

classificazione hanno suggerito di rendere coerente il protocollo di separazione contabile che l'Autorità sta definendo per il servizio del gas con quello previsto per il servizio elettrico.

La separazione contabile presenta aspetti differenti per le aziende speciali e per quelle di diritto privato, quantunque entrambe debbano attenersi agli stessi schemi di bilancio europeo. Oltre al trattamento delle agevolazioni sociali, le differenze riguardano le norme fiscali: nel caso delle aziende speciali non è prevista un'interferenza delle norme fiscali sui criteri civilistici (per esempio, ammortamenti anticipati ai soli fini fiscali o accantonamenti per plusvalenze da reinvestire). Al momento attuale, il protocollo non prevede la separazione contabile delle poste fiscali.

Il protocollo identificato per le aziende di distribuzione secondaria del gas permette una separazione contabile completa del servizio gas dagli altri servizi gestiti. È possibile consentire alle aziende con particolari esigenze di mantenere partite comuni in un'apposita categoria detta "Servizi comuni". Essa dovrà tuttavia avere un conto economico proprio, redatto con le stesse modalità del servizio del gas e per il quale varranno le considerazioni precedenti.

PAGINA BIANCA

6. L'ATTIVITÀ SVOLTA AI SENSI DELLA LEGGE N. 481/95: I CONSUMATORI E GLI UTENTI

La legge istitutiva assegna all'Autorità per l'energia elettrica e il gas la finalità di promuovere la tutela degli interessi degli utenti e dei consumatori, tenendo conto delle azioni intraprese dal Governo e dall'Unione europea. Per perseguire questi obiettivi generali con efficacia e credibilità, la legge n. 481/95 mette a disposizione all'Autorità strumenti diversi di regolamentazione (direttive, atti di indirizzo e di controllo), autoritativi (ispezioni, ordini di cessazione) e di garanzia (valutazione dei reclami, istanze e segnalazioni e gestione delle controversie).

La promozione della tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti si basa anche su misure di partecipazione che prevedono un coinvolgimento diretto e indiretto delle associazioni dei consumatori nel processo di regolazione attraverso consultazioni e rilevazioni della soddisfazione degli utenti e dell'efficacia dei servizi.

Nel primo anno di attività dell'Autorità particolare attenzione è stata rivolta alla rilevazione dei livelli di qualità del servizio dei settori regolati attraverso un'indagine sullo stato di attuazione delle Carte dei servizi e sul rispetto dei livelli di qualità in quelle stesse dichiarati. Tale rilevazione è stata propedeutica alla predisposizione di una proposta per la regolamentazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica.

L'intervento inteso a garantire i diritti dei consumatori e degli utenti ha condotto alla creazione di uno "sportello" dedicato alla raccolta e valutazione dei reclami, istanze e segnalazioni dei consumatori e degli utenti. L'analisi e la valutazione dei reclami, istanze e segnalazioni ricevuti permetterà in prospettiva l'attivazione, laddove necessario, di interventi di natura autoritativa, nonché la gestione del contenzioso attraverso gli strumenti della conciliazione e dell'arbitrato, accompagnati da interventi di diffusione delle informazioni mirati al miglioramento degli standard di trasparenza e alla riduzione dell'asimmetria informativa fra consumatori e esercenti.

L'attività di valutazione è inoltre funzionale a interventi di natura regolamentare e in particolare all'emanazione di direttive volte a modificare le condizioni generali del rapporto di utenza.

INFORMAZIONE E TUTELA DEGLI INTERESSI DI CONSUMATORI E UTENTI

Nell'attività rivolta ai consumatori e agli utenti l'Autorità considera il coinvolgimento diretto e indiretto dei consumatori e delle loro rappresentanze nei pro-

pri processi decisionali quale uno degli obiettivi primari del proprio mandato. Tale coinvolgimento infatti non solo accresce l'efficacia del processo decisionale dell'Autorità e la rispondenza al mandato della legge, ma contribuisce anche a rafforzare le forme di partecipazione della società civile alle scelte pubbliche e favorisce una transizione più armonica sotto il profilo sociale verso la liberalizzazione dei servizi di pubblica utilità.

Il coinvolgimento diretto dei consumatori e delle loro rappresentanze nei processi regolatori assume rilievo decisivo nei servizi in cui è prevista l'uscita da un sistema di mercato dominato da strutture di controllo monopolistico, tipico dei servizi di pubblica utilità, verso strutture più aperte alla concorrenza. In questi servizi infatti, i consumatori e gli utenti costituiscono tradizionalmente un soggetto passivo. Non disponendo di reali strumenti di contrattazione, non possono scegliere di interrompere il rapporto con un fornitore e hanno limitate possibilità di scelta sulle modalità di fornitura. Il limitato potere contrattuale non costituisce peraltro uno stimolo al miglioramento dell'efficienza e un incentivo al raggiungimento di più elevati livelli di qualità per le imprese.

Il ruolo delle associazioni dei consumatori, che si fanno interpreti e sostenitrici di interessi diffusi, è quello di contribuire a rendere effettiva la titolarità dei diritti già acquisiti e di ampliarne la sfera, trasformando l'utente da soggetto passivo in attore. L'Autorità ricerca quindi, nel rispetto dei relativi ruoli istituzionali, la collaborazione partecipe degli utenti e delle loro formazioni associative che condividono, per loro natura, parte della stessa missione di regolazione¹.

Consultazioni delle associazioni di consumatori e utenti

Seguendo le indicazioni dell'art. 2, comma 23, della legge n. 481/95 l'Autorità ha disciplinato con proprio regolamento² le audizioni periodiche quale metodo tipico di consultazione con le associazioni. Le audizioni periodiche offrono l'opportunità alle associazioni coinvolte di inserire all'ordine del giorno argomenti inerenti gli interessi da esse stesse tutelati (cfr. Cap. 7).

Lo stesso regolamento prevede inoltre audizioni speciali, anche individuali, con i rappresentanti dei soggetti portatori di interessi (pubblici e privati) nei procedimenti di formazione di provvedimenti di atti normativi o a contenuto generale.

La disciplina dei procedimenti di formazione dei provvedimenti dell'Autorità stabilisce infine che vengano diffuse versioni preliminari del provvedimento da adottare, nella forma di documenti di consultazione, per ottenere osservazioni scritte dagli interessati.

Le rappresentanze dei consumatori e degli utenti sono state coinvolte in audizioni speciali sia nel processo di consultazione per il provvedimento volto

all'inglobamento dei sovrapprezzi nelle tariffe elettriche (delibera n. 70/97) che in quello concernente la congruità delle variazioni tariffarie stabilite dal Cip con i provvedimenti 14 dicembre 1993, n.15 e 29 dicembre 1993, n. 17 impugnati da alcune associazioni di consumatori.¹

Più di recente le associazioni dei consumatori e utenti hanno partecipato alle audizioni periodiche tenutesi alla fine del mese di aprile 1998 in cui sono state presentate le proposte dell'Autorità in materia di riforma del sistema tariffario e regolamentazione della qualità del servizio elettrico.

Oltre alle audizioni, quando la natura degli argomenti da trattare lo rende opportuno, l'Autorità organizza incontri tecnici informali per interagire con soggetti e parti interessate su temi di loro interesse e competenza. Nel corso del 1997 sono stati svolti incontri sia sugli standard di qualità della Carta dei servizi, sia sulla progettazione di un'indagine demoscopica di rilevazione della soddisfazione e delle aspettative degli utenti domestici dei servizi di erogazione di elettricità e gas. Ulteriori incontri tecnici si sono tenuti nel marzo del 1998 per illustrare le proposte dell'Autorità in merito alla riforma del sistema tariffario e alla regolamentazione della qualità del servizio elettrico.

Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti e sull'efficacia dei servizi

Le indagini di rilevazione sulla soddisfazione degli utenti e sull'efficacia dei servizi sono uno strumento per conoscere le aspettative e le valutazioni degli utenti per quanto riguarda la qualità dei servizi di distribuzione di gas e elettricità. Nel corso del 1997 l'Autorità ha avviato una prima rilevazione delle aspettative e della soddisfazione degli utenti a livello nazionale. Tale indagine potrà fornire un quadro informativo completo che consentirà all'Autorità sia di individuare priorità nella eventuale formulazione delle direttive, sia di acquisire una base di riferimento con cui confrontare le variazioni future nella qualità percepita dagli utenti.

L'indagine dell'Autorità, circoscritta all'utenza domestica sia per i servizi elettrici sia per il gas, è stata progettata per analizzare e valutare:

- il grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai principali fattori di qualità e al livello di importanza dei diversi fattori di qualità;
- le aspettative degli utenti per alcune prestazioni sulle quali l'Autorità può determinare livelli specifici di qualità;
- le tendenze e gli orientamenti generali dell'utenza in materia di trasparenza, tariffe, agevolazioni, libertà di scelta;
- informazioni generali sul ruolo e gli interventi dell'Autorità.

L'indagine è stata affidata a una società specializzata e si è conclusa nell'aprile 1998. I risultati preliminari verranno presentati nel corso di un dibattito

pubblico in occasione del Forum della pubblica amministrazione il 5 maggio a Roma. I risultati definitivi verranno diffusi nell'anno in corso.

CONTROLLO E REGOLAMENTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La qualità del servizio è una componente essenziale della regolazione dei servizi di pubblica utilità. L'importanza della qualità del servizio è attestata non solo dal riferimento esplicito a "garantire la promozione di adeguati livelli di qualità dei servizi" tra le finalità della legge che istituisce l'Autorità, ma anche dalla ricchezza delle funzioni e degli strumenti che la legge mette a disposizione dell'Autorità. Tra questi ultimi la legge n. 481/95 prevede:

- il controllo sull'adozione delle Carte dei servizi, che i soggetti erogatori sono tenuti ad adottare ai sensi dell'art. 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, e sul rispetto degli standard di qualità in esse contenute (art. 2, comma 12, lettera p);
- l'emanazione di direttive sulla produzione e l'erogazione dei servizi, che definiscono in particolare i livelli specifici e generali di qualità (art. 2, comma 12, lettera h);
- l'introduzione di modalità di indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli di qualità (art. 2, comma 12, lettera g);
- la considerazione, nella determinazione dello schema del *price cap*, dei recuperi di qualità rispetto a standard prefissati per un periodo almeno triennale (art. 2, comma 19, lettera a);
- la promozione di iniziative per il miglioramento della qualità (art. 2, comma 12, lettera i).

Livelli specifici e generali di qualità

I livelli specifici di qualità si riferiscono alle singole prestazioni da garantire all'utente. Essi si esprimono di norma attraverso soglie massime o minime applicate a indicatori di qualità che devono essere rispettate per ogni singola prestazione di tipo "divisibile", che può essere cioè offerta singolarmente a un utente. Per esempio, nel servizio di fornitura dell'energia elettrica tra i livelli specifici di qualità ci sono:

- *il tempo massimo per l'attivazione della fornitura su richiesta dell'utente;*
- *il tempo massimo per il ripristino della fornitura in caso di interru-*

zioni accidentali.

Ai livelli specifici di qualità possono essere associati rimborsi o indennizzi automatici agli utenti nel caso del loro mancato rispetto, escludendo i casi in cui esso sia imputabile a cause non dipendenti dall'azienda.

I livelli generali di qualità, invece, si riferiscono al complesso delle prestazioni rese agli utenti. Le prestazioni possono essere "indivisibili" o "divisibili". Nel caso di prestazioni "indivisibili" (che non possono essere offerte singolarmente a ogni specifico utente) i livelli generali possono essere espressi attraverso valori medi di indicatori di qualità. Nel caso di prestazioni "divisibili" i livelli possono riferirsi all'indicazione di soglie massime o minime di utenti per i quali deve essere verificata una certa condizione di qualità.

Per esempio, nel servizio di fornitura dell'energia elettrica, possono essere livelli generali di qualità:

- *il numero medio per utente, o la durata media per utente, delle interruzioni della fornitura;*
- *la percentuale minima di utenti che hanno avuto almeno una lettura o autolettura in un periodo.*

I livelli generali sono meno stringenti dei livelli specifici di qualità, dal momento che si ammette che esista una quota di utenti che possano fruire di un servizio peggiore del livello generale; essi servono in primo luogo a tenere sotto controllo un fenomeno e, salvo i casi di prestazioni "indivisibili", possono essere successivamente convertiti in livelli specifici per offrire maggiori garanzie agli utenti.

Lo stato di attuazione della Carta dei servizi nei settori regolati

Nel corso del 1997, l'Autorità ha avviato una rilevazione, basata su dati dichiarati dai soggetti esercenti, sui livelli di qualità raggiunti nel 1996 a fronte degli standard dichiarati nelle Carte dei servizi.

La rilevazione è stata condotta attraverso l'invio di appositi questionari alle aziende erogatrici. Nel caso del servizio del gas, la rilevazione è stata compiuta nell'ambito della più generale indagine conoscitiva sulle aziende di distribuzione del gas; per il servizio dell'elettricità è stata condotta in modo autonomo. La rilevazione ha avuto l'obiettivo di raccogliere dati sul rispetto degli standard di qualità e sull'effettivo impiego dello strumento dei rimborsi in caso di mancato rispetto degli standard specifici, come previsto dai dPCm 18 settembre 1995.

Un'analoga rilevazione è stata avviata nei primi mesi del 1998 relativamente all'anno 1997.

Il problema dei criteri di misura

La qualità dei servizi di erogazione di energia elettrica e del gas comprende importanti fattori tecnici, come la continuità di fornitura del servizio elettrico, la stabilità della tensione elettrica o della pressione di distribuzione del gas, la costanza del potere calorifico del gas. Questi fattori sono affrontati anche dalla Carta dei servizi, ma in maniera non particolarmente incisiva. Alcuni fattori tecnici della qualità del servizio sono regolati da norme tecniche internazionali, tra cui assume particolare rilievo per il servizio elettrico la norma EN 50160, che definisce alcuni valori di riferimento per le principali caratteristiche tecniche della tensione.

I criteri di misura di alcuni fattori tecnici (come ad esempio la continuità del servizio elettrico) possono manifestare differenze non trascurabili tra diverse aziende o tra diversi bacini territoriali. Per esempio, i disservizi in bassa tensione sui cavi stradali o negli impianti all'interno degli edifici vengono computati in misura diversa tra gli esercenti. Questa disomogeneità di rilevazione è riconducibile a procedure e a metodi diversi tra i soggetti erogatori.

Essa conferma l'esigenza, segnalata anche dalle associazioni degli esercenti, di rendere omogenei gli indicatori di qualità tra gli operatori in vista dell'introduzione di meccanismi di incentivazione tariffaria dei recuperi di qualità del servizio previsti dalla legge n. 481/95.

La qualità del servizio elettrico

Le informazioni rilevate dall'indagine sono state fornite dagli esercenti, che hanno posto a confronto i risultati ottenuti con gli standard da essi stessi determinati e definiti nelle Carte dei servizi. La natura stessa dei dati rilevati suggerisce pertanto particolare cautela nella loro interpretazione.

Le prime valutazioni dei risultati dell'indagine suggeriscono quattro osservazioni di rilievo:

- a) gli standard di qualità dichiarati dai soggetti esercenti il servizio sono piuttosto differenziati tra di loro;
- b) secondo le misurazioni compiute dagli stessi esercenti, gli standard specifici di qualità sarebbero stati sostanzialmente rispettati;
- c) nei casi in cui gli standard specifici non siano stati rispettati, il ricorso degli utenti alle possibilità di rimborso loro offerte dalle Carte dei servizi è stato praticamente inesistente;
- d) i livelli effettivi di continuità (il fattore di qualità più importante del servizio elettrico) misurati dagli esercenti a fronte dei relativi standard generali

mostrano una notevole disomogeneità tra le zone del paese.

I risultati dell'indagine esposti nel seguito sono basati su un insieme di soggetti erogatori prossimo all'universo, costituito da tutte le zone Enel, che coprono il 92 per cento dell'utenza, da 20 delle 25 aziende elettriche locali di dimensioni medio-grandi (superiori a 10.000 utenti) che complessivamente coprono il 6,5 per cento dell'utenza, e da 69 delle 180 aziende elettriche minori con un bacino d'utenza massimo di circa 10.000 utenti, che complessivamente coprono circa l'1 per cento dell'utenza (Tav. 6.1).

TAV. 6.1 **SOGGETTI ESERCENTI IL SERVIZIO ELETTRICO: CAMPIONE DELL'INDAGINE SVOLTA DALL'AUTORITÀ SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

	ENEL	SOGGETTI ESERCENTI	
		> 10.000 ut.	< 10.000 ut.
NUMERO TOTALE DI SOGGETTI ESERCENTI	1	25	180
NUMERO DI RISPOSTE ALL'INDAGINE DELL'AUTORITÀ SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	147	20	69
UTENTI BASSA TENSIONE SERVITI (milioni)	28,6	2,4	0,2
UTENTI BASSA TENSIONE DEI SOGGETTI ESERCENTI CHE HANNO RISPOSTO ALL'INDAGINE DELL'AUTORITÀ (milioni)	28,6	2,3	0,15

Differenze negli standard di qualità

La normativa della Carta dei servizi vigente per il 1996 prevedeva che ogni esercente determinasse in via autonoma gli standard di qualità del servizio da pubblicare nelle Carte dei servizi.

L'Enel ha adottato Carte dei servizi con standard di qualità spesso differenziati per le diverse zone di distribuzione. Le 147 zone in cui si suddivide il servizio di distribuzione dell'Enel hanno una copertura territoriale di tipo prevalentemente provinciale e, più raramente, subprovinciale (Tav. 6.2). Se si fa un confronto fra gli standard delle zone dell'Enel e quelli degli altri esercenti si nota come questi ultimi siano caratterizzati da una maggiore dispersione (Tavv. 6.3 e 6.4).

Il rispetto degli standard dichiarati nelle Carte dei servizi

I soggetti erogatori hanno rilevato i livelli di qualità raggiunti nel corso del 1996 a fronte degli standard di qualità dichiarati nelle Carte dei servizi, comunicandoli sotto la propria responsabilità all'Autorità. Ferma restando la facoltà dell'Autorità di verificare l'esattezza dei dati dichiarati, da una valutazione comparativa svolta dall'Autorità, il rispetto degli standard di qualità dichiarati risulta soddisfacente. Tale risultato può essere in parte dovuto anche alla fissazione, da parte delle aziende, di standard "prudenziali" nel

TAV 6.2 STANDARD DI QUALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI NELLE 147 ZONE DI DISTRIBUZIONE DELL'ENEL

Anno 1996

INDICATORE (giorni)	VALORE MINIMO	VALORE MEDIO	VALORE MASSIMO
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE	25	40	60
TEMPO DI ALLACCIAMENTO NUOVE UTENZE	30	40	40
TEMPO DI ATTIVAZIONE FORNITURA	7	10	20
TEMPO DI RIATTIVAZIONE PER SUBENTRO	7	10	14
TEMPO DI DISATTIVAZIONE FORNITURA	12	12	15
TEMPO DI RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE	28	28	28
TEMPO DI RISPOSTA A RECLAMI, CON SOPRALLUOGO	25	30	30
TEMPO DI RISPOSTA A RECLAMI, SENZA SOPRALLUOGO	25	25	30
TEMPO PER LE RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	45	45	45
TEMPO DI RIATTIVAZIONE UTENTI MOROSI	1	1	1
TEMPO DI VERIFICA DEI MISURATORI	20	20	20
TEMPO DI VERIFICA DELLA TENSIONE FORNITA	20	20	20

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas

TAV 6.3 STANDARD DI QUALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI DEGLI ESERCENTI DEL SERVIZIO ELETTRICO CON OLTRE 10.000 UTENTI BASSA TENSIONE

Anno 1996

INDICATORE (giorni)	VALORE MINIMO	VALORE MEDIO	VALORE MASSIMO
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE	4	25	60
TEMPO DI ALLACCIAMENTO NUOVE UTENZE	4	21	40
TEMPO DI ATTIVAZIONE FORNITURA	2	5	10
TEMPO DI RIATTIVAZIONE PER SUBENTRO	1	5	10
TEMPO DI DISATTIVAZIONE FORNITURA	2	7	15
TEMPO DI RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE	5	22	30
TEMPO DI RISPOSTA A RECLAMI, CON SOPRALLUOGO	5	24	40
TEMPO DI RISPOSTA A RECLAMI, SENZA SOPRALLUOGO	3	20	30
TEMPO PER LE RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	2	40	120
TEMPO DI RIATTIVAZIONE UTENTI MOROSI	1	1,5	3
TEMPO DI VERIFICA DEI MISURATORI	4	12	30
TEMPO DI VERIFICA DELLA TENSIONE FORNITA	1	9	20

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas

TAV 6.4 STANDARD DI QUALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI DEGLI ESERCENTI DEL SERVIZIO ELETTRICO CON MENO DI 10.000 UTENTI BASSA TENSIONE

Anno 1996

INDICATORE (giorni)	VALORE MINIMO	VALORE MEDIO	VALORE MASSIMO
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE	3	22	70
TEMPO DI ALLACCIAMENTO NUOVE UTENZE	2	19	40
TEMPO DI ATTIVAZIONE FORNITURA	1	6	15
TEMPO DI RIATTIVAZIONE PER SUBENTRO	1	5	14
TEMPO DI DISATTIVAZIONE FORNITURA	1	6	15
TEMPO DI RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE	2	20	40
TEMPO DI RISPOSTA A RECLAMI, CON SOPRALLUOGO	2	20	40
TEMPO DI RISPOSTA A RECLAMI, SENZA SOPRALLUOGO	1	18	40
TEMPO PER LE RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	1	30	120
TEMPO DI RIATTIVAZIONE UTENTI MOROSI	1	2	5
TEMPO DI VERIFICA DEI MISURATORI	1	12	45
TEMPO DI VERIFICA DELLA TENSIONE FORNITA	1	10	45

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas

primo anno di attuazione della Carta dei servizi (anno a cui si riferiscono i dati dell'indagine).

Si deve rilevare che mentre nelle zone dell'Enel la misurazione dei livelli effettivi di qualità è stata sistematica, tra le aziende elettriche locali permangono alcuni casi di mancata misurazione dei livelli effettivi di qualità e quindi del rispetto degli standard. (Tav. 6.5)

Richieste di rimborso

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico prevede che ogni soggetto esercente il servizio individui almeno 4 indicatori di qualità da assoggettare a rimborso automatico in caso di mancato rispetto dello standard specifico. In effetti, i soggetti erogatori che hanno adottato la Carta dei servizi hanno indicato gli standard soggetti a rimborso automatico. Pertanto nella quasi totalità dei casi, è stata definita una procedura di accesso al rimborso basata sull'istanza dell'utente che ha subito il disservizio. Tuttavia, il ricorso effettivo a tale procedura è stato trascurabile (Tav. 6.6) e ciò è in larga misura imputabile alla scarsa conoscenza da parte degli utenti della Carta dei servizi stessa⁴. Ciò costituisce una conferma della necessità di rivedere gli attuali meccanismi di rimborso a richiesta.

TAV 65 **CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DELLE CARTE DEI SERVIZI**
Anno 1996. Valori percentuali

INDICATORE	ZONE ENEL	SOGGETTI ESERCENTI	
		>10.000 ut	<10.000 ut
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE	4,0	1,3	0,1
TEMPO DI ALLACCIAMENTO NUOVE UTENZE	0,2	0,6	0,4
TEMPO DI ATTIVAZIONE FORNITURA	1,5	0,8	0,8
TEMPO DI RIATTIVAZIONE PER SUBENTRO	0,7	0,1	0,1
TEMPO DI DISATTIVAZIONE FORNITURA	1,3	1,3	0,2
TEMPO DI RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE	7,7	1,3	1,3
TEMPO DI RISPOSTA A RECLAMI, CON SOPRALLUOGO	14,5	0,2	5,4
TEMPO DI RISPOSTA A RECLAMI, SENZA SOPRALLUOGO	13,2	0,1	2,5
TEMPO PER LE RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	2,2	1,0	0,3
TEMPO DI RIATTIVAZIONE UTENTI MOROSI	0,5	0,0	0,0
TEMPO DI VERIFICA DEI MISURATORI	7,4	0,0	0,0
TEMPO DI VERIFICA DELLA TENSIONE FORNITA	2,3	0,2	0,8

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas

TAV 66 **RICORSO AI RIMBORSI SU RICHIESTA DA PARTE DEGLI UTENTI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI**
Anno 1996

	ZONE ENEL	SOGGETTI ESERCENTI	
		>10.000 ut.	<10.000 ut.
CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO PER CAUSE IMPUTABILI ALL'ESERCENTE	23.607	212	27
CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO OGNI 100.000 UTENTI IN BASSA TENSIONE	82	9	17
CASI DI RICHIESTA DI RIMBORSO DA PARTE DEGLI UTENTI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO	9	17	0
RIMBORSI EFFETTIVAMENTE PAGATI AGLI UTENTI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO	5	17	0

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas

La continuità del servizio Nel servizio elettrico la continuità della fornitura è una componente fondamentale della qualità del servizio. La misurazione della continuità del servizio è oggi condotta con criteri di misura omogenei dall'Enel, mentre non è ancora consolidato un sistema di misurazione omogeneo per tutti gli operatori. I risultati della rilevazione della continuità del servizio elettrico riportati di seguito e raccolti nell'indagine dell'Autorità riguardano unicamente le aree del paese servite dall'Enel. Tali risultati rappresentano un primo passo nella costruzione di un quadro informativo completo sulla continuità del servizio nel paese; questo verrà integrato con i dati relativi alle aziende locali e agli altri esercenti una volta risolto in modo soddisfacente il problema di confrontabilità delle metriche.

I dati rilevati riguardano le interruzioni accidentali (guasti e altri disservizi causati da eventi esterni) dichiarate da ciascun esercente, dato che le interruzioni possono essere registrate in modo completo solo dalle aziende stesse. I dati si riferiscono all'anno 1996 e alle sole utenze in bassa tensione (famiglie, artigianato, commercio, servizi e piccole imprese). Sono escluse le utenze in media tensione (imprese e servizi di media e grande dimensione).

La continuità del servizio può esprimersi sia con la frequenza delle interruzioni accidentali, sia con la loro durata. L'indicatore prescelto nell'indagine è "minuti persi per utente", ossia la durata complessiva delle interruzioni accidentali subite in media dall'utente nell'anno.

Date le caratteristiche della struttura della rete, i livelli di continuità sono differenti tra aree urbane e aree rurali. Infatti, le aree rurali sono servite da linee aeree, le più vulnerabili sotto il profilo della continuità.

La rilevazione dell'Enel sugli indicatori di continuità previsti dallo schema di riferimento della Carta dei servizi fa emergere disomogeneità tra le diverse zone del paese, anche a parità di caratteristiche del territorio (ripartito dall'Enel in tre fasce: aree urbane, semiurbane e rurali, corrispondenti rispettivamente alle località con popolazione residente superiore a 30.000 abitanti, compresa tra 30.000 e 10.000 abitanti, inferiore a 10.000 abitanti).

La tavola 6.7 mostra i dati di frequenza e durata delle interruzioni accidentali nelle regioni italiane, utilizzando la media degli indicatori riferiti alle aree urbane, semiurbane e rurali servite dalla rete dell'Enel, ponderata in base alla distribuzione degli utenti in ciascuna area. Le due tavole successive (Tavv. 6.8 e 6.9) mostrano i dati riferiti separatamente alle aree rurali e a quelle urbane. Anche a parità di densità abitativa i dati fanno emergere marcate differenze tra aree urbane o aree rurali del Nord e del Centro-Sud del paese (Fig.6.1). Tale variabilità può riflettere cause che ricadono sotto il controllo delle aziende (come struttura e caratteristiche della rete), oppure cause esogene (come le interruzioni provocate da terzi).

TAV 6.7 INTERRUZIONI ACCIDENTALI, MEDIA PONDERATA TRA AREE URBANE E AREE RURALI

Anno 1996, utenti in bassa tensione

	FREQUENZA [NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI PER UTENTE]	DURATA [MINUTI PERSI PER UTENTE DOVUTI AD INTERRUZIONI]
PIEMONTE	4,5	222
VALLE D'AOSTA	4,2	168
LIGURIA	4,3	216
LOMBARDIA	2,5	110
VENETO	3,0	150
TRENTINO	3,0	242
FRIULI	3,1	141
EMILIA ROMAGNA	4,9	203
TOSCANA	6,8	249
UMBRIA	3,9	341
MARCHE	4,9	315
LAZIO	4,4	347
CAMPANIA	4,8	310
ABRUZZO	7,3	347
MOLISE	5,0	438
PUGLIA	3,0	299
BASILICATA	3,4	266
CALABRIA	4,4	414
SARDEGNA	11,9	494
SICILIA	8,6	654
ITALIA	4,8	288
Nord	3,6	167
Centro	5,3	304
Sud	6,1	426

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas

TAV 6.8 INTERRUZIONI ACCIDENTALI, AREE RURALI

Anno 1996, utenti in bassa tensione

	FREQUENZA [NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI PER UTENTE RURALE]	DURATA [MINUTI PERSI PER UTENTE RURALE DOVUTI AD INTERRUZIONI]
PIEMONTE	6,3	336
VALLE D'AOSTA	4,9	195
LIGURIA	7,0	385
LOMBARDIA	3,3	144
VENETO	4,1	216
TRENTINO	3,7	301
FRIULI	3,5	172
EMILIA ROMAGNA	7,0	302
TOSCANA	10,8	396
UMBRIA	4,6	399
MARCHE	5,7	402
LAZIO	6,1	449
CAMPANIA	7,4	512
ABRUZZO	8,3	424
MOLISE	5,7	528
PUGLIA	5,9	517
BASILICATA	4,5	370
CALABRIA	5,5	530
SARDEGNA	16,4	657
SICILIA	12,7	1065
ITALIA	6,8	409
Nord	4,9	242
Centro	7,7	415
Sud	9,2	660

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas

TAV 69 INTERRUZIONI ACCIDENTALI, AREE URBANE

Anno 1996, utenti in bassa tensione

	FREQUENZA [NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI PER UTENTE URBANO]	DURATA [MINUTI PERSI PER UTENTE URBANO DOVUTI AD INTERRUZIONI]
PIEMONTE	2,2	75
VALLE D'AOSTA	1,6	59
LIGURIA	2,5	115
LOMBARDIA	1,6	64
VENETO	1,1	50
TRENTINO	0,8	50
FRIULI	1,9	81
EMILIA ROMAGNA	2,1	74
TOSCANA	3,7	139
UMBRIA	2,9	235
MARCHE	3,8	224
LAZIO	2,8	254
CAMPANIA	3,2	201
ABRUZZO	4,3	177
MOLISE	2,9	196
PUGLIA	2,1	231
BASILICATA	1,3	78
CALABRIA	2,2	190
SARDEGNA	5,1	258
SICILIA	4,9	298
ITALIA	2,8	166
Nord	1,9	73
Centro	3,3	203
Sud	3,5	235

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas