

Si tratta cioè di un prezzo molto più simile a un "valore medio unitario" che pur non evidenziando la stessa volatilità delle quotazioni internazionali, ne mantiene in qualche misura le tendenze, dal momento che i contratti d'importazione prevedono forme di indicizzazione al prezzo degli altri combustibili.

Un prezzo molto più stabile, ancorché in lieve discesa, appare quello del carbone, che nella media del 1998 ha registrato una discesa del 2 per cento. Anche in questo caso la serie raffigurata mostra una volatilità molto inferiore rispetto ai greggi, sia perché i prezzi del carbone vengono fissati in contratti di lunga scadenza, sia perché si tratta di una media ponderata di un insieme di prezzi internazionali del carbone di diversa provenienza (la stessa che l'Autorità impiega nell'ambito del paniere di prezzi di riferimento per il calcolo delle variazioni bimestrali del prezzo dell'energia elettrica). La tendenza alla diminuzione del prezzo internazionale del carbone è in parte da ascrivere alla riduzione della domanda di questo combustibile nella produzione termoelettrica, riscontrabile nella generalità dei paesi europei. Sotto questo profilo, l'Italia pare aver beneficiato di prezzi calanti; il beneficio è stato amplificato dalla ripresa dei consumi grazie ai primi risultati dei programmi di "ambientalizzazione" dell'Enel e della delibera 26 giugno 1997, n. 70.

Prezzi e inflazione: tariffe elettriche e indice dei prezzi al consumo

Dopo il rilevante contributo che l'energia elettrica² aveva offerto nel 1996 alla riduzione dell'inflazione³, per effetto della delibera, n. 70/97 dell'Autorità il prezzo dell'energia elettrica per usi domestici è ulteriormente diminuito nel luglio 1997. Da quella data le variazioni del prezzo dell'energia elettrica sono determinate dagli aggiornamenti bimestrali disposti ai sensi della stessa delibera. Nonostante il lieve rincaro registrato nel mese di novembre, nel complesso del 1997 l'indice dell'energia elettrica ha nuovamente fornito un rilevante contributo alla riduzione dell'inflazione, superiore al mezzo decimo di punto percentuale (anche se in buona misura derivante dal trascinarsi dell'anno precedente).

Nel corso del 1998 l'apporto dell'energia elettrica alla riduzione dell'inflazione del consumo si è arrestato. I ripetuti e marcati cali registrati nel prezzo del petrolio, tornato sui livelli d'inizio anni ottanta, non si sono riflessi sul prezzo al consumo dell'energia in quanto, ai sensi della delibera n. 70/97, sono stati impiegati per riassorbire il disavanzo del conto onere termico presso la Cassa conguaglio per il settore elettrico (Ccse). L'unico aumento del prezzo registrato in corso d'anno (1 per cento in gennaio) ha avuto effetti trascurabili sul livello generale dei prezzi nella media del 1998 (Tav. 2.10).

TAV. 2 10 INDICI MENSILI DEI PREZZI DELL'ENERGIA ELETTRICA

Anni 1997-98; numeri indice 1995=100

	1997				1998			
	PREZZO NOMINALE	VAR. %	PREZZO REALE *	VAR. %	PREZZO NOMINALE	VAR. %	PREZZO REALE *	VAR. %
GENNAIO	91.6	-9.5	87.2	-11.8	93.1	1.6	87.2	0.0
FEBBRAIO	91.6	-9.5	87.1	-11.6	93.1	1.6	86.9	-0.2
MARZO	91.6	-9.5	87.0	-11.5	93.1	1.6	86.9	-0.1
APRILE	91.6	-9.5	86.9	-11.0	93.1	1.6	86.8	-0.2
MAGGIO	91.6	-9.5	86.7	-10.9	93.1	1.6	86.6	-0.1
GIUGNO	91.6	-9.5	86.7	-10.8	93.1	1.6	86.5	-0.2
LUGLIO	91.1	3.8	86.2	2.1	93.1	2.2	86.5	0.4
AGOSTO	91.1	2.7	86.2	1.2	93.1	2.2	86.4	0.3
SETTEMBRE	91.1	2.7	86.0	1.3	93.1	2.2	86.4	0.4
OTTOBRE	91.1	2.7	85.8	1.1	93.1	2.2	86.2	0.5
NOVEMBRE	92.2	0.8	86.6	-0.8	93.1	1.0	86.1	-0.5
DICEMBRE	92.2	0.8	86.6	-0.7	93.1	1.0	86.1	-0.5
MEDIA ANNUA	91.5	-4.0	86.6	-5.7	93.1	1.7	86.6	0.0

* Rapporto percentuale tra l'indice di prezzo elementare dell'energia elettrica e l'indice generale del costo della vita.

Fonte: Elaborazione su dati Istat

Confronti internazionali dei prezzi

Il confronto internazionale dei prezzi dell'energia elettrica può essere effettuato in base a due metodologie: metodologia del *prezzo medio* e metodologia del *consumatore tipo*. La prima risponde all'esigenza di sintetizzare in un'unica informazione la collocazione del livello dei prezzi di un paese rispetto agli altri, la seconda permette di confrontare in modo più puntuale i prezzi per diverse tipologie di consumo⁴.

Prezzo medio

Le tariffe applicate all'utenza domestica e industriale in Italia sono superiori alla media europea, sia al lordo che al netto delle imposte. Per le utenze domestiche la distanza dalla media UE del prezzo al lordo delle imposte è del 12,0 per cento, mentre per quelle industriali il prezzo è superiore del 45,8 per cento (Fig. 2.5 e 2.6). Al lordo delle imposte, l'Italia è il sesto paese più costoso in Europa per le uten-

ze domestiche e il terzo paese più costoso, dopo Portogallo e Svizzera, per quelle industriali (Tav. 2.11). L'incidenza fiscale (al netto delle componenti inglobate in tariffa vedi nota al piè tavola 2.11) per le utenze domestiche è in linea con quella della UE, e risulta invece nettamente superiore per quelle industriali.

TAV. 2.11 PREZZO MEDIO DELL'ENERGIA ELETTRICA PER LE UTENZE DOMESTICHE E INDUSTRIALI NEI MAGGIORI PAESI EUROPEI

Anno 1997; valori in lire/kWh a cambi correnti

	UTENZE DOMESTICHE			UTENZE INDUSTRIALI		
	AL LORDO DELLE IMPOSTE	AL NETTO DELLE IMPOSTE	INCIDENZA FISCALE	AL LORDO DELLE IMPOSTE	AL NETTO DELLE IMPOSTE	INCIDENZA FISCALE
	lire/kWh	lire/kWh	%	lire/kWh	lire/kWh	%
AUSTRIA	287,6	226,2	21,4	138,2	138,2	0,0
BELGIO	285,1	233,2	18,2	93,8	93,8	0,0
DANIMARCA	332,7	136,7	58,9	108,3	95,4	11,9
FINLANDIA	170,8	128,1	25,0	95,2	88,7	6,9
FRANCIA	227,6	163,4	28,2	81,7	81,7	0,0
GERMANIA	275,0	235,8	14,3	117,9	117,9	0,0
GRECIA	174,3	147,7	15,3	90,9	90,9	0,0
IRLANDA	232,4	206,6	11,1	103,3	103,3	0,0
ITALIA	271,3	214,9	20,8	160,2	146,2	8,7
	271,3	199,3	26,5	160,2	132,1	17,5
LUSSEMBURGO	220,9	208,4	5,6	N. D.	N. D.	N. D.
NORVEGIA	127,6	89,1	30,2	N. D.	N. D.	N. D.
OLANDA	218,2	165,9	24,0	104,7	104,7	0,0
PORTOGALLO	265,9	253,2	4,8	166,0	166,0	0,0
REGNO UNITO	223,1	195,2	12,5	111,6	111,6	0,0
SPAGNA	277,7	239,5	13,8	109,4	109,4	0,0
SVEZIA	171,8	109,3	36,4	58,0	44,6	23,1
SVIZZERA	234,8	211,3	10,0	176,1	176,1	0,0
MEDIA UE **	242,3	190,9	20,7	109,9	106,6	3,6

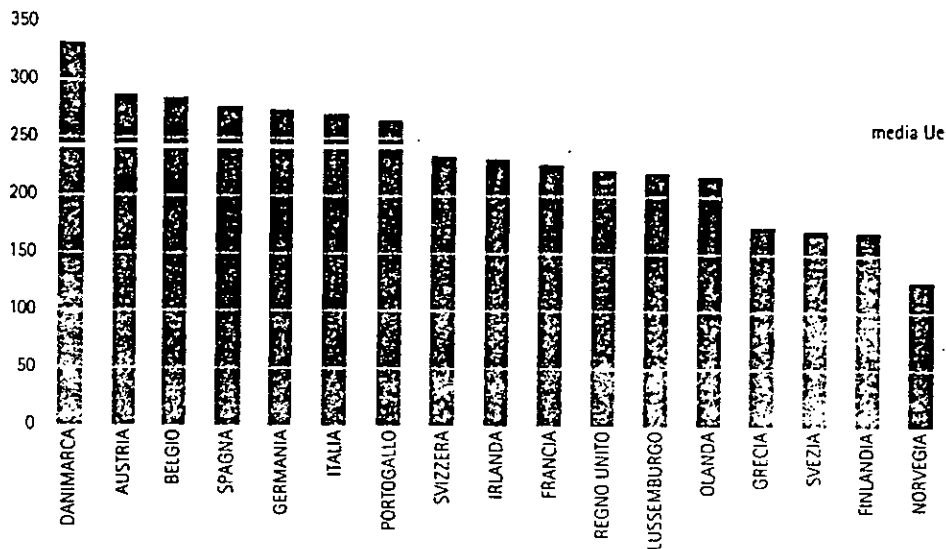
* La riga mostra i valori di prezzo qualora le componenti A1, A2, A3 (per la quota destinata alla copertura degli incentivi per le fonti rinnovabili) e la "maggiorazione straordinaria" per le minori entrate dello Stato, vigenti alla data del 31 dicembre 1997 (delibera dell'Autorità 21 ottobre 1997, n. 106) siano considerate tra le voci fiscali.

** La media è calcolata sui soli 15 paesi della UE e non su tutti i paesi inseriti nella tavola. Nel caso delle utenze industriali, i prezzi del Lussemburgo non sono noti e pertanto la media è riferita a 14 paesi.

Fonte: Elaborazioni su dati Aie

FIG. 2.5 PREZZI MEDI DELL'ENERGIA ELETTRICA AL LORDO DELLE IMPOSTE
PER LE UTENZE DOMESTICHE NEI PAESI EUROPEI

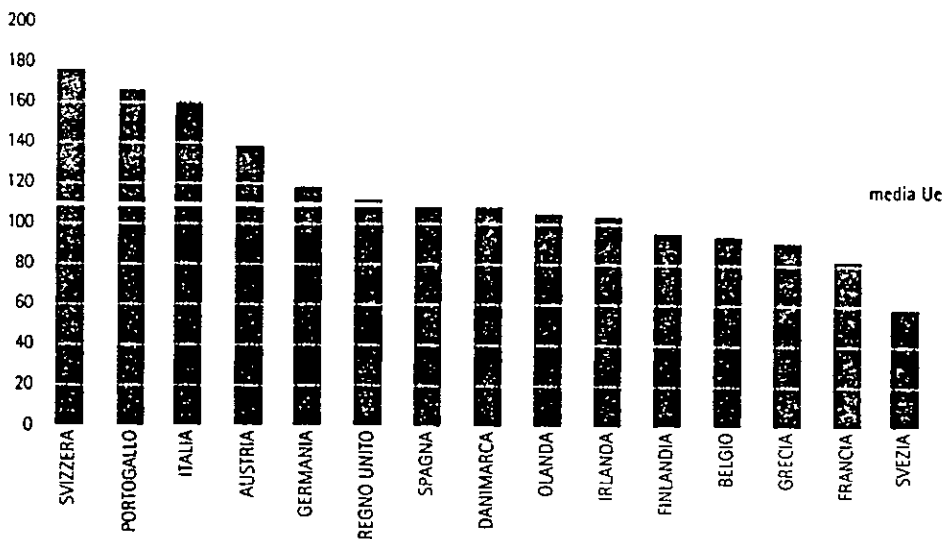
Anno 1997; valori in lire, a cambi correnti



Fonte: Elaborazione su dati Aie

FIG. 2.6 PREZZI MEDI DELL'ENERGIA ELETTRICA AL LORDO DELLE IMPOSTE
PER LE UTENZE INDUSTRIALI NEI PAESI EUROPEI

Anno 1997; valori in lire a cambi correnti



Fonte: Elaborazione su dati Aie

Consumatore tipo

La tavola 2.12 illustra i prezzi applicati all'utenza domestica per diversi livelli di consumo. Il confronto dei prezzi, denominati in lire, per il segmento dell'utenza domestica consente di individuare alcuni aspetti di rilievo:

- L'Italia è l'unico paese in cui le tariffe crescono progressivamente in funzione del consumo.
- L'Italia è il paese con prezzi più bassi per i consumi fino a 1.200 kWh annui, sia al lordo che al netto delle imposte, mentre per livelli di consumo superiori il prezzo corrisposto è il più elevato fra i paesi della UE, in conseguenza delle agevolazioni tariffarie ("fascia sociale") riconosciute in maniera via via decrescente fino a consumi di 2.640 kWh annui con potenza fino a 3 kW.
- L'incidenza fiscale in Italia è tra le più basse in Europa per i livelli di consumo inferiori e appena superiore alla media UE per i livelli di consumo più alti, qualora non si considerino le componenti inglobate in tariffa tra gli oneri fiscali. Quando invece le stesse componenti vengono considerate alla stregua di voci di natura fiscale, l'Italia balza ai primi posti per incidenza del prelievo per tutti i livelli di consumo, superata solo da alcuni paesi nordici, e in particolare dalla Danimarca e dalla Svezia, dove la leva fiscale è utilizzata per obiettivi di politica ambientale, come l'incentivazione delle fonti rinnovabili o la promozione dell'efficienza energetica.
- Se si considera che le utenze con consumi da 1.200 a 3.500 kWh annui (residenti con potenza di 3 kW) rappresentano il 63 per cento del totale, può concludersi che i prezzi e l'incidenza fiscale sono elevati per la generalità dei consumatori.

TAV. 2.12 PREZZI DELL'ENERGIA ELETTRICA PER USI DOMESTICI NELLA UE E IN NORVEGIA

Gennaio 1998; prezzi in lire/kWh a cambi correnti

	600 kWh anno		1.200 kWh anno		3.500 kWh anno		7.500 kWh anno	
	AL LORDO DELLE IMPOSTE lire/kWh	INCI- DENZA FISCALE %	AL LORDO DELLE IMPOSTE lire/kWh	INCI- DENZA FISCALE %	AL LORDO DELLE IMPOSTE lire/kWh	INCI- DENZA FISCALE %	AL LORDO DELLE IMPOSTE lire/kWh	INCI- DENZA FISCALE %
AUSTRIA	298,8	21,3	287,9	21,5	242,9	22,4	246,8	22,3
BELGIO	405,5	18,0	382,4	18,0	282,3	18,3	257,5	18,4
DANIMARCA	532,8	47,9	422,1	55,2	349,4	62,5	328,1	65,3
FINLANDIA	325,0	21,4	232,6	22,8	180,9	24,1	156,8	25,1
FRANCIA	335,1	23,7	293,7	23,7	245,2	23,7	237,1	23,7
GERMANIA								
<i>prezzo max</i>	604,5	17,3	438,1	18,9	313,1	13,0	294,4	13,0
<i>prezzo min</i>	364,5	13,0	320,4	13,1	250,7	13,0	226,5	13,0
GRECIA	180,0	15,3	169,0	15,3	144,0	15,3	162,1	15,3
IRLANDA	301,3	11,1	249,0	11,1	174,0	11,1	167,1	25,9
ITALIA	119,4	14,9	134,2	14,0	434,5	21,0	403,5	21,9
•	119,4	26,1	134,2	24,2	434,5	24,7	403,5	25,9
LUSSEMBURGO	437,4	5,7	327,6	5,7	218,5	5,7	212,1	5,7
NORVEGIA	722,6	20,6	430,1	21,8	237,9	24,3	184,3	25,9
OLANDA	295,0	14,9	252,3	18,3	221,8	23,9	213,6	25,7
PORTOGALLO	258,8	5,5	296,6	5,1	255,7	4,9	226,8	4,8
REGNO UNITO								
<i>prezzo max</i>	428,8	4,8	315,2	7,4	229,5	7,4	205,0	7,
<i>prezzo min</i>	372,3	4,8	291,2	4,8	200,6	4,8	181,1	4,8
SPAGNA	286,9	18,0	357,9	5,1	224,3	18,0	205,8	18,0
SVEZIA	456,1	27,1	304,0	30,6	204,0	35,9	206,7	35,7
MEDIA UE	353,1	16,7	298,5	17,1	245,4	19,1	231,2	20,3

* La riga mostra i valori di prezzo qualora le componenti A1, A2 e A3 (per la quota destinata alla copertura degli incentivi per le fonti rinnovabili) venissero considerate tra le voci fiscali. Tali componenti corrispondono a quelle vigenti alla data dall'1 gennaio 1998 (delibera 23 dicembre 1997, n. 136).

Fonte: Elaborazioni su dati Eurostat

Utenze industriali

A differenza del caso domestico, le tariffe all'utenza industriale in Italia sono decrescenti in funzione del consumo (tariffe degressive), in linea con quanto avviene negli altri paesi europei. Il confronto internazionale delle diverse tipologie di consumo - specificate per livello di consumo annuo, potenza installata e fattore di carico - utilizzando come unità di misura le lire, pone in evidenza i seguenti elementi (Tav. 2.13):

- L'Italia rientra nel novero dei paesi, dove l'energia elettrica è più costosa. Per tutti i livelli di consumo, il prezzo al lordo delle imposte in Italia è tra il primo e il quarto più elevato in Europa.
- Assumendo come termine di confronto la media UE, le utenze maggiormente penalizzate, in base alla distanza dalla media UE del prezzo al lordo delle imposte sono quelle di dimensioni piccole e medie e precisamente i livelli di 1,25 GWh, di 2 GWh e di 10 GWh, rispettivamente per valori del 37,3 per cento, 37,1 per cento e 33,3 per cento. Negli altri casi la distanza dalla media è inferiore al 25 per cento.
- A differenza delle utenze domestiche, in tutti i paesi l'incidenza delle imposte decresce con l'aumentare dei consumi.

In conclusione, l'esame dei prezzi per i diversi livelli di consumo, pur evidenziando una grande variabilità tra gli stessi, mostra che i prezzi italiani sono mediamente elevati, così come emerge anche dalle statistiche dell'Aie relative al prezzo medio.

TAV. 2.13 PREZZI DELL'ENERGIA ELETTRICA PER USI INDUSTRIALI NELLA UE E IN NORVEGIA

Gennaio 1998; Prezzi in lire/kWh a cambi correnti

	160.000 kWh anno (100 kW 1.600 h)		1,25 GWh anno (500 kW 2.500 h)		2 GWh anno (500 kW 4.000 h)		10 GWh anno (2.500 kW 4.000 h)	
	AL LORDO DELLE IMPOSTE lire/kWh	INCI- DENZA FISCALE %	AL LORDO DELLE IMPOSTE lire/kWh	INCI- DENZA FISCALE %	AL LORDO DELLE IMPOSTE lire/kWh	INCI- DENZA FISCALE %	AL LORDO DELLE IMPOSTE lire/kWh	INCI- DENZA FISCALE %
AUSTRIA	286,1	21,6	235,7	22,6	193,3	23,9	184,8	24,2
BELGIO	274,4	17,4	206,5	17,4	175,4	17,4	161,2	17,3
DANIMARCA	179,6	41,4	173,1	42,3	172,6	42,3	169,0	42,8
FINLANDIA	137,0	23,0	119,7	23,6	103,4	24,5	104,4	24,6
FRANCIA	127,4	19,3	82,1	17,1	88,3	17,4	85,4	17,4
GERMANIA								
<i>prezzo max</i>	333,6	13,0	235,0	13,0	206,4	13,1	139,7	13,0
<i>prezzo min</i>	252,3	13,0	205,3	13,0	171,4	13,0	169,2	13,0
GRECIA (ATENE)	183,0	15,3	145,8	15,3	134,9	15,2	134,9	15,2
IRLANDA (DUBLINO)	238,3	11,1	176,5	11,1	144,9	11,1	135,2	11,1
ITALIA	254,7	21,3	235,4	22,3	204,9	24,3	188,5	17,7
•	254,7	27,2	235,4	28,7	204,9	31,6	188,5	25,6
LUSSEMBURGO **	216,3	5,7	N.D.	N.D.	149,5	5,7	116,2	5,7
NORVEGIA	124,9	18,7	N.D.	N.D.	89,6	18,6	75,6	18,6
OLANDA	223,2	18,5	156,7	15,6	130,0	15,4	127,0	15,0
PORTOGALLO ***	192,7	4,7	164,5	4,7	145,5	4,8	145,5	4,8
REGNO UNITO								
<i>prezzo max</i>	220,2	14,9	168,2	14,9	143,7	14,9	133,1	14,9
<i>prezzo min</i>	194,1	14,9	160,2	14,9	141,5	14,9	131,2	14,9
SPAGNA ***	176,1	18,0	161,8	17,9	146,3	17,9	137,6	18,0
SVEZIA	143,6	20,0	118,0	20,0	95,4	20,0	91,2	20,0
MEDIA UE	213,7	17,2	171,5	17,9	149,5	17,4	141,4	17,4

CONTINUA

TAV. 2.13 PREZZI DELL'ENERGIA ELETTRICA PER USI INDUSTRIALI NELLA UE E IN NORVEGIA
(SEGUE) Gennaio 1998; Prezzi in lire/kWh a cambi correnti

	24 GWh anno (4.000 kW 6.000 h)		50 GWh anno (10.000 kW 5.000 h)		70 GWh anno (10.000 kW 7.000 h)	
	AL LORDO DELLE IMPOSTE lire/kWh	INCIDENZA FISCALE %	AL LORDO DELLE IMPOSTE lire/kWh	INCIDENZA FISCALE %	AL LORDO DELLE IMPOSTE lire/kWh	INCIDENZA FISCALE %
AUSTRIA	163,4	25,3	161,2	25,3	145,5	26,3
BELGIO	132,7	17,4	117,6	17,4	100,8	17,4
DANIMARCA	162,8	43,7	159,0	44,7	157,3	44,5
FINLANDIA	92,7	25,3	84,6	26,7	N.D.	N.D.
FRANCIA	72,9	17,3	68,2	17,4	61,6	17,4
GERMANIA						
<i>prezzo max</i>	163,0	13,0	166,7	13,0	144,9	13,0
<i>prezzo min</i>	133,4	13,1	144,8	13,1	119,5	13,0
GRECIA (ATENE)	113,4	15,3	106,1	15,3	93,0	15,3
IRLANDA (DUBLINO)	116,1	11,1	116,9	11,1	106,1	11,1
ITALIA	152,5	23,5	141,4	13,4	123,9	13,8
	152,5	23,5	141,4	22,3	123,9	24,0
LUSSEMBURGO **	95,7	5,7	99,1	5,7	87,5	5,7
NORVEGIA	60,6	18,5	62,5	18,7	57,5	18,7
OLANDA	108,3	15,0	114,0	14,9	102,4	14,9
PORTOGALLO ***	118,7	4,8	106,3	4,7	97,6	4,7
REGNO UNITO						
<i>prezzo max</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<i>prezzo min</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
SPAGNA ***	123,8	18,0	124,0	18,0	114,4	18,0
SVEZIA	79,8	20,0	78,9	20,0	74,2	20,0
MEDIA UE	121,9	18,2	119,3	17,6	109,2	16,8

* La riga mostra i valori di prezzo qualora le componenti A1, A2 e A3 (per la quota destinata alla copertura degli incentivi per le fonti rinnovabili) venissero considerate tra le voci fiscali. Tali oneri corrispondono a quelli vigenti alla data dell'1 gennaio 1998 (delibera 23 dicembre 1997, n. 136).

** I prezzi del Lussemburgo sono relativi a contratti che prevedono una riduzione di potenza del 50 per cento.

*** I prezzi relativi al Portogallo e alla Spagna corrispondono a quelli applicati al territorio continentale

Fonte: Elaborazioni su dati Eurostat

Struttura dei costi del servizio elettrico

La struttura dei costi fissi e variabili del servizio elettrico distinti tra le attività di produzione, trasmissione e fornitura è mostrata nella tavola 2.14 che presenta i pesi percentuali dei costi di ciascuna fase della filiera rispetto al totale degli stessi.

Per attività di produzione si intende la trasformazione dell'energia primaria in energia elettrica; la trasmissione comprende l'attività di trasporto e di trasformazione dell'energia elettrica sulla rete interconnessa ad alta e altissima tensione ai fini della consegna ai distributori e ai destinatari dell'energia autoprodotta; l'attività di fornitura rappresenta la fase più a valle del servizio elettrico e comprende le attività di trasporto su reti in media e bassa tensione e consegna dell'energia elettrica fino ai singoli utenti (attività di distribuzione) e l'attività di stipula dei contratti di fornitura, di misurazione dell'energia, di fatturazione e di esazione (attività di vendita).

TAV. 2.14 **STRUTTURA DEI COSTI DEL SERVIZIO ELETTRICO**

Anno 1997

ATTIVITÀ	PESO PERCENTUALE
GENERAZIONE	60
costo del combustibile	29
TRASMISSIONE	6
FORNITURA	34
distribuzione	25
vendita	9
TOTALE SERVIZIO ELETTRICO	100

Fonte: Elaborazioni su dati Enel

I costi analizzati riguardano quelli sostenuti dall'Enel nell'anno 1997; essi comprendono i costi direttamente attribuibili a ciascuna attività elettrica, una quota congrua per la remunerazione del capitale investito, nonché una quota dei costi comuni. I costi comuni sono stati attribuiti a ciascuna attività sulla base di due criteri. Se il costo comune è inerente a funzioni tecniche, la quota attribuita a ogni attività è pari al peso del capitale investito a essa afferente sul totale dell'impresa. Se il costo comune è inerente a funzioni amministrative, la quota attribuita a ogni attività è calcolata come rapporto percentuale dei costi operativi a essa afferenti sul totale dell'impresa.

I livelli di costo di ciascuna attività elettrica evidenziati nella tavola 2.14 si riferiscono alla produzione nazionale. Non sono stati considerati, quindi, i costi relativi alle importazioni e gli acquisti di energia da operatori terzi nazionali.

I costi del personale corrispondono al 27 per cento dei costi totali riconosciuti. A titolo di confronto, il costo medio di acquisto del combustibile è inferiore del 53 per cento al costo medio ponderato delle importazioni (flussi marginali e contratti di lungo termine), mentre quest'ultimo è inferiore di circa il 27 per cento rispetto al costo complessivo della generazione. Per quanto riguarda il costo medio di acquisto di energia da operatori terzi nazionali, esso risulta essere più del doppio rispetto al costo medio di acquisto dei combustibili e superiore di circa l'1 per cento del costo complessivo della generazione, poiché comprende, secondo la disciplina vigente, una componente di costo evitato di combustibile, una componente di costo evitato di impianto nonché, in alcuni casi, una ulteriore componente incentivante.

QUALITÀ E CONDIZIONI DEL SERVIZIO

La rilevazione della qualità del servizio

Per gli utenti alimentati in bassa tensione, la qualità del servizio elettrico è attualmente disciplinata dal regime della Carta dei servizi, che trova origine nella direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, rivolta ai soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici, e si è evoluta attraverso la definizione dello "schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico" (art. 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273 e dPCm 18 settembre 1995). La direttiva del 1994 definisce i principi che devono regolare la fornitura, individua gli strumenti per la loro attuazione, indica le modalità di tutela degli utenti.

Ai sensi della normativa vigente, ciascun soggetto esercente il servizio elettrico deve adottare una Carta dei servizi, indicare gli standard di qualità, aggiornarli periodicamente e verificarne il rispetto.

All'inizio del 1998 l'Autorità ha rilevato l'adozione della Carta dei servizi da parte degli esercenti il servizio elettrico e, contestualmente, lo stato della qualità del servizio reso nel 1997. La rilevazione, le cui modalità di svolgimento sono descritte nel Capitolo 6 della presente *Relazione*, si basa sulle dichiarazioni rilasciate dagli esercenti sotto la propria responsabilità su cui l'Autorità ha avviato controlli campione. I risultati di dettaglio sono stati pubblicati in un *Quaderno* dell'Autorità⁵; di seguito vengono illustrati i dati principali.

La qualità del servizio per le utenze in media e alta tensione non è attualmente regolata dalla normativa vigente in relazione alla Carta dei servizi; essa è tuttavia oggetto dell'attività di regolazione dell'Autorità.

Attuazione della Carta dei servizi

Il numero di soggetti esercenti il servizio di fornitura dell'energia elettrica che ha adottato la Carta dei servizi ha continuato a crescere nel 1997 rispetto agli anni precedenti, giungendo a rappresentare il 99 per cento dell'utenza. Infatti, oltre a Enel, che ha adottato una Carta dei servizi per ognuna delle 147 zone in cui si articola la struttura operativa, al 31 dicembre 1997 più di 80 imprese elettriche locali hanno dichiarato di aver adottato la Carta dei servizi. Gran parte delle aziende elettriche di maggiore dimensione si era già messa in regola nel 1995 non appena entrato in vigore il provvedimento relativo alla Carta dei servizi del settore elettrico (Tav. 2.15).

TAV. 2.15 GRADO DI ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Anni 1996 - 1997

	ZONE ENEL	MAGGIORI IMPRESE ELETTRICHE LOCALI	ALTRE IMPRESE ELETTRICHE LOCALI	TOTALE
NUMERO DI CARTE DEI SERVIZI ADOTTATE				
al 31/12/96	147	22	42	211
al 31/12/97	147	25	55	227
DIFFERENZA 1997-1996	-	+ 3	+ 13	+ 16
UTENTI BT DEI SOGGETTI ESERCENTI CHE HANNO ADOTTATO LA CARTA DEI SERVIZI (MILIONI)				
al 31/12/96	28,6	2,3	0,1	31,0
al 31/12/97	28,8	2,4	0,1	31,3
DIFFERENZA 1997-1996	+ 0,2	+ 0,1	-	+ 0,3

Legenda:

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

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

Verifica del rispetto
degli standard specifici

L'Autorità ha verificato il rispetto degli standard di qualità contenuti nelle Carte. Gli standard specifici di qualità si riferiscono alle singole prestazioni da garantire all'utente ed esprimono la tempestività dell'azienda nel fornire all'utente le prestazioni richieste⁶.

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

L'analisi è stata svolta differenziando tre gruppi di esercenti: Enel, le imprese elettriche locali con più di 10.000 utenti e le altre imprese elettriche locali con meno di 10.000 utenti (Tav. 2.16, Tav. 2.17 e Tav. 2.18).

Per illustrare in modo sintetico la qualità del servizio a fronte degli standard specifici dichiarati dagli esercenti nelle proprie Carte dei servizi, le tavole che seguono riportano dati relativi a:

- *numero annuo di richieste*, vale a dire il numero di richieste dell'utente per una determinata prestazione;
- *standard*, definito come il tempo massimo dichiarato nelle Carte dei servizi per fornire all'utente una determinata prestazione (espresso in giorni); per tenere conto della variabilità degli standard dichiarati dalle diverse aziende, è stato indicato sia il valore medio degli standard (ponderato sul numero annuo di richieste), sia il valore minimo e massimo degli standard dichiarati;
- *tempo effettivo*, definito come il livello medio effettivo raggiunto nel corso dell'anno (espresso in giorni), ponderato sul numero di richieste;
- *percentuale fuori standard*, definita come la percentuale di richieste dell'utente soddisfatte in tempi superiori agli standard per cause imputabili all'esercente.

TAV. 2.16 RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI: ENEL

Anno 1997

PRESTAZIONE	N. ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD					TEMPO EFFETTIVO
		VALORE MEDIO	VALORE MINIMO	VALORE MASSIMO	FUORI STANDARD		
		(giorni)	(giorni)	(giorni)	%	(giorni)	
PREVENTIVAZIONE	256.983	40	25	60	1,8	15,8	
ALLACCIAMENTO NUOVE UTENZE	196.652	50	30	80	0,1	5,5	
ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE FORNITURA	1.732.506	10	7	20	0,2	1,3	
DISATTIVAZIONE FORNITURA	846.763	12	12	15	0,2	2,8	
RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE	33.853	28	28	28	6,5	16,7	
RISPOSTA A RECLAMI	28.070	30	30	30	7,2	20,2	
RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	6.805	45	45	45	0,9	11,3	
RIATTIVAZIONE UTENTI MOROSI	533.547	1	1	1	0,3	1,0	
VERIFICA DEI MISURATORI	6.453	20	20	20	2,6	9,9	
VERIFICA DELLA TENSIONE	1.182	20	20	20	1,2	9,7	

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

TAV. 2.17 **RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI:**
IMPRESE ELETTRICHE LOCALI AVENTI PIÙ DI 10.000 UTENTI
 Anno 1997

PRESTAZIONE	N. ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD				
		VALORE MEDIO (giorni)	VALORE MINIMO (giorni)	VALORE MASSIMO (giorni)	FUORI STANDARD %	TEMPO EFFETTIVO (giorni)
PREVENTIVAZIONE	17.982	28,0	2	60	2,5	20,1
ALLACCIAMENTO NUOVE UTENZE	7.449	18,0	5	40	1,7	10,8
ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE FORNITURA	148.785	6,9	5	15	8,3	3,9
DISATTIVAZIONE FORNITURA	75.147	6,9	2	15	0,2	3,6
RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE	3.296	28,7	10	30	1,4	14,4
RISPOSTA A RECLAMI	8.098	22,1	10	30	0,8	14,2
RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	25.865	17,4	2	120	2,7	8,8
RIATTIVAZIONE UTENTI MOROSI	23.539	1,0	1	2	0,0	1,5
VERIFICA DEI MISURATORI	2.660	11,2	5	45	0,3	6,8
VERIFICA DELLA TENSIONE	1.072	2,9	1	25	0,4	1,1

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

TAV. 2.18 **RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI:**
IMPRESE ELETTRICHE LOCALI AVENTI MENO DI 10.000 UTENTI
 Anno 1997

PRESTAZIONE	N. ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD				
		VALORE MEDIO (giorni)	VALORE MINIMO (giorni)	VALORE MASSIMO (giorni)	FUORI STANDARD %	TEMPO EFFETTIVO (giorni)
PREVENTIVAZIONE	1.993	12,9	1	40	0,5	8,4
ALLACCIAMENTO NUOVE UTENZE	2.117	16,5	2	40	0,9	12,3
ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE FORNITURA	4.621	6,5	2	10	0,4	3,6
DISATTIVAZIONE FORNITURA	3.363	6,5	1	12	0,1	4,1
RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE	404	20,8	2	30	3,3	11,8
RISPOSTA A RECLAMI	149	24,6	1	30	6,5	11,7
RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	479	37,3	5	120	0,0	16,0
RIATTIVAZIONE UTENTI MOROSI	392	1,0	1	5	0,0	1,0
VERIFICA DEI MISURATORI	369	15,3	1	20	0,0	5,3
VERIFICA DELLA TENSIONE	203	12,1	1	45	0,0	6,4

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

Dall'analisi svolta risulta che gli standard di qualità dichiarati dai soggetti esercenti il servizio sono alquanto differenziati tra loro, sia all'interno dell'Enel stessa, sia soprattutto tra le imprese elettriche locali.

L'Enel nel 1997 ha verificato tutti gli indicatori di qualità in modo omogeneo su tutte le proprie zone di distribuzione mentre gli altri esercenti hanno verificato gli standard in modo spesso incompleto. La percentuale di casi fuori standard è contenuta per tutte le prestazioni, sia per Enel, sia per le imprese elettriche locali.

Nella generalità dei casi le aziende distributrici non hanno aggiornato, con cadenza periodica, gli standard indicati nelle proprie Carte dei servizi, come previsto dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994.

Inoltre, pur in presenza di una dispersione intorno alla media dei tempi effettivi rilevati, i tempi massimi dichiarati dai soggetti esercenti nelle Carte dei servizi sono, per tutte le prestazioni, sensibilmente superiori ai tempi effettivi. Ciò evidenzia che gli standard delle Carte dei servizi sono stati definiti con un criterio molto prudentiale.

Rimborsi agli utenti

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico prevede che gli esercenti individuino almeno quattro standard specifici da assoggettare a rimborso. Prevede inoltre che le aziende, a fronte del mancato rispetto di tali indicatori per cause non imputabili all'utente o a terzi, riconoscano un rimborso agli utenti coinvolti. Le aziende possono determinare l'entità e le procedure di rimborso. Nel settore elettrico, l'Enel e quasi tutte le imprese elettriche locali hanno definito una procedura di rimborso basata sull'istanza dell'utente che ha subito il disservizio. Solo un'azienda locale ha adottato procedure di rimborso automatico, ossia indipendentemente dalla richiesta dell'utente.

Per ciascuno degli standard specifici che ogni azienda ha indicato come soggetti a rimborso, sono stati presi in esame i casi di mancato rispetto degli standard specifici per cause imputabili all'esercente, le richieste presentate dagli utenti, le richieste accettate e l'entità dei rimborsi pagati: confrontando il limitato numero dei rimborsi richiesti dagli utenti con il numero dei casi per i quali ne avrebbero avuto diritto, risulta evidente che l'efficacia della tutela è molto ridotta se l'ottenimento dell'indennizzo dipende dalla richiesta dell'utente (Tav. 2.19).