

ATTIVITÀ DI CONTROLLO

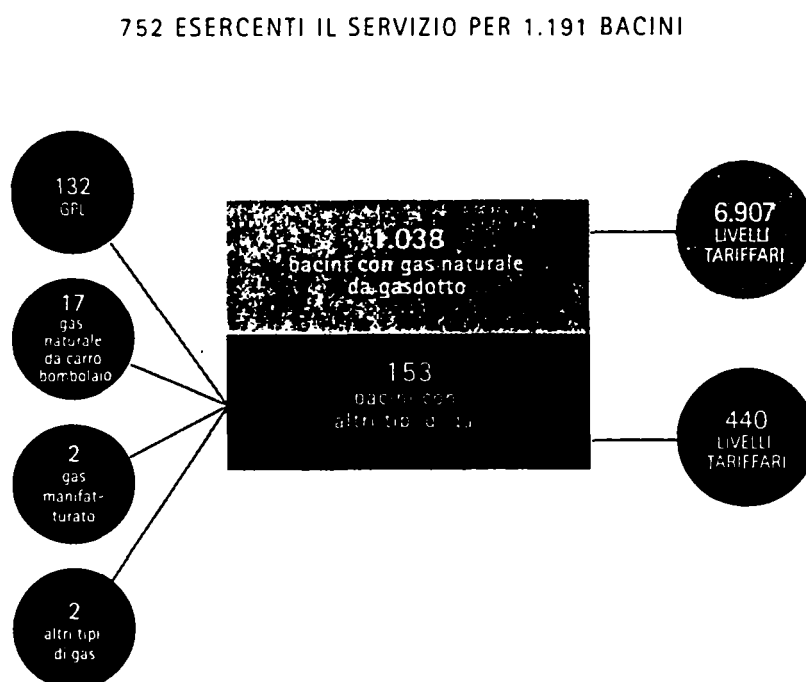
L'articolazione territoriale delle tariffe

Nel corso del 1999 gli uffici dell'Autorità hanno proseguito la raccolta di informazioni relativa alle strutture tariffarie organizzandole in una banca dati da cui è possibile estrarre una descrizione aggiornata della realtà distributiva che ha consentito di soddisfare numerose richieste riguardo all'applicazione della normativa tariffaria, delle tariffe e della fiscalità.

Alla data del 31 dicembre 1999 il servizio di distribuzione di gas a mezzo di reti urbane contava 752 esercenti il servizio che gestivano 1.191 bacini tariffari costituiti nel loro complesso da 5.929 località (le località sono rappresentate da 5.621 comuni, 299 frazioni comunali e 9 quartieri).

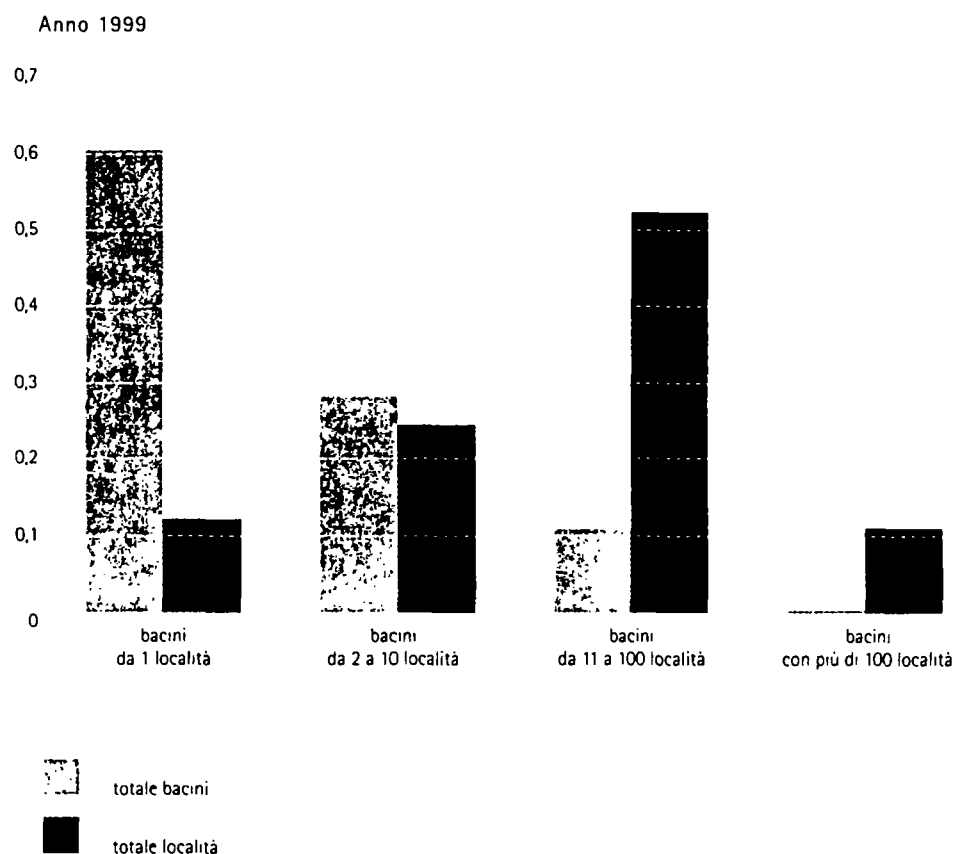
I bacini tariffari alimentati con gas naturale da gasdotto sono 1.038 e le località servite 5.525, i bacini alimentati con altri tipi di gas sono 153 e le località 404. Questi ultimi includono anche 132 bacini alimentati con gas di petrolio liquefatto (GPL), 17 con gas naturale tramite carro bombolaio, 2 con gas manifatturato e 2 con gas provenienti da processi di raffinazione (Fig. 5.4).

FIG 5.4 STRUTTURA DELLA DISTRIBUZIONE DEL GAS



Le dimensioni dei bacini tariffari esistenti sono eterogenee, possono comprendere una o più località situate sul territorio nazionale secondo la distribuzione rappresentata nella Fig. 5.5.

FIG 5.5 DIMENSIONE DEI BACINI TARIFFARI



La configurazione sul territorio della distribuzione è la seguente:

TAV 5.2 ARTICOLAZIONE TERRITORIALE DELLA DISTRIBUZIONE DEL GAS

Anno 1999

ESTENSIONE TERRITORIALE	NUMERO ESERCENTI	NUMERO BACINI TARIFFARI	NUMERO LOCALITÀ*
INTERREGIONALE	42	55	1.746
INTERPROVINCIALE	85	105	1.485
INTERCOMUNALE	241	302	1.957
COMUNALE	551	729	741

Nell'ambito dei 1.191 bacini totali, 51 sono di recente definizione: nel corso del 1999 è iniziata la distribuzione di gas in 20 bacini alimentati con gas naturale da gasdotto, 27 con GPL e 4 con gas naturale tramite carro bombo-laio. 178 sono le località nelle quali nel 1999 è iniziata la distribuzione di gas a mezzo reti: esse rappresentano il 3 per cento circa del totale delle località servite. Di queste località 122 hanno concorso alla formazione di nuovi bacini tariffari, le rimanenti hanno rappresentato estensioni di bacini preesistenti.

Nella tavola 5.3 è indicata la distribuzione geografica delle località in cui nel corso dell'anno è iniziato il servizio di distribuzione.

TAV. 5.3 DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DELLE LOCALITÀ IN CUI È STATO AVVIATO IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

Anno 1999

AREA	LOCALITÀ ALIMENTATE CON GAS NATURALE		LOCALITÀ ALIMENTATE CON ALTRI TIPI DI GAS	
	NUMERO	%	NUMERO	%
NORD	13	12,4	18	24,7
CENTRO	47	44,8	46	63,0
SUD	45	42,8	9	12,3
TOTALE	105	100	73	100

Le strutture tariffarie, pari al numero dei bacini esistenti, sono articolate su più livelli tariffari riferiti sia al tipo di fornitura (uso domestico, riscaldamento autonomo, riscaldamento centralizzato, usi commerciali, industriali, ecc.), sia ai consumi.

I livelli tariffari in vigore nei 1.038 bacini alimentati con gas naturale da gasdotto sono 6.907, quelli applicati nei bacini alimentati con altri tipi di gas sono 440.

La dispersione dei livelli tariffari presente sul territorio nazionale e la complessità dell'attuale sistema tariffario richiedono che sia fornita assistenza informativa ad utenti e operatori del settore in merito alle problematiche del servizio con particolare riferimento alle tariffe.

Interventi su violazioni della normativa tariffaria vigente

Nel corso del 1999 è proseguita da parte dell'Autorità l'attività di verifica e controllo della corretta applicazione, da parte degli esercenti il servizio, della normativa tariffaria vigente che ha interessato:

- i 51 bacini tariffari di recente definizione;
- i 44 bacini tariffari che hanno concluso il periodo di avviamento prescritto e per i quali è prevista la determinazione di una nuova struttura tariffaria ;
- i circa 700 bacini tariffari per i quali sono state comunicate le tariffe a seguito degli aggiornamenti tariffari definiti secondo i criteri previsti dalla delibera dell'Autorità n. 41/98.

Tale attività nel suo complesso ha richiesto l'intervento degli uffici dell'Autorità in 46 casi ed ha comportato, per alcuni di questi, riduzioni delle tariffe. Delle riduzioni hanno complessivamente beneficiato 62.000 utenti.

Nel periodo 1998-99 gli interventi che hanno determinato riduzioni delle tariffe, hanno riguardato complessivamente il servizio di distribuzione in 201 località ed hanno interessato circa 375.500 utenti. Il risparmio annuo medio per utente della spesa annua di gas è stato di circa 15.000 lire, al lordo dell'IVA.

Ai sensi della delibera n. 52/99 è stata effettuata una verifica di tutti i livelli tariffari in vigore nel 1999 comunicati all'Autorità dagli esercenti il servizio nei mesi di gennaio-febbraio 2000. Non sono pervenute le comunicazioni relative a 6 esercenti il servizio, delle 1.182 comunicazioni tariffarie pervenute, 96 sono risultate errate.

Alcuni interventi su violazioni della normativa tariffaria vigente, che hanno comportato sostanziosi rimborsi agli utenti, sono avvenuti a seguito degli esiti dei controlli tecnici effettuati in loco; tali controlli hanno posto in evidenza l'errata determinazione delle tariffe e/o l'imputazione in bolletta di oneri impropri quali spese di spedizione e bolli.

A seguito di segnalazione da parte di associazioni di consumatori e di singoli utenti è stata individuata l'esistenza di quattro esercizi di distribuzione a mezzo rete di GPL per le quali non era stata applicata la normativa tariffaria in vigore.

Controlli tecnici

Nell'aprile del 1998 è stato effettuato un controllo tecnico presso un Comune della Provincia di Bergamo, esercente il servizio di distribuzione gas naturale nel proprio territorio al fine di acquisire informazioni attinenti alle condizioni e modalità di svolgimento del servizio.

In occasione del controllo tecnico è stato rilevato che il Comune applicava sui documenti di fatturazione inviati agli utenti un addebito di 500 lire definendo come causale la voce "spese". Nel corso del controllo tecnico non sono stati forniti i chiarimenti richiesti circa la natura di tale addebito, né successivamente il Comune in esame ha dato riscontro alle richieste formulate dagli uffici dell'Autorità.

L'onere imposto dal Comune all'utenza è apparso in contrasto con quanto previsto dal provvedimento del CIP del 23 dicembre 1993, n. 16 in cui si definisce che la tariffa deve tenere conto di tutti i costi aziendali, comprese le spese di trasmissione e di riscossione delle bollette.

L'Autorità ha pertanto aperto, con delibera del 4 agosto 1999, n. 124 un'istruttoria formale nei confronti del Comune, ai fini dell'adozione di un provvedimento di diffida volto alla sospensione dell'addebito agli utenti e al rimborso delle somme indebitamente percepite. A seguito dell'avvio dell'istruttoria, il Comune ha provveduto alla sospensione dell'addebito e contemporaneamente ha definito un piano di rimborso agli utenti.

PAGINA BIANCA

INTRODUZIONE

6. L'ATTIVITÀ SVOLTA: QUALITÀ DEL SERVIZIO E TUTELA DI CONSUMATORI E UTENTI

L'attività svolta dall'Autorità in tema di qualità del servizio e tutela dei consumatori e utenti ha conosciuto un'accelerazione nel 1999 su impulso del processo di liberalizzazione dei settori dell'energia elettrica e del gas.

In materia di qualità del servizio nel corso del 1999 è stata completata la seconda indagine annuale sullo stato della qualità del servizio elettrico e del gas, ed è stata diffusa e pubblicata una sintesi dei risultati. Tale attività, oltre a rispondere ad una funzione di controllo sulla qualità del servizio, fornisce il necessario quadro informativo propedeutico alla definizione da parte dell'Autorità di interventi di regolazione più incisivi della precedente disciplina basata sulle Carte dei servizi.

Nell'anno sono stati introdotti livelli di qualità commerciale uniformi sul territorio nazionale e obbligatori per tutti gli esercenti, sia nel settore dell'energia elettrica sia del gas naturale, con indennizzi automatici agli utenti in caso di mancato rispetto. Tali livelli sono da considerarsi minimi e inderogabili nella prestazione del servizio.

Per il settore elettrico è stato completato un sistema uniforme di misurazione delle interruzioni del servizio e definita una disciplina obbligatoria per le interruzioni senza preavviso lunghe che mira a ridurre in tempi rapidi il divario esistente in quest'ambito fra l'Italia e i principali paesi europei, e i forti divari interregionali esistenti. L'intervento dell'Autorità costituisce una rilevante novità in quanto fino ad oggi non è esistita nessuna forma di regolamentazione orientata alla riduzione del numero e della durata delle interruzioni agli utenti; questo fattore primario di qualità del servizio era stato lasciato alla libera definizione degli esercenti.

Fra le attività svolte in materia di qualità del servizio, è stata redatta una raccomandazione agli esercenti in vista dei possibili problemi legati al cambiamento di data dell'anno 2000.

La valutazione dei reclami, delle istanze e segnalazioni costituisce un'attività continuativa di primaria importanza svolta dall'Autorità sia agli effetti di una diretta garanzia dei diritti dei consumatori e degli utenti, sia in vista della definizione di interventi di regolazione in un contesto in fase di liberalizzazione. In tal senso l'attività di valutazione svolta, oltre ad interventi di rettifica e di natura interpretativa relativi al contenzioso fra utenti ed esercenti, ha costituito il presupposto per l'emanazione di direttive in materia di condizioni di fornitura del servizio elettrico, precedentemente definiti unilateralmente dall'esercente.

Infine, l'Autorità ha completato l'intervento in materia di trasparenza dei documenti di fatturazione, emanato nel 1999 per il servizio del gas naturale, estendendolo al servizio dell'energia elettrica.

REGOLAMENTAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La rilevazione e il controllo della qualità del servizio

I risultati dell'indagine annuale sulla qualità del servizio per il 1998 sono stati pubblicati nel *Rapporto sulla qualità del servizio elettrico* e nel *Rapporto sulla qualità del servizio gas* nei Quaderni dell'Autorità, collana *Documenti* (per una sintesi dei principali risultati (vedi Capitoli 2 e 3). L'indagine annuale per il 1999 è stata avviata nei primi mesi del 2000.

L'indagine sulla qualità del servizio ha lo scopo di verificare il rispetto degli standard dichiarati dagli esercenti nelle loro Carte dei servizi e di rilevare i livelli di qualità raggiunti nel 1998 a fronte di tali standard. L'indagine viene condotta dall'Autorità attraverso l'invio agli esercenti di modelli unificati di raccolta dei dati, corredati di istruzioni contenenti le definizioni degli indicatori da utilizzare. Gli esercenti che si discostano da queste definizioni, allegano note di chiarimento e segnalano eventuali ulteriori standard di qualità di cui verificano il rispetto oltre a quelli richiesti dall'Autorità.

L'indagine annuale sulla qualità del servizio è basata su dati forniti dagli esercenti sotto la propria responsabilità. Gli uffici dell'Autorità hanno effettuato nel corso del 1999 verifiche dei dati forniti dagli esercenti. Queste verifiche sono di due tipi:

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

I controlli tecnici sulla qualità del servizio

I controlli tecnici sulla qualità del servizio vengono svolti a campione. Nel corso dell'anno 1999, sono stati effettuati 11 controlli tecnici presso aziende esercenti il servizio di fornitura dell'energia elettrica (5 zone dell'Enel S.p.A. e 6 imprese elettriche locali) e 8 controlli tecnici presso aziende esercenti il servizio di fornitura del gas (1 zona dell'Italgas S.p.A., 5 aziende a prevalente capitale pubblico e 2 aziende private).

Gli esercenti sui quali effettuare i controlli sono stati selezionati secondo i seguenti criteri: dimensione dell'esercente, presenza di dati che si discostano dalle medie di settore, mancata dichiarazione di dati o presenza di dati con valori anomali. Nella selezione si è anche tenuto conto di criteri di distribuzione omogenea sul territorio nazionale e rappresentatività delle diverse tipologie di esercenti operanti nel settore (zone dell'Enel S.p.A., zone dell'Italgas S.p.A., municipalizzate o aziende a capitale pubblico, aziende private).

Durante i controlli sono stati presi in esame i principali standard di qualità di cui gli esercenti avrebbero dovuto verificare il rispetto, utilizzando una lista di controllo al fine di rendere omogenei gli esiti dei controlli stessi. Per ciascun aspetto ritenuto rilevante per la qualità del servizio sono state esaminate nel dettaglio le procedure adottate dall'esercente e la conformità delle definizioni adottate dallo stesso con le definizioni adottate dall'Autorità.

In caso di dati mancanti o incompleti, si è proceduto a richiederne le motivazioni ed eventuali integrazioni.

I controlli si sono resi necessari in quanto i dati forniti dagli esercenti nel corso delle indagini sulla qualità hanno fatto emergere una certa disomogeneità sia nel modo di definire gli standard, sia nelle modalità di rilevazione dei dati di qualità del servizio. Tale disomogeneità si è peraltro attenuata nel corso delle rilevazioni dal 1997 al 1998, anche in seguito ai chiarimenti forniti dall'Autorità, sia telefonicamente sia in fase di sopralluogo, in merito ai principali problemi interpretativi sulle definizioni adottate.

Una reale omogeneizzazione dei dati si avrà per il servizio elettrico solo a partire dall'anno 2000 con l'entrata in vigore dei provvedimenti di regolazione della qualità commerciale e della continuità del servizio definiti dall'Autorità nel corso del 1999 (si vedano i paragrafi successivi). Analogamente per il servizio gas l'omogeneizzazione sarà possibile con l'attuazione delle direttive emanate dall'Autorità sulla qualità commerciale, in analogia a quanto già fatto per il servizio elettrico, per la sicurezza e per la continuità del servizio.

Livelli generali e specifici di qualità commerciale

La legge n. 481/95 attribuisce all'Autorità il compito di stabilire, attraverso proprie direttive, le condizioni tecniche, economiche e giuridiche di produzione ed erogazione dei servizi dell'energia elettrica e del gas, definendo in particolare i livelli generali e specifici di qualità e determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli definiti dall'Autorità (art. 2, comma 12, lettere g) e h) della legge n. 481/95).

Nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti di cui all'art. 2, comma 12, lettere g) e h) della legge n. 481/95, nel mese di giugno 1999 l'Autorità ha diffuso per la consultazione un documento recante *Disciplina dei livelli specifici e generali relativi ai fattori commerciali di qualità dei servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas* nel quale è stata proposta una versione preliminare di provvedimento, contenente la definizione di livelli specifici e generali per i principali fattori commerciali di qualità dei due servizi.

In esito al suddetto procedimento, mediante il quale sono pervenuti commenti e osservazioni dai soggetti interessati, sia in forma scritta sia nel corso di audizioni tenutesi nel mese di settembre 1999, l'Autorità ha predisposto due direttive relative alla disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica e del gas naturale distribuito a mezzo di rete urbana.

Energia elettrica

Con la delibera 28 dicembre 1999, n. 201, l'Autorità ha emanato la direttiva sulla qualità commerciale per il settore elettrico. Tale direttiva definisce sei indicatori di qualità assoggettati a livelli specifici e nove indicatori di qualità assoggettati a livelli generali.

Il criterio seguito nella selezione degli indicatori da sottoporre a livelli specifici e generali di qualità è stato quello di bilanciare la regolamentazione tra i due obiettivi della tutela degli utenti e del miglioramento della qualità. L'obiettivo della tutela degli utenti richiede come strumento la definizione di livelli specifici soggetti a indennizzi automatici, mentre l'obiettivo del miglioramento della qualità può essere perseguito meglio con la definizione di livelli generali di qualità attraverso lo stimolo della pubblicazione comparativa.

Per tenere in conto le osservazioni presentate dai soggetti interessati nel corso della consultazione, nella direttiva sono state apportate alcune modifiche rispetto al documento preparato per la consultazione. Le più rilevanti hanno riguardato:

- l'inclusione della puntualità agli appuntamenti fra i livelli specifici, come richiesto da tutte le associazioni dei consumatori;
- l'alleggerimento degli obblighi di registrazione della qualità, in particolare per quanto riguarda la problematica degli appuntamenti, senza venire meno al principio di controllabilità delle disposizioni dell'Autorità, come richiesto da tutti gli esercenti;
- la gradualità nell'attuazione dei livelli di qualità.

In sede di prima attuazione della disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale, l'Autorità ha ritenuto di prevederne l'applicazione solo per gli esercenti aventi più di 5.000 utenti. In particolare, gli esercenti con più di 5.000 utenti sono tenuti a rispettare i livelli specifici di qualità commerciale dall'1 luglio 2000 e i livelli generali di qualità commerciale dall'1 gennaio 2001.

I livelli di qualità commerciale definiti dall'Autorità con la delibera n. 201/99 sono uguali sull'intero territorio nazionale e obbligatori per tutti gli esercenti (Tav. 6.1) Gli esercenti possono definire, anche previo accordo con le associazioni dei consumatori, standard specifici e generali di qualità commerciale solo se tali standard sono migliori dei livelli di qualità definiti dalla delibera n. 201/99 o riferiti a prestazioni non previste dalla stessa.

Sempre con la delibera n. 201/99 l'Autorità ha introdotto indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale, superando l'attuale meccanismo dei rimborsi delle Carte dei servizi che si è dimostrato poco efficace.

TAV. 6.1 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE SOGGETTI A RIMBORSI AUTOMATICI PER IL SERVIZIO ELETTRICO

PRESTAZIONI SOGGETTE A RIMBORSO	UTENTI BT	UTENTI MT
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	15 giorni lavorativi	non applicabile
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	15 giorni lavorativi	non applicabile
TEMPO MASSIMO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA		
SU RICHIESTA DELL'UTENTE	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ	1 giorno feriale	1 giorno feriale
FASCIA MASSIMA DI PUNTUALITÀ PER APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI	3 ore	3 ore

Gas

Con la delibera 2 marzo 2000, n. 47, l'Autorità ha emanato la direttiva sulla qualità commerciale per il settore gas. Tale direttiva definisce sei indicatori di qualità assoggettati a livelli specifici e nove indicatori di qualità assoggettati a livelli generali.

In analogia a quanto fatto per il settore elettrico, il criterio seguito nella selezione degli indicatori da sottoporre a livelli specifici di qualità è stato quello di bilanciare la regolamentazione tra i due obiettivi della tutela degli utenti e del miglioramento della qualità, il primo attraverso la definizione di livelli specifici soggetti a indennizzi automatici, il secondo attraverso lo stimolo della pubblicazione comparativa sui livelli generali di qualità.

Nella direttiva sono state apportate alcune modifiche rispetto al documento per la consultazione, per tenere conto delle osservazioni presentate dai soggetti interessati. Le più rilevanti hanno riguardato:

- l'applicazione della direttiva agli utenti alimentati in bassa pressione e la loro suddivisione in base al gruppo di misura installato;
- l'inclusione per tutti gli utenti alimentati in bassa pressione del rispetto alla puntualità degli appuntamenti fra i livelli specifici, come richiesto da tutte le associazioni dei consumatori;
- l'alleggerimento degli obblighi di registrazione della qualità, in particolare per quanto riguarda la problematica degli appuntamenti, senza venire meno al principio di controllabilità delle disposizioni dell'Autorità, come richiesto da tutti gli esercenti;

- la gradualità nell'attuazione dei livelli di qualità.

In sede di prima attuazione della disciplina sui livelli specifici e generali di qualità commerciale, l'Autorità ha ritenuto di prevederne l'applicazione solo per gli esercenti aventi più di 5.000 utenti, escludendo l'applicazione ai comuni nei quali sia in corso l'avviamento del servizio del gas. Gli esercenti con più di 5.000 utenti sono tenuti a rispettare i livelli specifici e generali di qualità commerciale dall'1 gennaio 2001. I livelli di qualità commerciale definiti dall'Autorità con la delibera n. 47/00 sono uguali sull'intero territorio nazionale ed obbligatori per tutti gli esercenti (Tav. 6.2). Gli esercenti possono definire, anche previo accordo con le associazioni dei consumatori, standard specifici e generali di qualità commerciale solo se tali standard sono migliori dei livelli di qualità definiti dalla delibera n. 47/00 o riferiti a prestazioni non previste dalla stessa.

Con la stessa delibera n. 47/00 l'Autorità ha inoltre introdotto indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale, estendendo a tutti gli esercenti il meccanismo dei rimborsi automatici adottato in via volontaria da Italgas S.p.A. e da pochi altri esercenti, più efficace rispetto a quello su richiesta dell'utente previsto dalle carte dei servizi.

TAV. 6.2 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE SOGGETTI A RIMBORSI AUTOMATICI PER IL SERVIZIO GAS

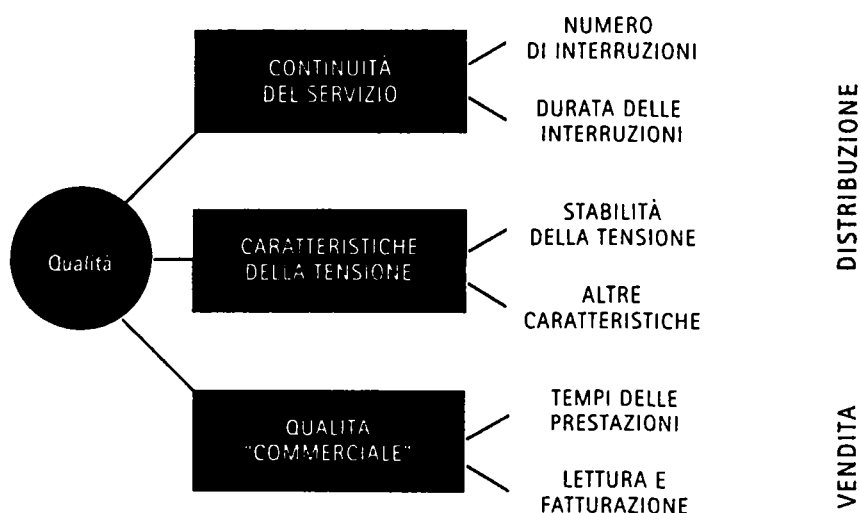
	UTENTI CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 25	UTENTI CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G 40
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ	2 giorni feriali	2 giorni feriali
FASCIA MASSIMA DI PUNTUALITÀ PER APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI	3 ore	3 ore

La continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica: misurazione e regolazione

La continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica è definita come assenza di interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica agli utenti. Non è possibile, per motivi tecnici, garantire l'assenza assoluta delle interruzioni, l'obiettivo della regolazione pertanto è quello di tutelare gli utenti e di fornire agli esercenti gli stimoli necessari a ridurre le interruzioni.

La continuità del servizio è il più considerevole tra i diversi fattori di qualità nel settore dell'energia elettrica (Fig. 6.1), sia sotto il profilo della rilevanza per gli utenti, sia per l'incidenza economica degli investimenti necessari a ridurre le interruzioni. L'Autorità ritiene che la continuità del servizio sia un requisito da affrontare prioritariamente rispetto ad altri fattori tecnici di qualità del servizio, che pure rivestono un'importanza significativa per certi utenti, come la stabilità della tensione e perturbazioni quali buchi di tensione, tensioni armoniche, *flicker*, dissimmetria tra le fasi.

FIG 6.1 FATTORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E DI VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA



Nel corso del 1999 l'Autorità ha emanato due provvedimenti sulla misurazione e regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica:

- la delibera 1 settembre 1999, n. 128, per la definizione di obblighi di registrazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e di indicatori di continuità del servizio;
- la delibera 28 dicembre 1999, n. 202, per la disciplina dei livelli generali di qualità relativi alle interruzioni del servizio di distribuzione senza preavviso.

Misurazione delle interruzioni

La delibera n. 128/99 realizza uno degli obiettivi indicati dall'Autorità nel documento per la consultazione *Linee guida per la regolamentazione della qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica* (marzo 1998), ovvero la definizione di un sistema uniforme di indicatori di continuità del servizio. Tale sistema di indicatori costituisce un presupposto essenziale e necessario per l'introduzione di qualsiasi regolazione della continuità del servizio, data la difformità iniziale tra i metodi utilizzati dagli esercenti. Il provvedimento, emanato a seguito di ampia consultazione con tutti i soggetti interessati, riguarda i seguenti aspetti:

- la classificazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, distinguendo tra interruzioni con preavviso (meno fastidiose per gli utenti) e interruzioni senza preavviso; queste ultime vengono distinte, in relazione alla loro durata, tra interruzioni senza preavviso lunghe (durata maggiore di tre minuti), brevi (durata compresa tra un secondo e tre minuti) e transitorie (durata minore di un secondo);
- la definizione di aree territoriali, alle quali riferire gli indicatori di continuità del servizio, in funzione del grado di concentrazione della popolazione residente per comune: aree ad alta concentrazione (popolazione superiore a 50.000 abitanti), aree a media concentrazione (popolazione comprese fra i 5.000 e i 50.000 abitanti), aree a bassa concentrazione (popolazione non superiore a 5.000 abitanti);
- la classificazione delle interruzioni per causa e per origine in modo da poter correttamente imputare la responsabilità delle interruzioni a carico degli esercenti del servizio di distribuzione. Per quanto riguarda le cause di interruzione, sono state definite tre classi di cause (cause di forza maggiore, cause esterne e tutte le altre cause), precisando le categorie di eventi non imputabili alla responsabilità dell'esercente. Relativamente all'origine delle interruzioni sono state definite quattro sezioni di rete (rete nazionale di trasmissione, rete di distribuzione in alta tensione, rete di distribuzione in media tensione, rete di distribuzione in bassa tensione) allo scopo di sepa-

rare le responsabilità degli esercenti di distribuzione da quelle della gestione delle reti di trasmissione e, all'interno delle reti di distribuzione, per poter produrre un indicatore neutrale rispetto ai diversi assetti di rete (alcuni esercenti gestiscono direttamente la distribuzione primaria su rete in alta tensione, mentre altri solo la distribuzione in media e bassa tensione);

- la definizione di criteri omogenei di stima del numero di utenti coinvolti in ciascuna interruzione senza preavviso per rendere coerente il confronto tra i dati elaborati dai diversi esercenti;
- l'introduzione di obblighi di registrazione delle interruzioni, basati sull'utilizzo più ampio possibile di sistemi di registrazione automatica dell'istante di inizio delle interruzioni (tramite i cosiddetti sistemi di telecontrollo o altri sistemi idonei di registrazione automatica delle interruzioni), corredati da alcune registrazioni manuali;
- la definizione di indicatori di continuità, relativi sia al numero che alla durata delle interruzioni, articolati per tipologia di utenza interessata, per grado di concentrazione delle aree territoriali, per causa e per origine delle interruzioni e per ambito provinciale nel caso di esercenti che forniscono il servizio in più di una Provincia.

L'entrata in vigore degli obblighi di registrazione previsti dalla delibera n. 128/99 è stata graduata per tenere conto sia dei diversi tipi di interruzione (dando priorità alla registrazione delle interruzioni con preavviso e senza preavviso lunghe), sia della maggiore difficoltà degli esercenti di minore dimensione ad installare adeguati sistemi di registrazione automatica. Inoltre, l'attuazione della delibera n. 128/99 ha richiesto, nei primi mesi dell'anno 2000, l'esame delle istanze pervenute dagli esercenti ai fini di una più precisa classificazione delle aree ad alta concentrazione di popolazione, separando zone periferiche (a bassa o media concentrazione) da zone centrali (ad alta concentrazione).

Regolazione della continuità del servizio

La messa a punto di un sistema uniforme di indicatori di continuità e di obblighi di registrazione delle interruzioni ha permesso all'Autorità di avviare nel corso del 1999 la consultazione sulle proposte di regolazione della continuità del servizio. Per quanto riguarda i livelli generali di qualità riferiti alle interruzioni senza preavviso lunghe, la nuova disciplina è stata introdotta con la delibera n. 202/99. Successivi provvedimenti potranno riguardare altri aspetti, quali le interruzioni con preavviso o le interruzioni senza preavviso brevi o transitorie, e potranno investire diversi strumenti di regolazione della qualità, come i livelli specifici.

L'Autorità ha presentato le proprie proposte per la regolazione della continuità del servizio attraverso il documento per la consultazione