

Delibera n. 4/04 - Relazione tecnica

TESTO INTEGRATO DELLE DISPOSIZIONI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS IN MATERIA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE, MISURA E VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 2004-2007

L'AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 30 gennaio 2004,
Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 1 settembre 1999, n. 128/99;
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 1999, n. 201/99 (di seguito: deliberazione n. 201/99);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 1999, n. 202/99;
- la deliberazione dell'Autorità 1 agosto 2002, n. 155/02;
- la deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2002, n. 220/02;
- la deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2002, n. 221/02;
- la delibera dell'Autorità 1 aprile 2003, n. 31/03;
- la deliberazione dell'Autorità 30 aprile 2003, n. 46/03;
- il [documento per la consultazione](#) 19 giugno 2003 recante regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita di energia elettrica nel periodo di regolazione 1 gennaio 2004 – 31 dicembre 2007;
- il [documento per la consultazione](#) 27 novembre 2003 recante regolazione della continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica nel periodo di regolazione 1 gennaio 2004 – 31 dicembre 2007;
- il [documento per la consultazione](#) 13 gennaio 2004 recante regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica nel periodo di regolazione 2004 – 2007.

Considerati:

- gli effetti della regolazione della continuità del servizio del servizio di distribuzione dell'energia elettrica nel periodo di regolazione 2000 – 2003, in particolare:
 - a. i consistenti miglioramenti dell'indicatore di riferimento utilizzato per la regolazione della continuità del servizio;
 - b. la progressiva riduzione dei divari regionali di continuità del servizio tra ambiti territoriali aventi lo stesso grado di concentrazione;
 - c. l'affermarsi tra le imprese distributrici, anche a seguito dei controlli tecnici effettuati, di una prassi applicativa comune di registrazione delle interruzioni e di utilizzo generalmente corretto delle clausole di esclusione previste dalla regolazione della continuità del servizio;

- le esigenze derivanti dall'evoluzione dei processi di liberalizzazione in atto nel settore dell'energia elettrica e dall'esperienza di attuazione della regolazione della continuità del servizio, in particolare:
 - a. l'esigenza di proseguire e rafforzare l'attuale regolazione della durata delle interruzioni, a fronte del permanere di situazioni locali con livelli di continuità del servizio molto lontani dalla media nazionale, nonché della perdurante arretratezza del livello medio nazionale di continuità del servizio rispetto ai principali Paesi membri dell'Unione europea;
 - b. l'esigenza di introdurre forme di regolazione del numero delle interruzioni, con particolare riferimento ai clienti alimentati in alta e media tensione per i quali sono progressivamente entrati in vigore gli obblighi di registrazione individuale delle interruzioni;
 - c. l'esigenza di introdurre strumenti di regolazione o di mercato per i clienti con particolari esigenze di continuità del servizio o di qualità della tensione;
- le proposte formulate dall'Autorità nei sopra citati documenti per la consultazione, nonché quelle avanzate dai soggetti partecipanti alla consultazione, di semplificazione della regolazione della continuità del servizio e di miglioramento della registrazione delle interruzioni, tra cui in particolare:
 - a. l'introduzione di metodi probabilistici per l'individuazione degli eventi attribuibili a cause di forza maggiore;
 - b. la definizione di modalità semplificate di controllo per le imprese distributrici che si fanno carico della riduzione anche delle interruzioni attribuibili a cause esterne;
 - c. la semplificazione delle modalità di registrazione dei grandi eventi interruttivi del sistema elettrico;
 - d. la progressiva eliminazione della necessità di effettuare stime per la determinazione dei clienti disalimentati in occasione delle interruzioni lunghe e brevi.

Considerati:

- gli effetti della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica nel periodo di regolazione 2000 - 2003, in particolare:
 - a. il raggiungimento di elevate percentuali di rispetto degli standard di qualità fissati dall'Autorità e omogenei a livello nazionale ed il conseguente superamento della precedente differenziazione locale tra gli standard definiti dai soggetti esercenti ai sensi della precedente normativa relativa alle Carte dei servizi;
 - b. la sostanziale efficacia del meccanismo di indennizzo automatico ai fini della tutela dei clienti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità rispetto al precedente meccanismo di rimborsi su richiesta dei clienti previsto dalle Carte dei servizi;
- le esigenze derivanti dall'evoluzione dei processi di liberalizzazione in atto nel settore dell'energia elettrica e dall'esperienza di attuazione della regolazione della qualità commerciale, in particolare:
 - a. l'esigenza di prevedere ulteriori livelli specifici per prestazioni attualmente non soggette a standard di qualità, ad esempio il ripristino dei guasti che provocano interruzioni a singoli clienti alimentati in bassa tensione;

- b. l'esigenza di trasformare attuali standard generali in standard specifici per assicurare una maggiore tutela dei clienti, in particolare con riferimento al tempo di accredito al cliente delle somme erroneamente fatturate;
- c. l'esigenza di ampliare la regolazione della qualità commerciale a nuovi fattori di qualità, tra cui assumono particolare rilevanza gli aspetti relativi alla qualità dei servizi telefonici dei centri di risposta alle chiamate dei clienti;
- d. l'esigenza di adeguare gli obblighi in materia di indennizzi automatici alla situazione che si viene a creare a seguito dell'abbassamento della soglia di idoneità;
- e. l'esigenza di ripartire gli standard di qualità commerciale tra i servizi di distribuzione, di misura e di vendita dell'energia elettrica per adeguare la regolazione della qualità commerciale ai processi di separazione societaria in corso tra i soggetti esercenti;
- le proposte di semplificazione presentate dai soggetti partecipanti alla consultazione, a seguito di sollecitazione da parte dell'Autorità, tra cui in particolare:
 - a. l'introduzione di modalità semplificate per il trattamento delle richieste di esecuzione di lavori con preventivo ad ammontare predeterminabile, evitando la registrazione del tempo di preventivazione, al fine di conseguire un significativo risparmio di tempo sia per il cliente sia per l'esercente;
 - b. in conseguenza della semplificazione di cui alla precedente lettera, l'unificazione dello standard specifico di qualità relativo al tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici e dello standard generale di qualità relativo al tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi in un unico standard specifico di qualità, limitatamente ai lavori sulla rete a bassa tensione.

Ritenuto che, con riferimento alla regolazione della continuità del servizio:

- sia opportuno, anche a seguito delle osservazioni pervenute dai soggetti interessati durante le fasi della consultazione, mantenere la regolazione della continuità del servizio relativa alla durata delle interruzioni e finalizzata all'eliminazione dei divari regionali e al progressivo allineamento del livello medio nazionale ai livelli registrati nei principali Paesi membri dell'Unione europea, apportando alcune modifiche rispetto al precedente periodo di regolazione, tra cui in particolare:
 - a. promuovere ulteriori e progressive riduzioni della durata delle interruzioni attraverso una nuova modalità per la determinazione dei livelli tendenziali basata sul raggiungimento entro 3 periodi di regolazioni di livelli obiettivo uguali per tutti gli ambiti territoriali aventi lo stesso grado di concentrazione, essendo tale arco di tempo sufficiente affinché le imprese distributrici possano raggiungere i livelli obiettivo anche partendo dalle situazioni attualmente più critiche;
 - b. ridefinire i parametri unitari per l'erogazione di incentivi nel caso di recuperi aggiuntivi di qualità rispetto ai livelli tendenziali e di penalità nel caso di mancato raggiungimento degli stessi livelli tendenziali come espressione della disponibilità dei clienti a pagare per il miglioramento della qualità;

- c. contenere i rischi sia di eccesso di penalità a carico delle imprese, sia di eccesso di incentivi a carico del sistema tariffario e introdurre meccanismi per tenere conto del mancato raggiungimento, in alcuni ambiti territoriali, dei livelli tendenziali assegnati per il primo periodo di regolazione;
 - d. prevedere la facoltà per le imprese distributrici di inglobare nell'indicatore di riferimento della regolazione anche le interruzioni attribuibili a cause esterne (in particolare danni di terzi e guasti negli impianti di utenza), altrimenti escluse, allo scopo di ridurre anche tale tipo di interruzioni;
- sia opportuno introdurre una nuova regolazione del numero delle interruzioni, inizialmente limitata ai clienti di maggiore dimensione e finalizzata a stimolare investimenti mirati all'eliminazione o alla riduzione dei casi in cui singoli clienti subiscono un numero annuo eccessivo di interruzioni, caratterizzata in particolare da:
 - a. livelli individuali (standard specifici) di numero massimo annuo di interruzioni per cliente, differenziati per grado di concentrazione;
 - b. un periodo di transizione, per consentire alle imprese distributrici l'approntamento dei necessari interventi mirati alla progressiva riduzione dei casi in cui singoli clienti subiscono un numero annuo eccessivo di interruzioni;
 - c. penalità per le imprese distributrici in relazione al numero e alla gravità dei casi in cui singoli clienti subiscono un numero annuo eccessivo di interruzioni, opportunamente limitate per tenere conto delle esigenze di equilibrio economico e finanziario delle imprese distributrici;
 - d. criteri aventi ad oggetto la negoziazione, da parte delle imprese distributrici, dei clienti finali di maggiori dimensioni, dei clienti grossisti e delle imprese distributrici interconnesse, di modifiche migliorative o integrative ai livelli qualitativi definiti dall'Autorità, tramite appositi contratti per la qualità;
 - e. criteri aventi ad oggetto la misurazione individuale della continuità del servizio e delle altre caratteristiche di qualità della tensione sul punto di consegna dell'energia elettrica;
- sia opportuno, anche allo scopo di sviluppare adeguatamente alcune proposte innovative emerse dalla consultazione, definire con successivo provvedimento, da adottarsi entro l'anno 2004 a seguito di specifica consultazione, le modalità operative relative a:
 - a. erogazione di indennizzi automatici ai clienti di maggiore dimensione peggio serviti, a cui trasferire in tutto o in parte le penalità imposte alle imprese distributrici che non assicurano il rispetto degli standard specifici di continuità del servizio;
 - b. adeguamento tecnico degli impianti di utenza per l'eliminazione di interruzioni originate negli impianti di utenza stessi e che attualmente, in mancanza di tale adeguamento, si riverberano sulla rete di distribuzione, danneggiando gli altri clienti connessi;
 - c. promozione dell'adeguamento tecnico di cui al precedente alinea tra i clienti allacciati alle reti di media tensione con conseguente riduzione del contenzioso in materia di risarcimento dei danni subiti a seguito di interruzioni;
- sia opportuno razionalizzare e semplificare la registrazione e il controllo dei dati relativi alla continuità del servizio, prevedendo in particolare:

- a. l'introduzione, nella classificazione delle origini delle interruzioni, della categoria "origine sistema elettrico", per identificare i grandi eventi interruttivi, quali distacchi programmati e interruzioni totali della rete di trasmissione, per i quali non è oggettivamente possibile applicare le regole di registrazione vigenti per interruzioni originate sulle reti di distribuzione;
 - b. la facoltà per le imprese distributrici di scegliere un metodo probabilistico di identificazione degli eventi di particolare rilevanza che permetta di eliminare la necessità di documentare le interruzioni attribuite a cause di forza maggiore, essendo a tale scopo preferibile, anche a seguito delle osservazioni pervenute durante le fasi di consultazione, un metodo a due stadi basato sulla preselezione dei giorni in cui il tempo medio di ripristino è elevato;
 - c. la sostituzione dell'attuale indice di correttezza con un opportuno indice di sistema di registrazione, finalizzato a valutare durante i controlli tecnici anche gli aspetti di natura sistematica e procedurale;
 - d. la modifica delle penalizzazioni previste in caso di esito negativo dei controlli tecnici, riducendo la penalizzazione prevista in caso di registrazioni non sufficientemente precise o corrette nell'attribuzione della responsabilità e prevedendo una penalizzazione anche per non conformità di natura sistematica o procedurale;
- non sia opportuno dare seguito ad alcune proposte avanzate dai soggetti partecipanti alla consultazione, che hanno in particolare richiesto:
 - a. la derogabilità anche in termini peggiorativi dei livelli qualitativi rispetto a quelli stabiliti dall'Autorità; ciò non è possibile in quanto detta derogabilità potrebbe avere effetti pregiudizievoli anche nei confronti di soggetti terzi e risulterebbe comunque incompatibile con le finalità di miglioramento della qualità del servizio poste dalla legge n. 481/95;
 - b. la possibilità per alcune aree metropolitane di raggiungere i livelli obiettivo nell'arco di 4 periodi di regolazione; ciò non è opportuno dal momento che i tassi annui di miglioramento derivanti dal raggiungimento in 3 periodi sono compatibili, alla luce dei risultati ottenuti nel periodo di regolazione 2000-2003, con le necessità tecniche, organizzative ed economiche delle imprese distributrici;
 - c. l'estensione della regolazione del numero di interruzioni anche ai clienti di minore dimensione; ciò non è attualmente possibile dal momento che non sono allo stato disponibili sistemi di registrazione individuale delle interruzioni a livello di clienti alimentati in bassa tensione; l'obbligo di identificazione del numero esatto di clienti in bassa tensione disalimentati, introdotto dal presente provvedimento, nonché la progressiva diffusione sul territorio nazionale di contatori elettronici telegestiti, renderà disponibili nuove opportunità tecnologiche che potrebbero permettere in futuro di procedere all'estensione richiesta;
 - che sia inoltre opportuno prevedere:
 - a. disposizioni transitorie per l'anno 2004 finalizzate a rendere più graduale l'attuazione delle modifiche apportate alla regolazione della continuità del servizio vigente fino al 2003, nonché l'introduzione di nuovi standard specifici di qualità commerciale;
 - b. semplificazioni del procedimento di definizione delle partite di competenza per l'anno 2003 in materia di continuità del servizio.

Ritenuto che, per quanto concerne la regolazione della qualità commerciale:

- sia opportuno, anche alla luce delle osservazioni formulate dai soggetti partecipanti alle fasi di consultazione:
 - a. ripartire gli standard di qualità commerciale tra i servizi di distribuzione e vendita, considerando l'attivazione, la disattivazione e la riattivazione come attività connesse al servizio di distribuzione;
 - b. limitare l'applicazione dello standard specifico relativo al tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasti solo ai guasti originati sui gruppi di misura dei clienti alimentati in bassa tensione ed escludere il diritto all'indennizzo automatico nel caso in cui il guasto consista in un mero allentamento dei morsetti, onde evitare abusi;
 - c. con riferimento alla qualità dei servizi telefonici, avviare un monitoraggio dei valori medi attuali degli indicatori di qualità dei servizi telefonici concernenti il tempo medio di attesa telefonica e il livello di servizio telefonico, rinviando a un momento successivo la determinazione dei livelli di qualità;
 - d. con riferimento alle richieste di esecuzione di lavori con preventivo ad ammontare predeterminabile, prevedere una verifica della effettiva natura del lavoro richiesto;
 - e. con riferimento alla struttura degli indennizzi automatici, procedere all'aggiornamento degli importi previsti;
 - f. sopprimere alcuni standard generali di qualità commerciale per i quali sussistono adeguate forme alternative di tutela per i clienti;
 - g. prevedere un adeguato periodo per la predisposizione dei sistemi di registrazione al fine di consentire l'operatività dell'indicatore di qualità relativo al tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura e l'avvio dell'attività di registrazione a carico dell'esercente dei dati in materia di qualità del servizio telefonico;
 - h. esonerare gli esercenti con meno di 1.000 clienti dall'applicazione della disciplina in materia di qualità commerciale, dal momento che i costi di attuazione della regolazione possono risultare per questi esercenti superiori ai benefici ottenuti dai clienti per effetto della stessa regolazione;
 - i. introdurre l'obbligo, per gli esercenti l'attività di vendita che presentano richieste di prestazione alle imprese distributrici per conto dei clienti finali, di trasferire agli stessi clienti gli eventuali indennizzi automatici ricevuti in caso di mancato rispetto degli standard specifici; diversamente da quanto osservato da alcuni soggetti partecipanti alla consultazione, ciò è reso necessario dal prossimo abbassamento della soglia di idoneità e non determina effetti lesivi della concorrenza tra i soggetti esercenti l'attività di vendita che possono comunque adottare misure migliorative per i propri clienti;
- sia infine opportuno rendere omogenee le disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas, estendendo al settore del gas la disciplina concernente le modifiche degli importi degli indennizzi automatici ed esonerando gli esercenti di piccolissima dimensione dall'applicazione degli obblighi concernenti la qualità commerciale;

DELIBERA

1. Di approvare il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004 – 2007 (di seguito: Testo integrato), allegato alla presente deliberazione di cui forma parte integrante e sostanziale ([Allegato A](#)).
2. Di prevedere che, ai fini dell'adozione del provvedimento di cui all'articolo 33 del Testo integrato:
 - a. entro il 30 aprile 2004 le imprese distributrici, anche in forma associata, presentino all'Autorità una proposta avente ad oggetto i requisiti tecnici per il coordinamento delle protezioni, atti a selezionare i guasti originati negli impianti di utenza dei clienti di maggiore dimensione e a evitare che tali guasti si propaghino alla rete di distribuzione;
 - b. sulla proposta presentata e sugli altri temi oggetti del provvedimento si svolga una specifica consultazione dei soggetti interessati prima dell'adozione del provvedimento definitivo.
3. Di prevedere che la deliberazione dell'Autorità 1 agosto 2002, [n. 155/02](#) (di seguito: deliberazione n. 155/02) continui ad essere applicata per quanto necessario e limitatamente alla definizione delle partite di competenza dell'anno 2003 e di prevedere, ai fini della definizione di dette partite, che:
 - a. ai fini delle comunicazioni ai clienti finali e all'Autorità dei dati di continuità relativi all'anno 2003, si applichi la classificazione delle origini di cui all'articolo 6 del Testo integrato;
 - b. agli stessi fini di cui alla precedente lettera, le imprese distributrici che intendano optare per l'adozione del metodo di identificazione degli eventi di particolare rilevanza per il periodo di regolazione 2004 – 2007 possano comunicare i dati di continuità relativi al 2003 calcolati secondo tale metodo, a condizione che tale comunicazione avvenga entro il 31 marzo 2004;
 - c. ai fini dei controlli tecnici sui dati di continuità del servizio relativi all'anno 2003, si applichi quanto previsto dall'articolo 26, comma 26.3, del Testo integrato;
 - d. all'articolo 22, comma 22.4, dell'[Allegato A](#) alla deliberazione n. 155/02, le parole “di ogni anno del periodo 2000-2003” siano sostituite con le parole “dell'anno 2004”.
4. Di abrogare la deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2002, [n. 220/02](#).
5. Di approvare le seguenti modifiche ed integrazioni dell'[Allegato A](#) alla deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2002, [n. 221/02](#) (di seguito: deliberazione n. 221/02):
 - a. all'articolo 33, comma 33.4, lettera c), dopo le parole “minore o uguale a 3.000” sono aggiunte le parole “e per i soli impianti di distribuzione con più di 1.000 clienti finali”;
 - b. nella tabella 3 di cui all'articolo 24, comma 24.1, gli importi degli indennizzi automatici di 25,82 euro, 51,65 euro e 103,29 euro sono aggiornati rispettivamente a: 30,00 euro, 60,00 euro e 120,00 euro.
6. Gli importi degli indennizzi automatici definiti dalla tabella 4 del Testo integrato nonché le variazioni previste dal precedente punto 5), lettera b), si applicano agli

indennizzi pagati dall'1 luglio 2004. Fino a tale data si applicano gli importi
vigenti al 31 gennaio 2004.

7. Di pubblicare nel sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) il testo dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 221/02 come risultante dalle modificazioni ed integrazioni apportate con il presente provvedimento.
8. Di prevedere che il presente provvedimento sia pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana e nel sito internet dell'Autorità affinché entri in vigore dall'1 febbraio 2004.