La registrazione delle interruzioni costituisce la base per la regolazione economica sia della durata che del numero delle interruzioni stesse. In particolare, l’introduzione di standard specifici di continuità (come il numero massimo di interruzioni all’anno) richiede la registrazione individuale delle interruzioni; allo stato attuale ciò è previsto solo per i clienti AT per tutte le interruzioni e per i clienti MT solo relativamente alle interruzioni lunghe.
- 4.2 La registrazione delle interruzioni svolge anche un’importante funzione di tutela dei clienti: l’obbligo alla tenuta del registro delle interruzioni e l’accesso a tale registro da parte dei clienti interessati dalle interruzioni costituisce infatti uno strumento a disposizione dei clienti per poter valutare l’opportunità di eventuali azioni di risarcimento dei danni.
- 4.3 L’esperienza maturata nel periodo di regolazione 2000-2003 ha dimostrato che è opportuno ricercare soluzioni di semplificazione della registrazione, soprattutto per quanto attiene all’attribuzione delle interruzioni alle diverse cause (cause di forza maggiore, cause esterne e altre cause). Devono essere altresì introdotte regole semplificate da adottare in occasione di “grandi eventi” interruttivi fuori dal controllo delle imprese distributrici come quelli verificatisi nel corso del 2003 (distacchi programmati e interruzioni totali del servizio o *blackout* di trasmissione).

Le semplificazioni sono rese necessarie dalla dimensione dei grandi eventi ma non fanno venire meno la disponibilità di dati medi zonali.

Cause di forza maggiore ed eventi di particolare rilevanza.

- 4.4 L'Autorità ha proposto di semplificare la registrazione delle interruzioni attribuite a cause di forza maggiore e ha presentato nel secondo documento per la consultazione due metodi alternativi basati su stime probabilistiche in grado di identificare i "giorni di particolare rilevanza" da escludere nel calcolo dell'indicatore di riferimento in luogo dell'attuale sistema di identificazione delle interruzioni attribuite a cause di forza maggiore.
- 4.5 Sulla base delle osservazioni ricevute, l'Autorità considera che il metodo più adeguato sia quello "a due stadi", integrato per tenere conto di alcuni casi particolari presentati dalle imprese distributrici, integrato in modo che comunque sia identificato almeno un giorno all'anno di particolare rilevanza. Il metodo definitivo è descritto analiticamente in appendice.
- 4.6 Si conferma che ciascuna impresa distributtrice ha facoltà di scegliere se adottare, per l'intero periodo di regolazione 2004-2007, il metodo probabilistico per l'identificazione degli eventi di particolare rilevanza o continuare ad utilizzare il metodo vigente basato sulla documentazione delle cause di forza maggiore. L'impresa distributtrice che adotta il metodo quantitativo, oltre a non dover raccogliere e conservare la documentazione relativa alle cause di forza maggiore, potrà depurare le interruzioni attribuite a eventi di particolare rilevanza ai fini dell'indice di correttezza.
- 4.7 La stessa impresa dovrà applicare il metodo quantitativo anche per ricalcolare i dati di continuità degli anni 2002 e 2003, in modo che la determinazione dei livelli tendenziali per gli anni 2004-2007 sia coerente con il metodo di rilevazione dell'indicatore di riferimento negli stessi anni. Il termine per fornire i dati ricalcolati è spostato al 30 giugno 2004, fermo restando il termine del 31 marzo 2004 per fornire i dati di continuità secondo il metodo vigente.
- 4.8 Le interruzioni attribuibili ad atti di autorità pubblica (es. ordini di apertura delle linee da parte dei vigili del fuoco in caso di incendi) saranno considerate tra le interruzioni attribuibili a cause esterne.

Registrazione semplificata delle interruzioni per grandi eventi

- 4.9 Le recenti situazioni di emergenza occorse il 26 giugno e il 28 settembre 2003 richiedono integrazioni alla disciplina di registrazione delle interruzioni allo scopo di semplificare gli adempimenti delle imprese distributrici di fronte a "grandi eventi" interrutivi caratterizzati da ampia estensione, elevata criticità operativa e limitato (o nullo) controllo da parte delle imprese distributrici. A tale proposito l'Autorità ha presentato alcune proposte nel precedente documento per la consultazione.

- 4.10 Le imprese distributrici hanno presentato proposte alternative per un'ulteriore semplificazione della registrazione delle interruzioni in occasione di grandi eventi. L'Autorità ritiene di poter accogliere tali proposte e pertanto:
- a) per i distacchi programmati, registrare le interruzioni in base alla durata teorica del piano di distacco;
 - b) per i *blackout*, registrare l'interruzione non in base a evidenze del sistema di telecontrollo ma sulla base di informazioni raccolte durante le operazioni di ripristino del servizio, prevedendo per ogni impresa distributtrice (e per l'Enel per ogni provincia) un istante di fine convenzionale dell'interruzione quando almeno il 90% dell'utenza è stato rialimentata.
- 4.11 Si confermano le seguenti proposte contenute nel precedente documento per la consultazione:
- a) stimare il numero di clienti BT interessati dai distacchi programmati o dal *blackout* sulla base dell'assetto standard della rete di distribuzione;
 - b) introdurre nella classificazione delle origini delle interruzioni una nuova origine "sistema elettrico" a cui possono essere attribuite le interruzioni relative a grandi eventi (distacchi programmati e *blackout*);
 - c) applicare le suddette regole semplificate anche agli eventi del 26 giugno 2003 e del 28 settembre 2003, ai fini della comunicazione dati di continuità relativi all'anno 2003 che le imprese distributrici devono comunicare all'Autorità entro il 31 marzo 2004.
- 4.12 Dando seguito a una richiesta emersa durante la consultazione, l'Autorità intende esplicitare che le interruzioni dei giorni in cui si manifestano grandi eventi interruttivi (distacchi programmati e *blackout*) non contribuiscono alla formazione degli indici utilizzati per valutare l'esito dei controlli tecnici.

Parte II.

Qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica

5 Riesame e semplificazione degli standard di qualità commerciale vigenti

Finalità

- 5.1 Sono attualmente in vigore standard di qualità commerciale definiti dall'Autorità riferiti alle prestazioni richieste dai clienti quali preventivi, allacciamenti, attivazioni, riattivazioni, rettifiche di fatturazione, etc. Gli standard sono sia specifici, ovvero riferiti alla singola prestazione resa al cliente, sia generali, ovvero riferiti a un complesso di prestazioni rese ai clienti. In caso di mancato rispetto degli standard specifici per cause non imputabili a motivi di forza maggiore, a terzi o al cliente stesso, sono previsti indennizzi automatici ai clienti.
- 5.2 L'Autorità ha verificato tramite le precedenti consultazioni che gli standard di qualità commerciale, pur essendo considerati in generale adeguati, richiedono alcuni aggiornamenti. Sono state sollecitate durante la consultazione proposte di semplificazione della normativa vigente, che permettano di raggiungere gli stessi livelli di tutela dei consumatori assicurati dalla regolazione attuale con un minore onere per le imprese, in particolare per quanto riguarda le modalità di registrazione delle prestazioni oggetto degli standard.

Riesame degli standard specifici

- 5.3 L'Autorità ha proposto nelle precedenti consultazioni di rivedere, alla luce dei risultati ottenuti, gli standard specifici per l'attivazione della fornitura ai clienti BT e MT. A seguito delle osservazioni ricevute, si intende confermare l'attuale standard specifico relativo al tempo massimo per l'attivazione ai clienti BT in 5 giorni lavorativi, e modificare da 10 a 5 giorni lavorativi lo standard specifico relativo al tempo massimo per l'attivazione ai clienti MT.
- 5.4 Le consultazioni hanno messo in luce un'importante opportunità di semplificazione degli standard di preventivazione e esecuzione lavori semplici. Dal momento che la regolamentazione attuale dei contributi di allacciamento prevede importi predeterminati per un vasto numero di lavori richiesti dai clienti, è possibile per questo tipo di richieste prevedere un percorso semplificato dalla richiesta del cliente fino all'esecuzione del lavoro. All'atto della richiesta l'impresa distributrice deve comunicare l'ammontare predeterminabile richiesto al cliente per l'esecuzione della prestazione; qualora il cliente confermi la propria intenzione di procedere all'esecuzione del lavoro, l'impresa distributrice ha a disposizione un tempo limitato, ad esempio 5 giorni lavorativi, per effettuare un sopralluogo e verificare che si tratta di lavoro semplice. Qualora dal sopralluogo risulti che il lavoro è complesso il cliente può recedere dalla propria richiesta. In caso di conferma della

richiesta da parte del cliente l'impresa distributrice deve realizzare il lavoro al costo comunicato all'atto della richiesta e non deve applicare lo standard specifico, essendo il lavoro risultato complesso in seguito al sopralluogo. Qualora il sopralluogo evidenzia che si tratta di lavoro semplice, l'impresa distributrice deve fornire al cliente tutta la documentazione tecnica richiesta. L'accettazione del cliente si intende perfezionata solo alla consegna di tale documentazione. Questa variante dello standard specifico di esecuzione lavori semplici con preventivo predeterminabile permette di prevedere tempi più brevi alla gran parte dei lavori semplici, in quanto si riducono i tempi massimi complessivi per l'esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti (attualmente sono previsti 15 giorni per il preventivo e 15 giorni per l'esecuzione del lavoro).

- 5.5 Lo standard specifico per i preventivi potrebbe essere limitato alle richieste di lavori, semplici e complessi, di importo non predeterminabile. Per le richieste relative ai lavori sulla rete BT, si potrebbe unificare lo standard di preventivazione portandolo a 20 giorni lavorativi, rimuovendo l'attuale standard generale per preventivi per lavori complessi per clienti BT.

Semplificazione degli standard generali

- 5.6 E' stata segnalata nella consultazione l'esigenza di semplificare l'attuale regolazione della puntualità agli appuntamenti, che si riferisce solo agli "appuntamenti personalizzati" tra le imprese e i clienti o altri soggetti che richiedono le prestazioni. Si tratta degli appuntamenti fissati su richiesta del cliente che, per propri motivi, abbia necessità di eseguire la prestazione richiesta in tempi più lunghi rispetto a quelli previsti dagli standard specifici fissati dall'Autorità. Per gli appuntamenti personalizzati la regolazione vigente prevede due standard:

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

Anche tenendo conto delle proposte di semplificazione relative allo standard di preventivazione, l'Autorità intende mantenere lo standard specifico e sopprimere lo standard generale in materia di appuntamenti personalizzati.

- 5.7 L'Autorità ritiene che lo standard generale relativo ai conguagli di fatturazione possa essere soppresso senza venire meno la tutela dei clienti vincolati per i quali restano in vigore le disposizioni di cui alla deliberazione n. 200/99 in materia di rateizzazione in caso di conguagli eccessivi.

- 5.8 L'attuale standard generale relativo alla preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete MT di 40 giorni lavorativi da rispettare nell'80% dei casi può essere innalzato al 90%.

- 5.9 Per quanto concerne le verifiche tecniche di tensione, a seguito delle osservazioni ricevute, appare opportuno precisare che lo standard generale di 10 giorni lavorativi, da rispettare nel 90% dei casi per i clienti BT, si applica all'effettuazione di verifiche istantanee della tensione. In caso di verifiche che richiedono una registrazione dell'andamento della tensione sull'arco di una settimana, lo standard

di 10 giorni si riferisce al tempo intercorrente tra la richiesta del cliente e l'inizio della registrazione, che deve essere condotta in conformità alla norma tecnica CEI EN 50160.

Esclusione delle piccolissime imprese

- 5.10 L'Autorità propone di escludere le imprese con meno di 1.000 clienti dall'applicazione degli standard di qualità commerciale. Tale proposta è motivata dalla considerazione del fatto che per tali imprese gli oneri di registrazione risultano superiori ai benefici della regolazione attesi per i clienti. Dal momento che la stessa considerazione si applica anche al settore gas, l'Autorità intende introdurre la stessa esclusione anche per le piccolissime imprese del settore gas.

6 Nuovi standard di qualità commerciale

Nuovi standard specifici per le imprese distributrici

- 6.1 Attualmente tutti i lavori eseguiti su richiesta dei clienti MT sono classificati come lavori complessi. A seguito delle consultazioni è emerso che in alcuni casi è possibile considerare l'esistenza di "lavori semplici" anche su richiesta dei clienti MT, in particolare nel caso di variazioni di potenza o di nuovi allacciamenti che richiedano solo un intervento limitato alle apparecchiature elettromeccaniche, nell'impianto elettrico esistente, ed eventualmente al gruppo di misura esistente, in tutti i casi in cui ciò non comporti l'effettuazione di opere edili. Per i lavori semplici MT può essere previsto uno standard specifico di 30 giorni lavorativi.

Nuovo standard specifico per le imprese di misura

- 6.2 L'Autorità ha proposto di introdurre un nuovo standard specifico di 3 ore per il tempo massimo di ripristino della fornitura in caso di interruzione che riguarda un solo cliente. Dalle consultazioni è emerso che tale tempo massimo è applicabile solo nei casi di interruzioni con origine sul gruppo di misura, che sono attualmente escluse dalla registrazione delle interruzioni. Lo stesso standard non è applicabile alle interruzioni che, pur interessando un unico cliente, hanno origine sulla presa poiché in tali casi occorre un tempo in genere maggiore per il ripristino. Inoltre è emerso che per evitare comportamenti impropri, è necessario escludere dall'indennizzabilità gli interventi effettuati solo a causa dell'allentamento dei morsetti del contatore.
- 6.3 Condividendo queste limitazioni, l'Autorità conferma la proposta di introdurre un nuovo standard specifico per il tempo massimo di ripristino della fornitura in caso di interruzione con origine sul gruppo di misura, escludendo i casi di allentamento dei morsetti per quanto concerne l'indennizzo. Il nuovo standard può assumere valori di 3 ore per chiamate in orario diurno (dalle 8.00 alle 18.00) e di 4 ore per chiamate in orario serale e notturno (dalle 18.00 alle 8.00).

Nuovo standard specifico per le imprese di vendita

- 6.4 Nelle precedenti consultazioni l'Autorità ha proposto di tramutare l'attuale standard generale per le rettifiche di fatturazione in uno standard specifico che tuteli i clienti dal caso in cui l'impresa di vendita, pur avendo dato conferma della rettifica richiesta, non proceda al pagamento. A seguito della consultazione, l'Autorità conferma l'introduzione di uno standard specifico riferito al tempo intercorrente tra la richiesta di rettifica da parte del cliente e il pagamento della somma dovuta al cliente.
- 6.5 Tenuto conto dei cicli di fatturazione bimestrale, il nuovo standard specifico può essere fissato in 90 giorni solari per i clienti BT e 60 giorni solari per i clienti MT a partire dalla richiesta di rettifica del cliente. Si deve precisare che tale standard si applica solo a rettifiche di importi già pagati dai clienti e fatturati in modo erroneo dall'impresa. E' di conseguenza soppresso l'attuale standard generale relativo alle rettifiche di fatturazione.

Monitoraggio della qualità dei servizi telefonici per le imprese di vendita

- 6.6 L'Autorità ha proposto l'introduzione di nuovi standard di qualità relativi ai servizi telefonici. Considerata la dimensione innovativa della materia, prima di fissare i nuovi standard l'Autorità ritiene opportuno avviare dal secondo semestre del 2004 un monitoraggio, su base mensile, dei tempi medi di attesa e di rinuncia delle chiamate telefoniche e del numero di chiamate telefoniche che richiedono di parlare con un operatore, suddivise tra quelle alle quali viene data risposta e quelle alle quali il cliente rinuncia. Il monitoraggio dovrà avere un certo grado di flessibilità per tenere conto dei diversi sistemi di *call-center* esistenti: per esempio, nel caso di sistemi che tracciano le chiamate solo dopo l'identificazione del cliente chiamante (tramite la digitazione del numero identificativo di utente), il monitoraggio sarà riferito solo alle chiamate con cliente identificato.
- 6.7 Il monitoraggio della qualità dei servizi telefonici riguarderà solo le imprese che svolgono l'attività di vendita a più di 100.000 clienti, che siano separate o meno dalle imprese che svolgono l'attività di distribuzione. Per le imprese multiservizio per le quali non è possibile stabilire il tipo di servizio cui si rivolge la chiamata telefonica, i parametri della qualità dei servizi telefonici saranno necessariamente riferiti al totale delle chiamate, indipendentemente dal servizio cui si riferiscono le chiamate.
- 6.8 Trattandosi di un monitoraggio della qualità dei servizi telefonici resi dalle imprese di vendita, si propone che non siano incluse nel monitoraggio le telefonate per segnalazione guasti alle imprese distributrici. La determinazione degli standard potrà avvenire a seguito di un periodo sperimentale di monitoraggio; pertanto i dati relativi ai servizi telefonici dovranno essere comunicati all'Autorità su base semestrale, in modo da poter introdurre standard di qualità a decorrere dal 2006.

Gradualità di implementazione dei nuovi standard specifici

- 6.9 L'Autorità propone che i nuovi standard specifici relativi al tempo massimo di restituzione delle somme pagate per fatturazione erronea e di ripristino della

fornitura in seguito a guasto sul gruppo di misura si applichino a partire dall'1 gennaio 2005 per le imprese con più di 5.000 clienti e a partire dall'1 gennaio 2006 per le imprese con meno di 5.000 clienti, in modo che le stesse imprese possano dotarsi dei necessari sistemi. Lo standard generale relativo alle rettifiche di fatturazione continuerebbe ad applicarsi per le imprese con più di 5.000 clienti sino al 31 dicembre 2004.

7 Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici

- 7.1 Gli indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici sono attualmente differenziati per tipologia di utenza e non sono differenziati in relazione all'entità del ritardo nell'esecuzione della prestazione. Dalle osservazioni ai documenti per la consultazione non emerge la necessità di modificare la struttura di tali indennizzi. Verrà aggiornato il loro ammontare ai seguenti livelli:
- a) clienti alimentati in bassa tensione per usi domestici: 30 euro;
 - b) clienti alimentati in bassa tensione per usi non domestici: 60 euro;
 - c) clienti alimentati in media tensione: 120 euro.
- 7.2 Attualmente le prestazioni svolte dalle imprese e soggette a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dello standard specifico possono essere richieste non solo dai clienti finali, ma anche dai clienti grossisti operanti per conto dei clienti finali del mercato libero. In tali casi l'impresa deve corrispondere l'eventuale indennizzo al soggetto richiedente, il quale non ha l'obbligo di trasferirlo al cliente finale interessato. In vista dell'abbassamento della soglia di eleggibilità, nelle precedenti consultazioni è stata posta all'attenzione dei soggetti interessati la possibilità di destinare direttamente gli indennizzi ai clienti finali a cui si riferiscono. Valutate le osservazioni pervenute da parte dei soggetti interessati, l'Autorità introdurrà l'obbligo per i clienti grossisti di trasferire gli indennizzi ai clienti finali del mercato libero a cui si riferiscono, mantenendo la norma che prevede che, nel caso di richieste avanzate alle imprese non dai clienti finali ma dai clienti grossisti per conto dei clienti finali del mercato libero, gli indennizzi automatici siano destinati dall'impresa nei confronti dei clienti grossisti.

Appendice. Metodo di individuazione degli eventi di particolare rilevanza

Per ogni ambito territoriale, l'impresa distributrice che si avvale della facoltà di cui all'articolo 7, comma 7.4, attribuisce ad "eventi di particolare rilevanza" le interruzioni con origine MT e BT aventi istante di inizio nei *giorni di particolare rilevanza*, determinati come di seguito indicato.

Indicando con:

$D_{i,t}$	durata cumulata giornaliera di interruzione per cliente BT riferita a interruzioni lunghe con origine MT o BT e attribuibili o ad altre cause o a forza maggiore, nel giorno i nell'anno t in un ambito territoriale;
$N_{i,t}$	numero di interruzioni per cliente BT riferito a interruzioni lunghe con origine MT o BT e attribuibili o ad altre cause o a forza maggiore nel giorno i dell'anno t ;
$m(D_{i,t})$	valore medio dei valori $D_{i,t}$ nell'anno t in un ambito territoriale;
$\sigma(D_{i,t})$	deviazione standard dei valori $D_{i,t}$ nell'anno t in un ambito territoriale;
$DS_{i,t} = D_{i,t} / N_{i,t}$	durata media giornaliera della singola interruzione, nel giorno i nell'anno t in un ambito territoriale;
$m(DS_{i,t})$	valore medio dei valori $DS_{i,t}$ nell'anno t in un ambito territoriale;
$\sigma(DS_{i,t})$	deviazione standard dei valori $DS_{i,t}$ nell'anno t in un ambito territoriale,

sono considerati *giorni di particolare rilevanza* i giorni k in cui valgono le seguenti condizioni:

$$DS_{k,t} > m(DS_{i,t}) + \sigma(DS_{i,t})$$

e

$$D_{k,t} > m(D_{j,t}) + 3\sigma(D_{j,t})$$

dove j indica i giorni per i quali risulta $DS_{j,t} > m(DS_{i,t}) + \sigma(DS_{i,t})$.

Qualora il metodo descritto non conduca all'individuazione di nessun giorno di particolare rilevanza, si assume come unico giorno di particolare rilevanza il giorno k tale che:

$$D_{k,t} = \max_j (D_{j,t}).$$

L'Autorità intende valutare attraverso le risposte dei soggetti interessati se l'applicazione del metodo deve fare riferimento ai parametri relativi all'anno t , come indicato nelle formule, o ai parametri relativi all'anno $t-1$; quest'ultima possibilità renderebbe più rapida l'identificazione degli eventi di particolare rilevanza nel corso dell'anno in cui si manifestano, essendo i parametri già noti sulla base dei dati di continuità dell'anno precedente.