



Autorità per l'energia elettrica e il gas

**RAPPORTO SULLA QUALITA'
DEL SERVIZIO ELETTRICO NEL 1999**

*Servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica
a clienti alimentati in bassa tensione*

maggio 2001

INDICE

INTRODUZIONE	3
1. ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
1.1 ADOZIONE DELLE CARTE DEI SERVIZI	5
1.2 VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'	7
1.3 INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI E CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA' AZIENDALE	11
1.4 LA NUOVA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	12
2. PRESTAZIONI RICHIESTE DAI CLIENTI.....	14
2.1 SINTESI DEI RISULTATI.....	15
2.2 PREVENTIVAZIONE: LAVORI SEMPLICI.....	20
2.3 ALLACCIAMENTO DELLE NUOVE UTENZE: LAVORI SEMPLICI.....	22
2.4 ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	25
2.5 DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA.....	29
2.6 RISPOSTA A RECLAMI.....	31
2.7 RIATTIVAZIONE IN CASO DI DISTACCO PER MOROSITA'	33
2.8 VERIFICA DELLE CARATTERISTICHE DEI MISURATORI.....	35
2.9 VERIFICA DELLA TENSIONE FORNITA	37
2.10 LA NUOVA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' COMMERCIALE	39
3. RIMBORSI AI CLIENTI	41
3.1 SINTESI DEI RISULTATI.....	41
3.2 LA NUOVA REGOLAZIONE DEI RIMBORSI AI CLIENTI.....	42
4. LA CONTINUITA' DEL SERVIZIO	44
4.1 SINTESI DEI RISULTATI.....	44
4.2 LA NUOVA CLASSIFICAZIONE TERRITORIALE	46
4.3 LA NUOVA REGOLAZIONE DELLA CONTINUITA' DEL SERVIZIO	56
5. CONCLUSIONI.....	59
5.1 PRINCIPALI RISULTATI.....	59
APPENDICE 1. NOTA METODOLOGICA.....	61
APPENDICE 2. INDICI PER LA VALUTAZIONE DEGLI ESITI DEI CONTROLLI TECNICI.....	64
INDICE DELLE TABELLE.....	67

INTRODUZIONE

Per il quarto anno consecutivo l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) pubblica un rapporto sulla qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica, che comprende le attività di distribuzione e vendita.

Il rapporto contiene l'analisi e la valutazione dello stato della qualità del servizio nel 1999, basate su dati messi a disposizione dagli esercenti (di seguito, anche: aziende elettriche o imprese distributrici) nel corso di una rilevazione effettuata dagli uffici dell'Autorità durante la primavera del 2000. La rilevazione è stata compiuta ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera p), e comma 22 della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95). I dati riguardano i clienti alimentati in bassa tensione (di seguito: clienti BT), sia per uso domestico che per uso non domestico. I clienti BT comprendono le famiglie, gli artigiani, i commercianti, i servizi e le imprese di piccola dimensione, ovvero tutte le utenze per usi civili a cui si applicava nel 1999 lo "schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico" emanato con il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 18 settembre 1995.

Alla fine del 1999 sono stati definiti dall'Autorità i livelli di qualità commerciale uniformi sul territorio nazionale e obbligatori per tutti gli esercenti con indennizzi automatici ai clienti in caso di mancato rispetto e i livelli generali di qualità riferiti alle interruzioni senza preavviso lunghe. Tali nuovi livelli obbligatori sono entrati in vigore nel corso del 2000. I nuovi standard nazionali di qualità definiti dall'Autorità superano definitivamente gli standard di qualità definiti dagli esercenti nelle proprie Carte dei servizi. Di conseguenza, in futuro il rapporto sulla qualità del servizio elettrico conterrà i risultati della verifica del rispetto dei livelli fissati dall'Autorità e non più la verifica del rispetto degli standard di qualità contenuti nelle Carte dei servizi.

Il rapporto mette in evidenza i risultati della verifica del rispetto degli standard di qualità contenuti nelle Carte dei servizi per l'anno 1999 istituendo confronti con gli anni precedenti. In particolare vengono esaminati:

- il grado di adozione delle Carte dei servizi tra i soggetti esercenti il servizio di fornitura dell'energia elettrica e il grado di verifica degli standard di qualità dichiarati dagli esercenti nelle Carte dei servizi, nonché altri elementi della gestione della qualità come le indagini sulla soddisfazione dei clienti e la certificazione del sistema qualità aziendale (capitolo 1);
- il grado di rispetto degli standard di qualità dichiarati dagli esercenti nelle Carte dei servizi e i tempi medi effettivi di erogazione delle prestazioni soggette ai principali standard specifici di qualità, cioè gli standard riferiti alla singola prestazione richiesta dal cliente (capitolo 2);
- l'efficacia dei meccanismi di rimborso previsti in caso di mancato rispetto di alcuni standard specifici (capitolo 3);
- i livelli effettivi di continuità del servizio di fornitura dell'energia elettrica (capitolo 4);

- i principali risultati che emergono dall'analisi dei dati relativi allo stato della qualità nel 1999 (capitolo 5).

Per ciascun aspetto della qualità del servizio, nell'ultimo paragrafo di ogni capitolo è illustrata la nuova regolamentazione della qualità del servizio entrata in vigore nel corso del 2000.

1. ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica il principale soggetto esercente è l'Enel distribuzione S.p.a. (di seguito: Enel), che serve il 91% dell'utenza in bassa tensione (di seguito: BT). Operano inoltre altre 197 imprese distributrici locali, di cui le prime 26, ciascuna delle quali serve più di 10.000 clienti, forniscono complessivamente l'8% dell'utenza BT. Le restanti imprese distributrici sono piccoli e piccolissimi fornitori locali di energia elettrica che coprono complessivamente l'1% dell'utenza BT (tabella 1).

Tabella 1 - Struttura del servizio di fornitura dell'energia elettrica

	Enel	Maggiori aziende elettriche locali	Altre aziende elettriche locali	Totale
Numero totale soggetti esercenti al 31 dicembre 1999	1	26	168	195
Clienti BT serviti totale al 31 dicembre 1999 (milioni)	29,6	2,5	0,4	32,5

Legenda:

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

1.1 ADOZIONE DELLE CARTE DEI SERVIZI

L'Autorità ha verificato lo stato di adozione della Carta dei servizi presso gli esercenti e ha rilevato che il numero di esercenti che hanno adottato la Carta dei servizi è aumentato di anno in anno nel corso del periodo 1996-1999. Alla data del 31 dicembre 1999, 100 imprese distributrici locali hanno dichiarato di aver adottato la Carta dei servizi (7 in più dell'anno precedente); l'Enel ha predisposto dal 1996 una Carta dei servizi per ognuna delle 147 Zone di distribuzione in cui era articolata l'organizzazione operativa e nel 1999, a seguito della riorganizzazione, sono stati introdotti nuovi standard per i 74 Esercizi di distribuzione dell'attuale struttura operativa.

Nel 1999 i clienti del servizio elettrico il cui esercente ha adottato una Carta dei servizi sono 32,3 milioni e costituiscono il 99% dell'intera utenza BT in Italia (tabella 2).

Tabella 2 - Grado di adozione della Carta dei servizi

		Maggiori aziende elettriche locali	Altre aziende elettriche locali	
	Enel			Totale
Numero Carte dei servizi adottate				
1996	147	22	42	211
1997	147	25	55	227
1998	147	26	67	240
1999	147	26	74	247
Clienti BT dei soggetti esercenti che hanno adottato la Carta dei servizi (milioni)				
1996	28,6	2,3	0,1	31
1997	28,8	2,4	0,1	31,3
1998	29,2	2,5	0,2	31,9
1999	29,6	2,5	0,2	32,3

Legenda:

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

1.2 VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità indicati dagli esercenti nelle Carte dei servizi si suddividono in standard specifici e standard generali.

Gli **standard specifici di qualità** si riferiscono alle singole prestazioni da garantire al cliente; riguardano i tempi massimi per l'esecuzione di prestazioni richieste dal cliente come preventivazione, esecuzione di sopralluoghi, allacciamento di nuove utenze, attivazione della fornitura, riattivazione per subentro, disattivazione della fornitura, risposta a richieste scritte, risposta a reclami, rettifiche di fatturazione, riattivazione in caso di distacco per morosità, verifica delle caratteristiche dei misuratori, verifica della tensione fornita.

Gli **standard generali di qualità** si riferiscono al complesso delle prestazioni rese ai clienti; riguardano in particolare la continuità del servizio di fornitura (numero e durata delle interruzioni con e senza preavviso).

La verifica del rispetto degli standard di qualità contenuti nelle Carte dei servizi è essenziale per promuovere il processo di miglioramento della qualità. La verifica del rispetto degli standard specifici consiste nella rilevazione, da parte dell'esercente, dei tempi effettivamente impiegati per ciascuna prestazione richiesta dai clienti e nel confronto di tali tempi effettivi con gli standard dichiarati. Nei casi in cui questo confronto evidenzia l'esistenza di alcune prestazioni erogate con tempi superiori agli standard, l'esercente deve identificare le cause del mancato rispetto degli standard.

L'Autorità controlla che gli esercenti dichiarino i propri standard specifici nelle loro Carte dei servizi e ne verifichino il rispetto; inoltre, l'Autorità controlla che gli esercenti rilevino i livelli effettivi di continuità del servizio.

Dal 1999 l'Enel è organizzata in 14 direzioni di distribuzione a cui fanno capo 74 esercizi. L'Enel ha dichiarato gli standard per tutti i 74 esercizi di distribuzione e ne ha verificato il rispetto. Delle 26 imprese distributrici locali con più di 10.000 clienti, 22 hanno verificato il rispetto degli standard specifici e 23 hanno rilevato i livelli effettivi di continuità del servizio. Per quanto riguarda le imprese distributrici locali con meno di 10.000 clienti, delle 74 imprese distributrici che hanno indicato standard specifici di qualità, 35 ne hanno verificato il rispetto. Con riferimento alla continuità del servizio, 57 imprese distributrici hanno rilevato i livelli effettivi di continuità.

Tabella 3 - Grado di verifica degli standard di qualità

Verifica degli standard di qualità	Enel	Maggiori aziende elettriche locali	Altre aziende elettriche locali	Totale
Verifica del rispetto degli standard specifici di qualità				
1996	147	15	18	180
1997	147	21	23	191
1998	147	21	42	210
1999	74*	22	35	131
Differenza 1999-1996	-	+7	+17	
Misurazione dei livelli effettivi di continuità				
1996	147	13	33	193
1997	147	19	45	211
1998	147	20	51	218
1999	74*	23	57	154
Differenza 1999-1996	-	+10	+24	

Legenda:

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

Nota:

* dal 1999 l'Enel Distribuzione ha introdotto nuovi standard per ognuno dei 74 Esercizi in cui è articolata l'organizzazione operativa, che fino all'anno precedente era articolata in 147 Zone di distribuzione

Tali considerazioni sono basate sui risultati della tabella 3, dove per definire il numero di esercenti che hanno verificato il rispetto degli standard si sono adottate le seguenti convenzioni:

- un esercente è stato classificato tra quelli che hanno verificato il rispetto degli standard specifici di qualità se, per almeno 4 indicatori relativi ai tempi massimi delle prestazioni richieste dai clienti, ha indicato il corrispondente standard specifico, ha rilevato il numero annuo di richieste e il numero di casi in cui la prestazione è stata erogata con tempi superiori allo standard specifico;
- un esercente è stato classificato tra quelli che hanno misurato i livelli effettivi di continuità se ha misurato almeno due dei quattro indicatori di continuità previsti.

Le convenzioni sono state adottate per definire un indice medio del grado di verifica degli standard. In effetti il numero di esercenti che ha verificato gli standard in modo valido varia a seconda dell'indicatore considerato, come illustrato nella tabella 4 da cui risulta come il numero di prestazioni richieste dagli clienti soggette a controllo degli standard da parte degli esercenti è in continuo aumento.

Tabella 4 - Verifica degli standard delle Carte dei servizi per prestazioni richieste dai clienti

Prestazioni richieste dai clienti	Enel	Maggiori aziende elettriche locali	Altre aziende elettriche locali	Totale
Preventivi (lavori semplici)				
1996	147	12	15	174
1997	147	16	19	182
1998	147	19	44	210
1999	74*	20	40	134
Allacciamenti (lavori semplici)				
1996	147	12	20	179
1997	147	16	22	185
1998	147	20	45	212
1999	74*	22	45	141
Attivazioni e riattivazioni				
1996	147	13	14	174
1997	147	18	21	186
1998	147	20	42	209
1999	74*	21	41	136
Disattivazioni				
1996	147	14	15	176
1997	147	18	21	186
1998	147	20	42	209
1999	74*	21	41	136
Risposte a richieste scritte				
1996	142	9	9	160
1997	147	16	16	179
1998	147	14	32	193
1999	74*	16	32	122
Risposta a reclami				
1996	147	9	5	161
1997	147	14	18	179
1998	147	13	36	196
1999	74*	18	32	124
Rettifiche di fatturazione				
1996	137	10	8	155
1997	147	15	15	177
1998	147	14	32	193
1999	74*	17	31	122
Riattivazione clienti morosi				
1996	147	8	10	165
1997	147	14	19	180
1998	147	15	37	199
1999	74*	17	30	121
Verifica misuratori				
1996	146	11	11	168
1997	147	17	18	182
1998	147	18	37	202
1999	74*	21	31	126
Verifica tensione				
1996	139	10	11	160
1997	147	18	16	181
1998	147	20	35	202
1999	73*	21	30	124

Legenda:

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

Nota:

* dal 1999 l'Enel ha introdotto nuovi standard per ognuno dei 74 esercizi in cui è articolata l'organizzazione operativa, che fino all'anno precedente era articolata in 147 zone di distribuzione

1.3 INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI E CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico prevede che gli esercenti effettuino rilevazioni per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla qualità del servizio erogato. Tali rilevazioni permettono un confronto diretto tra la qualità percepita dal cliente e la qualità effettivamente erogata dall'esercente e sono quindi uno strumento fondamentale per una corretta analisi del livello di qualità aziendale. Dall'indagine effettuata dall'Autorità risulta che gli esercenti il servizio elettrico non hanno usato sistematicamente lo strumento di rilevazione della soddisfazione dei clienti per la valutazione del livello di qualità erogato (tabella 5).

Un altro aspetto della gestione della qualità preso in considerazione nell'indagine dell'Autorità è l'esistenza di un Sistema Qualità aziendale certificato secondo le norme della serie Iso 9000. Il Sistema Qualità aziendale garantisce l'esistenza della documentazione di supporto dei risultati di qualità, e costituisce un importante riscontro di attendibilità dei dati forniti dagli esercenti, anche indipendentemente dai controlli svolti a campione dall'Autorità, dal momento che la certificazione Iso 9000 è rilasciata da organismi indipendenti di certificazione, adeguatamente accreditati dal Sincert. Dall'indagine svolta risulta che solo 6 esercenti hanno ottenuto la certificazione del proprio Sistema Qualità aziendale. Numerose imprese distributrici stanno procedendo alla definizione del proprio sistema qualità ai fini della sua certificazione.

Tabella 5 - Indagini di soddisfazione dei clienti e certificazione del Sistema Qualità aziendale

	Enel	Maggiori aziende elettriche locali	Altre aziende elettriche locali	Totale
Numero esercenti	1	26	168	195
Indagine soddisfazione cliente				
1998	1	4	11	16
1999	-	6	12	18
Certificazione Iso 9000 del Sistema Qualità				
1998	-	3	1	4
1999	-	5	1	6

Legenda:

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

1.4 LA NUOVA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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 del cliente ove il medesimo soggetto eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli definiti dall'Autorità (articolo 2, comma 12 lettere g) e h).

Inoltre, l'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, recante norme di riordino e potenziamento di meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59, ha abrogato l'articolo 2 della legge 11 luglio 1995, prevedendo che vengano emanate nuove direttive in sostituzione degli schemi generali di riferimento già emanati. Per i servizi di pubblica utilità per i quali sono state istituite autorità indipendenti di regolazione, sono fatte salve le funzioni e i compiti in materia di qualità del servizio di tali Autorità, le cui direttive quindi hanno l'effetto di innovare e sostituire i precedenti schemi generali di riferimento delle Carte dei servizi.

In particolare per il servizio di fornitura dell'energia elettrica, l'Autorità ha emanato nel corso del 1999 proprie direttive con le quali viene definito una nuova disciplina di regolazione della qualità del servizio e viene abrogato lo Schema generale di riferimento delle Carte dei servizi per il servizio elettrico. Nel corso del 1999 l'Autorità ha emanato tre provvedimenti sulla misurazione e regolazione della qualità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica:

- la deliberazione 1 settembre 1999 n. 128/99 (di seguito: deliberazione n. 128/99) che contiene obblighi di registrazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e gli indicatori di continuità del servizio;
- la deliberazione 28 dicembre 1999, n. 201/99 (di seguito: deliberazione n. 201/99), che contiene la direttiva sulla qualità commerciale per il servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica;
- la deliberazione 28 dicembre 1999 n. 202/99 (di seguito: deliberazione n. 202/99) che contiene la disciplina dei livelli generali di qualità relativi alle interruzioni senza preavviso lunghe del servizio di distribuzione dell'energia lunghe.

Il contenuto delle direttive dell'Autorità è illustrato nei paragrafi conclusivi di ciascuno successivi capitoli. In sintesi, l'Autorità ha definito per la qualità commerciale nuovi standard nazionali uguali per tutti gli esercenti; gli standard specifici nazionali di qualità commerciale sono soggetti a indennizzi automatici ai clienti in caso di mancato rispetto per cause imputabili agli esercenti. Inoltre, per la continuità del servizio è stato definito sia un sistema di indicatori di continuità basato su regole uniformi di registrazione delle interruzioni, sia un

nuovo sistema di regolazione che prevede incentivi o penalità in relazione ai risultati di miglioramento.

La nuova regolazione della qualità del servizio elettrico definita dall'Autorità supera definitivamente il sistema delle Carte dei servizi finora vigente (tabella 6). Gli esercenti possono comunque mantenere le proprie Carte dei servizi, aggiornandole con gli standard definiti dall'Autorità. Gli esercenti possono definire, anche previo accordo con le associazioni dei consumatori, standard specifici e generali di qualità solo se tali standard sono migliori dei livelli di qualità definiti dall'Autorità, o si riferiscono a prestazioni per le quali non sono ancora fissati standard nazionali di qualità.

Tabella 6 – Vecchia e nuova regolamentazione della qualità del servizio elettrico

	Sistema delle Carte dei servizi	Nuova regolazione della qualità del servizio definita dall'Autorità
Qualità commerciale <i>(si veda cap. 2)</i>	Standard definiti dagli esercenti, in modo prudenziale e differenziato tra aziende e tra zone del Paese	Standard definiti dall'Autorità sulla base delle esigenze dei clienti, obbligatori e comuni per tutte le aziende e validi per tutto il territorio nazionale
Rimborsi ai clienti <i>(si veda cap. 3)</i>	Su richiesta dei clienti, differenziati per entità e per tipo di prestazione a cui si applicano	Automatici con accredito sulla bolletta, definiti dall'Autorità per le prestazioni più frequentemente richieste dai clienti e uniformi in entità
Continuità del servizio <i>(si veda cap. 4)</i>	Impegni non vincolanti nelle Carte dei servizi	Percorsi di recupero obbligatori per ciascun ambito territoriale definiti dall'Autorità che portano verso livelli nazionali di riferimento (differenziati per città e campagna)

2. PRESTAZIONI RICHIESTE DAI CLIENTI

Gli standard specifici di qualità esprimono la tempestività dell'esercente nel fornire alcune prestazioni richieste dai clienti, come l'elaborazione di preventivi, la realizzazione di allacciamenti, le attivazioni di forniture, l'esecuzione di verifiche tecniche e altre prestazioni. Gli standard specifici si esprimono, di norma, mediante tempi massimi che devono essere rispettati per ogni singola richiesta dal cliente.

Per ciascuno degli indicatori previsti dallo schema generale di riferimento della Carta dei servizi per il settore elettrico, le imprese distributrici hanno dichiarato uno standard di qualità nelle proprie Carte dei servizi. L'Enel, che ha adottato una Carta dei servizi per ogni esercizio, 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 tra città e campagna) che in generale non sono rilevanti per questo tipo di standard di qualità.

Per valutare la qualità del servizio a fronte degli standard specifici dichiarati dagli esercenti nelle proprie Carte dei servizi, vengono presentate tabelle di sintesi che riportano:

- **numero annuo di richieste**, vale a dire il numero di richieste del cliente per una determinata prestazione;
- **standard**, definito come il tempo massimo dichiarato nelle Carte dei servizi per fornire al cliente una determinata prestazione (espresso in giorni); per tenere conto della variabilità degli standard dichiarati dalle diverse imprese distributrici, 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 medio effettivo**, definito come il livello medio effettivo raggiunto nel corso dell'anno (espresso in giorni); questo valore indica il tempo medio a consuntivo anch'esso ponderato sul numero dei casi, ma non dice nulla sul grado di rispetto dello standard;
- **percentuale fuori standard**, definita come la percentuale di richieste del cliente soddisfatte in tempi superiori agli standard per causa imputabile all'esercente; questa percentuale esprime il grado di rispetto degli standard poiché indica la quota di prestazioni richieste dai clienti per le quali non è stato rispettato lo standard dichiarato.

2.1 SINTESI DEI RISULTATI

Nel complesso, appare confermato anche per il 1999 quanto rilevato negli anni precedenti, ovvero:

- gli standard delle Carte dei servizi sono piuttosto differenziati tra loro soprattutto per le imprese distributrici locali (tabelle 7, 8 e 9 colonne "standard");
- le percentuali di casi fuori standard sono contenute per tutte le prestazioni sia per l'Enel, sia per le imprese distributrici locali (gli standard delle Carte dei servizi sono stati definiti in modo prudenziale);
- la media dei livelli effettivi è molto lontana dai livelli massimi dichiarati dai soggetti esercenti nelle Carte dei servizi;
- l'Enel ha verificato tutti gli indicatori di qualità in modo omogeneo su tutte le zone di distribuzione mentre gli altri esercenti, soprattutto i più piccoli, hanno verificato gli standard in modo incompleto.

I tempi medi effettivi rilevati nel 1999 non hanno subito variazioni di rilievo rispetto al 1998: le prestazioni dell'Enel sono leggermente peggiorate a parte i tempi di risposta a richieste scritte pur mantenendosi su livelli medi largamente inferiori ai tempi massimi dichiarati; il tempo medio effettivo delle maggiori imprese distributrici locali è peggiorato per l'esecuzione preventivi, per le disattivazioni su richiesta del cliente, per le rettifiche di fatturazione e per la verifica dei misuratori ed è migliorato per l'allacciamento delle nuove utenze e per la verifica della tensione; per le imprese distributrici locali di minore dimensione, invece, i tempi medi effettivi sono migliorati per tutte le prestazioni su richiesta del cliente a parte per i tempi di risposta ai reclami.

Dall'analisi risulta inoltre che gli standard di qualità dichiarati dai soggetti esercenti il servizio sono migliorati per 8 imprese distributrici locali e per 12 esercizi dell'Enel a seguito della riorganizzazione delle zone operative.

Tabella 7 - Riepilogo relativo a standard specifici: Enel

Prestazione	Casi	Standard 1999 (giorni)			% fuori standard		Effettivo (giorni)	
		Valore più frequente	Valore minimo	Valore massimo	1998	1999	1998	1999
Preventivi	299.514	40	25	55	1,4%	1,5%	16,5	17,4
Allacciamenti	273.188	50	50	80	0,2%	0,2%	5	5,8
Attivazioni e riattivazioni *	1.373.679	10	10	20	0,2%	0,2%	1,5	1,5
Disattivazioni	868.396	12	12	15	0,1%	0,1%	2,8	2,8
Risposta a richieste scritte	31.020	28	28	28	2,4%	1,9%	13,3	12,2
Risposta a reclami	22.081	30	25	30	4,4%	3,5%	23,5	23,9
Rettifiche di fatturazione	5.262	45	30	45	0,9%	0,9%	8,7	8,9
Riattivazione clienti morosi	474.947	1	1	1	0,3%	0,2%	1,0	1,0
Verifica misuratori	6.066	20	20	20	1,5%	2,1%	9,0	9,9
Verifica tensione	1.359	20	20	20	1,0%	0,8%	7,1	7,6

*sono comprese le autoattivazioni

Legenda:

- casi: numero totale di richieste per le prestazioni indicate
- standard valore più frequente: valore dello standard più frequente per le prestazioni indicate
- standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati
- standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati
- % fuori standard: percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente
- effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo

Tabella 8 - Riepilogo relativo a standard specifici: imprese distributrici locali con più di 10.000 clienti

Prestazione	Casi	Standard 1999 (giorni)			% fuori standard		Effettivo (giorni)	
		Valore Medio	Valore minimo	Valore massimo	1998	1999	1998	1999
Preventivi	21.148	25,9	7	35	2,3%	26,1%	16,8	22,8
Allacciamenti	10.410	17,1	5	40	2,2%	3,3%	9,6	7,4
Attivazioni e riattivazioni *	137.105	7,4	2	12	0,2%	1,4%	3,4	3,0
Disattivazioni	91.536	7,7	2	12	0,1%	3,1%	4,5	5,6
Risposta a richieste scritte	3.406	23,4	8	30	2,8%	11,9%	15,4	15,8
Risposta a reclami	4.133	22,1	8	30	1,0%	4,0%	15,2	15,5
Rettifiche di fatturazione	35.379	38,5	3	120	1,4%	20,4%	9,5	13,2
Riattivazione clienti morosi	17.657	1,0	1	2	0,0%	3,1%	0,9	1,0
Verifica misuratori	2.094	21,4	5	30	0,6%	4,9%	6,3	13,0
Verifica tensione	2.018	3,3	1	30	3,4%	2,2%	5,2	1,3

*sono comprese le autoattivazioni

Legenda:

- casi: numero totale di richieste per le prestazioni indicate
- standard valore medio: valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate
- standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati
- standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati
- % fuori standard: percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente
- effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo

Nota:

Il numero di esercenti che hanno verificato gli standard in modo valido è variabile da prestazione a prestazione (si veda la tabella 4).

Tabella 9 - Riepilogo relativo a standard specifici: imprese distributrici locali con meno di 10.000 clienti

Prestazione	Casi	Standard 1999 (giorni)			% fuori standard		Effettivo (giorni)	
		Valore Medio	Valore minimo	Valore massimo	1998	1999	1998	1999
Preventivi	3.033	21,5	1	45	0,7%	0,1%	10,2	6,0
Allacciamenti	3.615	17,5	2	40	0,5%	0,8%	10,1	8,2
Attivazioni e riattivazioni *	5.387	6,1	1	15	0,6%	0,9%	3,7	2,8
Disattivazioni	4.494	4,8	1	12	0,3%	2,3%	3,4	2,9
Risposta a richieste scritte	350	21,9	2	30	0,7%	3,0%	13,0	7,1
Risposta a reclami	195	22,8	1	30	2,2%	5,3%	9,8	9,9
Rettifiche di fatturazione	532	28,0	2	80	0,3%	0,3%	12,3	8,5
Riattivazione clienti morosi	276	1,7	1	20	0,0%	1,4%	1,2	1,1
Verifica misuratori	568	15,1	1	20	0,0%	1,0%	6,1	2,7
Verifica tensione	238	9,9	1	20	0,9%	3,6%	4,8	3,4

*sono comprese le autoattivazioni

Legenda:

- casi: numero totale di richieste per le prestazioni indicate
- standard valore medio: valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate
- standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati
- standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati
- % fuori standard: percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente
- effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo

Nota:

Il numero di esercenti che hanno verificato gli standard in modo valido è variabile da prestazione a prestazione (si veda la tabella 4).

Nei successivi paragrafi sono esaminati i tempi massimi (standard), i tempi medi effettivi e le percentuali di mancato rispetto degli standard relativi alle seguenti prestazioni richieste dai clienti:

- preventivazione;
- allacciamento delle nuove utenze;
- attivazione e riattivazione della fornitura;
- disattivazione della fornitura;
- risposta a reclami;
- riattivazione dei clienti morosi;
- verifica delle caratteristiche dei misuratori;
- verifica della tensione fornita.

Per ogni prestazione è stato specificato il numero annuo di richieste, lo standard dichiarato nella Carta dei servizi (per le regioni dell'Enel sono riportati i valori modale, minimo e massimo degli standard indicati nelle Carte dei servizi degli esercizi presenti nella regione), la percentuale di casi fuori standard e il tempo medio effettivo nel 1999 e nel 1998 (per l'Enel sono indicati i dati medi regionali

ottenuti ponderando, sul numero di richieste, i valori di ciascun esercizio presente nella regione).

2.2 PREVENTIVAZIONE: LAVORI SEMPLICI

Il *tempo di preventivazione* è il tempo intercorrente tra la richiesta documentata del cliente e il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni. I lavori semplici sono i lavori senza estensione o adeguamento della rete, cioè lavori limitati al misuratore o alla presa di alimentazione.

Le richieste di preventivo per lavori semplici hanno riguardato nel 1999 quasi 300.000 clienti dell'Enel e circa 24.200 clienti delle imprese distributrici locali, di cui 21.100 delle principali imprese distributrici locali. Queste richieste possono riguardare sia lavori di allacciamento senza estensione rete, ma per i quali è comunque necessario il sopralluogo, sia anche altri lavori a richiesta del cliente come lo spostamento di contatori.

Per i clienti dell'Enel, il tempo medio effettivo di preventivazione per lavori semplici è 17,4 giorni; questo è un valore piuttosto differenziato su base regionale, con un minimo di 8 giorni in Campania e un massimo di 23 giorni in Toscana e Molise. L'Enel ha fissato i propri standard di preventivazione in genere pari a 40 giorni, anche se sono differenziati in alcuni esercizi. Conseguentemente, la percentuale di casi fuori standard è pari, in media, all'1,5% in tutta Italia (tabella 10). Non vi sono differenze rilevanti tra i tempi medi effettivi del 1999 e i tempi medi effettivi del 1998.

Per i clienti delle principali imprese distributrici locali le percentuali fuori standard sono contenute a parte per l'Acea-Roma che ha una percentuale fuori standard pari al 50,7% (tabella 11).

Per diversi motivi non è sempre possibile comparare i tempi medi effettivi tra imprese distributrici locali e l'Enel e tra le diverse imprese distributrici locali: infatti, alcuni esercenti, tra cui l'Aem-Milano e l'Aem-Torino, non separano i tempi di preventivazione tra lavori semplici (senza estensione o adeguamento della rete) e lavori complessi; l'Aem-Torino, inoltre, non predispone il preventivo per interventi sui soli misuratori; l'Acea-Roma comprende anche i preventivi che non comportano lavori; l'Acegas-Trieste non tiene conto dei preventivi relativi agli interventi sulle colonne montanti nei casi in cui i clienti si rivolgono ad installatori privati; la Meta-Modena non è in grado di calcolare il tempo effettivo; l'Asm-Brescia effettua il monitoraggio dei tempi di esecuzione preventivi eliminando dal computo i tempi a carico del cliente e calcolando quindi solo il tempo ad essa attribuibile.

Tabella 10 - Preventivi: Enel

Regione	1999				1998		
	Clienti	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Abruzzo	752.905	7.191	40	0.5%	18.9	1.2%	19.1
Basilicata	332.781	4.266	40	1,0%	13.7	0,7%	12,9
Calabria	1.151.614	13.926	40	1.1%	12.4	1.0%	11.3
Campania	2.535.452	29.744	40	0.1%	7.8	0.2%	8.1
Emilia-Romagna	2.202.079	25.515	40	1.9%	22.3	1.5%	21.3
Friuli-Venezia Giulia	536.187	8.540	40	1.0%	12.7	0.4%	10.8
Lazio	2.241.446	16.169	40	4.4%	22.2	4.9%	21.9
Liurgia	1.195.809	13.007	40	3.0%	19.1	1.2%	23.0
Lombardia	4.267.643	36.009	40	0.7%	17.4	0.9%	16.9
Marche	792.642	4.745	40	1.0%	16.2	3.9%	18.8
Molise	198.802	1.989	40	1.2%	23.3	0.1%	21.4
Piemonte	2.386.741	27.509	40 (25-40)	1.0%	17.6	1.6%	16.6
Puglia	2.132.625	23.489	40	1.0%	12.7	0.7%	10.9
Sardegna	909.303	19.966	55	1.9%	17.9	1.3%	15.3
Sicilia	2.750.231	6.686	40	0.5%	18.0	0.9%	18.1
Toscana	2.120.621	23.362	40	3.8%	23.6	4.7%	23.5
Trentino-Alto Adige	283.112	2.010	40	0.3%	12.7	0.2%	12.3
Umbria	417.258	3.206	40	4.0%	22.6	1.0%	21.3
Valle d'Aosta	114.898	389	50	0.0%	19.3	1.1%	22.9
Veneto	2.254.301	31.796	40	0.8%	20.8	0.2%	16.9
Italia	29.576.450	299.514	40 (25-55)	1.5%	17.4	1.4%	16.5
<i>Nord</i>	<i>13.240.770</i>	<i>144.775</i>	<i>40 (25-50)</i>	<i>1.2%</i>	<i>18.9</i>	<i>1.0%</i>	<i>17.8</i>
<i>Centro</i>	<i>5.571.967</i>	<i>47.482</i>	<i>40</i>	<i>3.7%</i>	<i>22.3</i>	<i>4.4%</i>	<i>22.4</i>
<i>Sud</i>	<i>10.763.713</i>	<i>107.257</i>	<i>40 (40-55)</i>	<i>0.9%</i>	<i>13.2</i>	<i>0.7%</i>	<i>12.1</i>

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore più frequente e tra parentesi l'intervallo di variabilità)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 11 - Preventivi: principali imprese distributrici locali

Imprese distributrici locali	1999				1998		
	Clienti	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Acea-Roma	770.704	6.403	23	50,7%	30,7	ND	31,2*
Aem-Milano	433.010	1.423	30	0,0%	26,6	0,0%	27,9
Aem-Torino	248.249	61	12	2,0%	6,1	2,9%	6,5
Acegas-Trieste	138.624	2.196	30	34,1%	17,6	2,3%	14
Asm-Brescia	117.353	702	25	0,0%	5,7	0,0%	5,7
Aec-Bolzano	116.585	315	35	24,4%	26	0,8%	25
Meta-Modena	109.977	1.315	30	0,0%	ND	ND	ND

Legenda:

- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni)
- ND: dato non disponibile

Nota:

* valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

2.3 ALLACCIAMENTO DELLE NUOVE UTENZE: LAVORI SEMPLICI

Il tempo di *allacciamento delle nuove utenze* è il tempo per la realizzazione del punto di consegna della fornitura alla rete di distribuzione compresa l'attivazione della fornitura se eseguita contestualmente.

La situazione degli allacciamenti è molto variegata in relazione alle tipologie di lavori e di autorizzazioni necessarie che sono rilasciate dalle amministrazioni locali con diverse procedure per diversi tipi di scavi. Nella rilevazione effettuata dall'Autorità, l'attenzione è stata concentrata sui lavori semplici, cioè sui lavori limitati al misuratore o alla presa di alimentazione, nell'ipotesi che questi potessero essere più confrontabili. Si sono comunque evidenziate diverse interpretazioni della definizione di "lavori semplici".

Le richieste di allacciamento di nuove utenze con lavori semplici hanno riguardato circa 270.000 clienti dell'Enel nel 1999 e circa 14.000 clienti delle imprese distributrici locali di cui 10.400 delle principali imprese distributrici. Tali richieste si riferiscono ad allacciamenti di nuove utenze che non comportano lavori di estensione o adeguamento della rete, ma vengono effettuati tramite semplici prese di derivazione dalla rete esistente.

Per i clienti dell'Enel, il tempo medio di allacciamento delle nuove utenze per lavori semplici è 6 giorni con differenze regionali da 3 giorni in Basilicata a 12 giorni nel Lazio. In quasi tutti gli esercizi l'Enel ha fissato i propri standard di allacciamento per lavori semplici pari a 50 giorni e, di conseguenza, i casi fuori standard sono pari solamente allo 0,2% delle richieste (tabella 12).

Per i clienti delle principali imprese distributrici locali, gli standard sono più bassi di quelli dichiarati dall'Enel e i tempi medi effettivi variano dai 6 giorni dell'Aem-Milano ai 14 giorni dell'Acegas-Trieste; non vi sono casi fuori standard a parte per l'Aceas-Roma e l'Acegas-Trieste che hanno, rispettivamente, il 18,2% e il 9,8% di casi fuori standard (tabella 13).

Tra le imprese distributrici locali sono state rilevate numerose differenze di misurazione, in particolare:

- L'Aceas-Roma computa solo gli allacciamenti con contestuale attivazione della fornitura;
- la Meta-Modena non fornisce i tempi effettivi;
- l'Acegas-Trieste non tiene conto degli interventi sulle colonne montanti nei casi in cui i clienti si rivolgono ad installatori privati;
- l'Aem-Torino stima il numero di casi fuori standard e non distingue tra allacciamenti semplici ed allacciamenti complessi;
- l'Aem-Milano esclude gli interventi per modifica di potenza che sono trattati a parte; inoltre l'Aem-Milano misura separatamente il tempo di sopralluogo su primo appuntamento (standard pari a 7 giorni) dal tempo per l'esecuzione del lavoro (standard pari a 7 giorni): per l'esecuzione del

sopralluogo misura il tempo medio (pari a 5,8 giorni nel 1999) mentre per l'esecuzione del lavoro sono monitorati solo i casi fuori standard;

- l'Aec-Bolzano, per il 1999, non ha fornito i casi fuori standard e il tempo medio effettivo.

Tabella 12 – Allacciamenti (lavori semplici): Enel

Regione	1999				1998		
	Clienti	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Abruzzo	752.905	8.321	50	0.3%	9.4	0.2%	7.7
Basilicata	332.781	4.023	50	0.0%	3,3	0.1%	3,1
Calabria	1.151.614	16.925	50	0.2%	3.8	0.2%	3.7
Campania	2.535.452	28.849	50	0.0%	3.9	0.1%	3.8
Emilia-Romagna	2.202.079	13.280	50	0.3%	9.3	0.3%	9.0
Friuli-Venezia Giulia	536.187	2.634	50	0.2%	6.7	0.1%	4.1
Lazio	2.241.446	16.185	50	1.3%	11.8	0.9%	9.0
Liguria	1.195.809	7.047	80	0.1%	5.0	0.1%	5.6
Lombardia	4.267.643	43.345	50	0.0%	4.8	0.1%	4.4
Marche	792.642	8.746	50	0.2%	6.7	0.4%	6.3
Molise	198.802	2.223	50	0.1%	7.2	0.1%	7.1
Piemonte	2.386.741	13.814	50 (50-70)	0.1%	6.0	0.2%	6.1
Puglia	2.132.625	23.965	50	0.2%	4.8	0.2%	3.8
Sardegna	909.303	11.580	50	0.6%	4.9	0.3%	3.9
Sicilia	2.750.231	32.783	50	0.1%	4.0	0.0%	3.3
Toscana	2.120.621	13.065	50	0.6%	7.5	0.6%	7.4
Trentino-Alto Adige	283.112	2.810	50	0.1%	5.8	0.0%	4.4
Umbria	417.258	6.018	50	0.1%	7.8	0.1%	6.9
Valle d'Aosta	114.898	640	50	0.0%	4.7	0.7%	5.4
Veneto	2.254.301	16.935	50	0.2%	7.7	0.0%	4.9
Italia	29.576.450	273.188	50 (50-80)	0.2%	5.8	0.2%	5.0
<i>Nord</i>	<i>13.240.770</i>	<i>100.505</i>	<i>50 (50-80)</i>	<i>0.1%</i>	<i>6.1</i>	<i>0.1%</i>	<i>5.4</i>
<i>Centro</i>	<i>5.571.967</i>	<i>44.014</i>	<i>50</i>	<i>0.7%</i>	<i>9.0</i>	<i>0.6%</i>	<i>7.7</i>
<i>Sud</i>	<i>10.763.713</i>	<i>128.669</i>	<i>50</i>	<i>0.2%</i>	<i>4.6</i>	<i>0.1%</i>	<i>3.9</i>

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore più frequente e tra parentesi l'intervallo di variabilità)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 13 - Allacciamenti (lavori semplici): principali imprese distributrici locali

Imprese distributrici locali	1999				1998		
	Clienti	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Acea-Roma	770.704	1.432	5	18.2%	8	ND	ND
Aem-Milano	433.010	803	14	0.0%	5.8	0.1%	ND
Aem-Torino	248.249	2.124	12	0.0%	4.7	0.0%	5.7
Acegas-Trieste	138.624	143	30	9.8%	14.3	16.8%	14.5
Asm-Brescia	117.353	299	20	0.0%	7	1.8%	7.9
Aec-Bolzano	116.585	315	35*	ND	ND	4.1%	35
Meta-Modena	109.977	954	20	0.0%	ND	ND	ND

Legenda:

- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni)
- ND: dato non disponibile

Nota:

* valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

2.4 ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Il *tempo di attivazione o riattivazione della fornitura* è il tempo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura con intervento sui soli misuratori.

Anche nella rilevazione relativa al 1999 l'Autorità ha richiesto agli esercenti di separare le autoattivazioni dalle attivazioni; per *autoattivazione* si intendono tutti i casi di attivazione/riattivazione eseguiti direttamente dal cliente tramite rimozione del suggello provvisorio, senza la necessità di intervento della squadra operativa dell'esercente. Dal momento che l'autoattivazione si può considerare eseguita contestualmente alla richiesta (cioè in zero giorni), i tempi medi effettivi di attivazione della fornitura differiscono a seconda che le autoattivazioni siano o meno comprese nel valore medio complessivo, poiché l'inclusione delle autoattivazioni abbassa sensibilmente la media. Mentre nelle tabelle di riepilogo presentate nel paragrafo 2.1 è stato utilizzato a scopo di confronto lo stesso criterio già adottato per i dati del 1998 (tutte le attivazioni comprese le autoattivazioni), in questa sezione di dettaglio vengono prese in considerazione separatamente le attivazioni/riattivazioni eseguite dall'esercente e le autoattivazioni eseguite dal cliente.

Le richieste di attivazione e riattivazione della fornitura, con intervento della squadra operativa, riguardano circa 775.000 clienti dell'Enel e circa 142.000 clienti delle imprese distributrici locali, di cui circa 137.000 sono clienti delle principali imprese distributrici locali. Tali richieste riguardano sia le attivazioni del complesso di misura a seguito di allacciamento di nuovi clienti, sia le riattivazioni di forniture precedentemente disattivate in caso di "subentro". Dovrebbero invece essere escluse dal conteggio le "vulture", cioè le variazioni di titolarità del contratto o le modifica delle condizioni contrattuali che non comportano intervento tecnico sul gruppo di misura.

Per i clienti dell'Enel, il tempo medio effettivo di attivazione o riattivazione della fornitura è di 2,7 giorni (tabella 14). L'Enel ha fissato i propri standard in genere pari a 10 giorni e, di conseguenza, i casi fuori standard sono piuttosto ridotti: in media 0,4% in tutta Italia.

Per i clienti delle principali imprese distributrici locali gli standard sono variabili dai 3 giorni di Meta-Modena ai 10 giorni di Acegas-Trieste e Asm-Brescia, con un tempo medio effettivo variabile da 1 giorno di Aec-Bolzano ai 5 giorni di Acea-Roma (tabella 15).

Il fenomeno della "autoattivazione" è molto diffuso presso l'Enel, meno tra le imprese distributrici locali: nel 1999 ha riguardato 620.000 clienti in tutta Italia.

Per quanto riguarda l'Enel circa la metà del totale delle attivazioni è costituito da autoattivazioni, anche se l'analisi regionale evidenzia sensibili differenze nel ricorso a questa modalità (tabella 16).

Invece, tra le principali imprese distributrici locali solo la Meta-Modena e l'Aem-Milano prevedono le autoattivazioni: la Meta-Modena le rende possibili solo per i

clienti che si presentano allo sportello a fare richiesta di attivazione della fornitura e l'Aem-Milano le prevede solo per le forniture i cui gruppi di misura sono centralizzati e per i subentri senza modifica di potenza (tabella 17).

Sulla misurazione dei tempi di attivazione e riattivazione della fornitura, sono stati rilevati alcuni problemi di uniformità degli indicatori utilizzati dalle imprese distributrici locali, in quanto per alcuni esercenti la fase di attivazione coincide con la fase di allacciamento dell'utenza.

In particolare, l'Aem-Torino non distingue tra lavori semplici e lavori complessi e i casi fuori standard sono stimati, l'Aem-Milano comprende i subentri con modifica di potenza non significativa e i subentri su contatore disalimentato per i quali il tempo è stimato; l'Asm-Brescia effettua il monitoraggio dei tempi di attivazione della fornitura eliminando dal computo i tempi a carico del cliente e calcolando quindi solo il tempo ad essa attribuibile; per l'Acegas-Trieste non è stato possibile separare le attivazioni/riattivazioni della fornitura tra il settore elettrico, gas ed acqua.

Tabella 14 - Attivazioni e riattivazioni (escluse autoattivazioni): Enel

Regione	1999				1998		
	Clients	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Abruzzo	752.905	9.295	10	0.5%	2.7	0.5%	3.0
Basilicata	332.781	8.226	10	0.1%	2.3	0.2%	2.5
Calabria	1.151.614	35.107	10	0.5%	2.0	0.2%	1.9
Campania	2.535.452	111.834	10	0.1%	1.8	0.1%	1.8
Emilia-Romagna	2.202.079	59.296	10	0.7%	3.3	0.6%	3.4
Friuli-Venezia Giulia	536.187	16.514	10	1.1%	3.0	0.5%	2.4
Lazio	2.241.446	48.576	10	1.1%	3.5	1.0%	3.3
Liguria	1.195.809	17.600	10 (10-20)	0.2%	3.0	0.2%	3.2
Lombardia	4.267.643	91.031	10	0.1%	2.4	0.1%	2.4
Marche	792.642	11.272	10	0.4%	2.9	1.1%	3.0
Molise	198.802	2.480	10	0.2%	3.8	0.0%	3.7
Piemonte	2.386.741	37.644	10	0.3%	2.8	0.3%	3.5
Puglia	2.132.625	77.757	10	0.2%	2.0	0.2%	1.9
Sardegna	909.303	35.641	10	1.2%	2.7	0.6%	2.6
Sicilia	2.750.231	57.953	10 (10-12)	0.2%	3.1	0.2%	3.2
Toscana	2.120.621	70.700	10	0.6%	3.6	0.5%	3.6
Trentino-Alto Adige	283.112	6.644	10	0.4%	3.1	0.2%	2.7
Umbria	417.258	5.242	10	0.6%	3.6	0.5%	2.1
Valle d'Aosta	114.898	1.264	10	0.2%	4.0	0.4%	4.0
Veneto	2.254.301	70.438	10	0.3%	3.0	0.1%	2.5
Italia	29.576.450	774.514	10 (10-20)	0.4%	2.7	0.3%	2.6
<i>Nord</i>	<i>13.240.770</i>	<i>300.431</i>	<i>10 (10-20)</i>	<i>0.3%</i>	<i>2.9</i>	<i>0.3%</i>	<i>2.8</i>
<i>Centro</i>	<i>5.571.967</i>	<i>135.790</i>	<i>10</i>	<i>0.8%</i>	<i>3.5</i>	<i>0.8%</i>	<i>3.4</i>
<i>Sud</i>	<i>10.763.713</i>	<i>338.293</i>	<i>10 (10-12)</i>	<i>0.3%</i>	<i>2.3</i>	<i>0.2%</i>	<i>2.2</i>

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore più frequente e tra parentesi l'intervallo di variabilità)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Nota: I dati 1997 comprendevano anche le autoattivazioni e le volture

Tabella 15 - Attivazioni e riattivazioni: principali imprese distributrici locali

Imprese distributrici locali	1999				1998		
	Clients	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Acea-Roma	770.704	11.953	5	9.8%	5.2	ND	5.4*
Aem-Milano	433.010	8.705	7	0.0%	4.5	0.0%	4.2
Aem-Torino	248.249	11.732	12	0.0%	2.9	0.0%	5.7
Acegas-Trieste	138.624	8.353	10	0.0%	4	0.0%	ND
Asm-Brescia	117.353	9.764	10	0.1%	4.5	0.3%	4.6
Aec-Bolzano	116.585	10.119	7	3.0%	1.5	0.0%	5
Meta-Modena	109.977	10.778	3*	ND	ND	ND	ND

Legenda:

- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni)
- ND: dato non disponibile

Nota: * valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

Tabella 16 - Autoattivazioni: Enel

Regione	Clienti	Autoattivazioni	Autoattivazioni /Totale attivazioni
Abruzzo	752.905	14.444	61%
Basilicata	332.781	4.263	34%
Calabria	1.151.614	10.821	24%
Campania	2.535.452	6.765	6%
Emilia-Romagna	2.202.079	57.797	49%
Friuli-Venezia Giulia	536.187	14.372	47%
Lazio	2.241.446	42.979	47%
Liguria	1.195.809	22.749	56%
Lombardia	4.267.643	111.922	55%
Marche	792.642	18.239	62%
Molise	198.802	3.204	56%
Piemonte	2.386.741	75.184	67%
Puglia	2.132.625	36.390	32%
Sardegna	909.303	14.269	29%
Sicilia	2.750.231	49.327	46%
Toscana	2.120.621	16.766	19%
Trentino-Alto Adige	283.112	7.836	54%
Umbria	417.258	12.004	70%
Valle d'Aosta	114.898	3.324	72%
Veneto	2.254.301	76.510	52%
Italia	29.576.450	599.165	44%
<i>Nord</i>	<i>13.240.770</i>	<i>369.694</i>	<i>55%</i>
<i>Centro</i>	<i>5.571.967</i>	<i>89.988</i>	<i>40%</i>
<i>Sud</i>	<i>10.763.713</i>	<i>139.483</i>	<i>29%</i>

Tabella 17 - Autoattivazioni: principali imprese distributrici locali

Imprese distributrici locali	Clienti	Autoattivazioni	Autoattivazioni /Totale attivazioni
Acea-Roma	770.704	ND	ND
Aem-Milano	433.010	21.241	71%
Aem-Torino	248.249	ND	ND
Acegas-Trieste	138.624	ND	ND
Asm-Brescia	117.353	ND	ND
Aec-Bolzano	116.585	ND	ND
Meta-Modena	109.977	351	3%

Legenda:

- ND: dato non disponibile

2.5 DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Il *tempo di disattivazione della fornitura* è il tempo necessario alle imprese distributrici per disattivare la fornitura di elettricità, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta del cliente.

Le richieste di disattivazione della fornitura riguardano circa 868.000 clienti dell'Enel e circa 115.000 clienti delle imprese distributrici locali, di cui 110.000 delle principali imprese distributrici. Queste richieste riguardano sia i lavori di disattivazione della fornitura a fronte di richiesta del cliente sia i lavori di cessazione con rimozione del contatore.

Per i clienti dell'Enel il tempo medio di disattivazione della fornitura è di circa 3 giorni; questo valore è poco differenziato su base regionale ed è rimasto invariato dall'anno precedente con lievi differenze a livello regionale. L'Enel ha fissato i propri standard di disattivazione in genere pari a 12 giorni. Conseguentemente, i casi fuori standard sono pochissimi: in media pari 0,1% (tabella 18).

Per i clienti delle principali imprese distributrici locali lo standard è mediamente di 10 giorni e i tempi medi effettivi variano da un minimo di 1 giorno dell'Asm-Brescia e dell'Aec-Bolzano ad un massimo di 16 giorni dell'Acea-Roma. Per le imprese distributrici locali i casi fuori standard sono pochissimi, con la rilevante eccezione dell'Acea-Roma che dichiara un tempo medio effettivo di disattivazione superiore allo standard con una percentuale di casi fuori standard pari al 17%; l'Acea-Roma in proposito dichiara che per evitare un doppio intervento sulla stessa utenza, non viene effettuata la disattivazione se in tempi brevi subentra un nuovo cliente (tabella 19).

Sulla misurazione dei tempi di disattivazione della fornitura, sono stati rilevati alcuni problemi di omogeneità degli indicatori utilizzati dalle altre imprese distributrici locali: ad esempio, l'Aem-Torino comprende solo i casi in cui è stato rimosso il contatore, la Meta-Modena non calcola il tempo medio effettivo e i casi fuori standard e l'Asm-Brescia effettua il monitoraggio dei tempi di disattivazione della fornitura eliminando dal computo i tempi a carico dell'cliente e calcolando quindi solo il tempo ad essa attribuibile.

Tabella 18 - Disattivazioni: Enel

Regione	1999				1998		
	Clienti	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Abruzzo	752.905	17.672	12	0.1%	3.2	0.0%	2.7
Basilicata	332.781	8.946	12	0.0%	2.5	0.1%	2.7
Calabria	1.151.614	27.697	12	0.1%	2.2	0.1%	2.1
Campania	2.535.452	69.203	12	0.0%	2.6	0.1%	2.6
Emilia-Romagna	2.202.079	68.589	12	0.2%	3.2	0.2%	3.4
Friuli-Venezia Giulia	536.187	17.128	12	0.3%	3.0	0.1%	2.7
Lazio	2.241.446	55.266	12	0.3%	3.4	0.3%	3.3
Liguria	1.195.809	27.274	12	0.1%	3.7	0.2%	3.8
Lombardia	4.267.643	141.632	12	0.0%	1.6	0.0%	1.5
Marche	792.642	20.728	12	0.2%	3.0	0.6%	3.1
Molise	198.802	4.505	12	0.1%	3.9	0.1%	4.0
Piemonte	2.386.741	87.341	12	0.1%	2.3	0.1%	3.3
Puglia	2.132.625	66.239	12	0.1%	2.2	0.1%	2.2
Sardegna	909.303	26.555	12	0.8%	3.6	0.7%	3.4
Sicilia	2.750.231	82.479	12 (12-15)	0.1%	3.8	0.1%	3.7
Toscana	2.120.621	47.204	12	0.3%	4.1	0.2%	4.0
Trentino-Alto Adige	283.112	8.504	12	0.2%	2.7	0.1%	2.4
Umbria	417.258	12.550	12	0.1%	3.7	0.0%	3.3
Valle d'Aosta	114.898	3.297	12	0.0%	3.3	0.0%	3.4
Veneto	2.254.301	75.587	12	0.1%	3.1	0.0%	2.6
Italia	29.576.450	868.396	12 (12-15)	0.1%	2.8	0.1%	2.8
<i>Nord</i>	<i>13.240.770</i>	<i>429.352</i>	<i>12</i>	<i>0.1%</i>	<i>2.5</i>	<i>0.1%</i>	<i>2.6</i>
<i>Centro</i>	<i>5.571.967</i>	<i>135.748</i>	<i>12</i>	<i>0.3%</i>	<i>3.6</i>	<i>0.3%</i>	<i>3.5</i>
<i>Sud</i>	<i>10.763.713</i>	<i>303.296</i>	<i>12 (12-15)</i>	<i>0.1%</i>	<i>2.9</i>	<i>0.1%</i>	<i>2.9</i>

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore più frequente e tra parentesi l'intervallo di variabilità)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 19 - Disattivazioni: principali imprese distributrici locali

Imprese distributrici locali	1999				1998		
	Clienti	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Acea-Roma	770.704	15.111	10	17,0%	16,2	ND	18,4*
Aem-Milano	433.010	14.088	7	0,0%	4,4	0,0%	4,5
Aem-Torino	248.249	1.385	12	0,0%	4,7	0,0%	5,7
Acegas-Trieste	138.624	4.432	10	0,0%	4	0,0%	ND
Asm-Brescia	117.353	4.150	10	0,0%	1,5	0,0%	1,9
Aec-Bolzano	116.585	8.486	11	1,5%	1,3	0,0%	8
Meta-Modena	109.977	9.837	2*	ND	ND	ND	ND

Legenda:

- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni)
- ND: dato non disponibile

Nota:

* valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

2.6 RISPOSTA A RECLAMI

Il tempo di *risposta a reclami* è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo e la data di spedizione della risposta motivata al cliente.

Tenendo conto solo dei reclami scritti, le risposte a reclami dei clienti hanno riguardato nel 1999 circa 22.000 clienti dell'Enel e circa 4.300 clienti delle imprese distributrici locali di cui 4.100 sono clienti delle principali imprese distributrici.

Per i clienti dell'Enel, il tempo medio di risposta a reclami è mediamente di 24 giorni con una variabilità tra 9 giorni in Friuli-Venezia Giulia e 49 giorni in Sardegna.

L'Enel ha fissato i propri standard di risposta a reclami del cliente pari a 30 giorni (a parte il Molise che ha uno standard di 25 giorni) comprendendo il tempo di un eventuale sopralluogo. I casi fuori standard sono variabili da regione a regione, con punte del 10,1% in Sardegna e 0% in Trentino Alto-Adige e Valle d'Aosta e rappresentano in media il 3,5% in tutta Italia (tabella 20).

Per i clienti delle principali imprese distributrici locali (tabella 21), gli standard di risposta a reclami sono definiti con una variabilità da 20 giorni (Aem-Milano e Asm-Brescia) a 40 giorni (Acea-Roma e Meta-Modena) e le percentuali fuori standard sono in media molto basse con l'eccezione dell'Acegas-Trieste (21,2%) e dell'Asm-Brescia (10,5%); il tempo effettivo è mediamente di 15 giorni a parte l'Acegas-Trieste (24 giorni).

In alcuni casi le imprese distributrici locali hanno unificato questo standard con quello relativo alla risposta a richieste di informazioni. In effetti non sempre è possibile distinguere una richiesta di informazioni da un reclamo, e comunque la distinzione può rivelarsi arbitraria.

Le principali differenze tra le imprese distributrici locali sono le seguenti:

- l'Aem-Milano comprende anche i reclami telefonici;
- l'Acea-Roma e la Meta-Modena non hanno monitorato i reclami;
- l'Aem-Torino comprende nei casi fuori standard per causa azienda anche casi imputabili al cliente;
- l'Acegas-Trieste non separa i reclami del servizio elettrico dai reclami del servizio gas;
- l'Asm-Brescia effettua il monitoraggio dei tempi di risposta a reclami eliminando dal computo i tempi a carico del cliente e calcolando quindi solo il tempo ad essa attribuibile.

Tabella 20 - Risposta a reclami: Enel

Regione	1999				1998		
	Clients	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Abruzzo	752.905	841	30	2.3%	31.5	0.2%	29.5
Basilicata	332.781	447	30	3.8%	39.6	5.8%	27.6
Calabria	1.151.614	847	30	5.1%	39.8	3.3%	18.8
Campania	2.535.452	1.385	30	1.1%	25.4	3.7%	29.6
Emilia-Romagna	2.202.079	1.699	30	1.8%	19.5	1.4%	19.7
Friuli-Venezia Giulia	536.187	117	30	1.8%	9.2	0.6%	14.1
Lazio	2.241.446	2.026	30	7.8%	26.5	6.5%	21.8
Liguria	1.195.809	800	30	1.4%	11.1	1.9%	12.6
Lombardia	4.267.643	2.431	30	1.6%	17.2	4.8%	18.3
Marche	792.642	573	30	3.0%	26.5	7.0%	22.4
Molise	198.802	114	25	0.9%	21.8	1.7%	26.7
Piemonte	2.386.741	1.857	30	3.7%	17.3	2.6%	16.1
Puglia	2.132.625	1.863	30	3.5%	26.5	8.5%	28.6
Sardegna	909.303	1.172	30	10.1%	49.2	16.2%	50.2
Sicilia	2.750.231	2.287	30	1.5%	22.9	1.1%	24.5
Toscana	2.120.621	2.152	30	5.3%	19.0	5.7%	17.7
Trentino-Alto Adige	283.112	77	30	0.0%	12.1	2.2%	14.5
Umbria	417.258	624	30	2.8%	20.4	0.0%	19.5
Valle d'Aosta	114.898	98	30	0.0%	18.4	0.0%	18.0
Veneto	2.254.301	671	30	1.5%	16.4	0.7%	16.6
Italia	29.576.450	22.081	30 (25-30)	3.5%	23.9	4.4%	23.5
<i>Nord</i>	<i>13.240.770</i>	<i>7.750</i>	<i>30</i>	<i>2.1%</i>	<i>16.9</i>	<i>2.7%</i>	<i>17.2</i>
<i>Centro</i>	<i>5.571.967</i>	<i>5.375</i>	<i>30</i>	<i>5.7%</i>	<i>22.8</i>	<i>5.7%</i>	<i>20.2</i>
<i>Sud</i>	<i>10.763.713</i>	<i>8.956</i>	<i>30 (25-30)</i>	<i>3.5%</i>	<i>30.7</i>	<i>4.9%</i>	<i>28.8</i>

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 21 - Risposta a reclami: principali imprese distributrici locali

Imprese distributrici locali	1999				1998		
	Clients	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Acea-Roma	770.704	2.700	40*	ND	ND	ND	ND
Aem-Milano	433.010	708	20	0.0%	15**	0.0%	15**
Aem-Torino	248.249	209	24	4.8%	14	ND	18*
Acegas-Trieste	138.624	99	28	21.2%	24.2	ND	33*
Asm-Brescia	117.353	19	20	10.5%	14.1	18.2%	14.9
Aec-Bolzano	116.585	41	25	9.8%	16.4	0.0%	18
Meta-Modena	109.977	ND	40*	ND	ND	ND	ND

Legenda:

- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni)
- ND: dato non disponibile

Nota:

* valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

** Il numero ed il tempo medio effettivo dell'Aem-Milano si riferisce ai reclami sia scritti sia telefonici.

2.7 RIATTIVAZIONE IN CASO DI DISTACCO PER MOROSITA'

Il *tempo di riattivazione in caso di distacco per morosità* è il tempo intercorrente tra la data di pagamento della somma dovuta e la data di riattivazione della fornitura ai clienti ai quali la fornitura è stata sospesa per irregolarità nei pagamenti.

Le riattivazioni dei clienti morosi nel 1999 hanno riguardato 475.000 clienti dell'Enel e circa 18.000 clienti delle imprese distributrici locali, di cui 17.600 sono clienti delle principali imprese distributrici.

Sia per i clienti dell'Enel sia per i clienti delle principali imprese distributrici locali il tempo medio effettivo di riattivazione dei clienti morosi è di 1 giorno, valore praticamente costante in tutti i dati regionali dell'Enel (tabella 22) e nelle imprese distributrici locali (tabella 23). Enel e le imprese distributrici locali hanno fissato i propri standard di riattivazione dei clienti morosi pari a 1 giorno. I casi fuori standard sono prossimi allo zero a parte per l'Acearoma (8,9%), in media 0,2% per l'Enel e 0% per le altre imprese distributrici locali.

Tabella 22 - Riattivazione clienti morosi: Enel

Regione	1999				1998		
	Clienti	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Abruzzo	752.905	5.722	1	0.0%	1.0	0.0%	1.0
Basilicata	332.781	3.581	1	0.6%	1.1	0.1%	1.2
Calabria	1.151.614	25.571	1	2,3%	1.0	0,9%	1.0
Campania	2.535.452	84.527	1	0.0%	1.0	0.0%	1.0
Emilia-Romagna	2.202.079	25.321	1	0.0%	1.0	0.0%	1.0
Friuli-Venezia Giulia	536.187	4.041	1	0.0%	1.0	0.0%	1.0
Lazio	2.241.446	43.220	1	0.4%	1.2	1.0%	1.0
Liguria	1.195.809	22.152	1	0.0%	1.0	0.0%	1.0
Lombardia	4.267.643	39.189	1	0.0%	1.0	0.0%	1.0
Marche	792.642	8.923	1	0.0%	1.0	0.0%	1.0
Molise	198.802	2.133	1	0.0%	1.0	0.0%	1.0
Piemonte	2.386.741	24.321	1	0.0%	1.0	0.1%	1.0
Puglia	2.132.625	20.900	1	0.1%	1.0	0.2%	1.0
Sardegna	909.303	17.241	1	0.4%	1.0	0.2%	1.0
Sicilia	2.750.231	95.629	1	0.1%	1.0	0.3%	1.0
Toscana	2.120.621	27.254	1	0.0%	1.0	0.0%	1.0
Trentino-Alto Adige	283.112	1.478	1	0.0%	1.0	0.0%	1.0
Umbria	417.258	3.746	1	0.0%	1.0	0.0%	1.0
Valle d'Aosta	114.898	842	1	0.0%	1.0	0.0%	1.0
Veneto	2.254.301	19.156	1	0.0%	1.0	0.0%	1.0
Italia	29.576.450	474.947	1	0.2%	1.0	0.3%	1.0
<i>Nord</i>	<i>13.240.770</i>	<i>136.500</i>	<i>1</i>	<i>0.0%</i>	<i>1.0</i>	<i>0.0%</i>	<i>1.0</i>
<i>Centro</i>	<i>5.571.967</i>	<i>83.143</i>	<i>1</i>	<i>0.2%</i>	<i>1.1</i>	<i>0.6%</i>	<i>1.0</i>
<i>Sud</i>	<i>10.763.713</i>	<i>255.304</i>	<i>1</i>	<i>0.3%</i>	<i>1.0</i>	<i>0.2%</i>	<i>1.0</i>

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 23 - Riattivazione clienti morosi: principali imprese distributrici locali

Imprese distributrici locali	1999				1998		
	Clienti	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Acea-Roma	770.704	4.820	1	8,9%	1,1	ND	1*
Aem-Milano	433.010	2.952	1	ND	ND	0,0%	ND
Aem-Torino	248.249	2.631	1	0,0%	1	0,0%	1
Acegas-Trieste	138.624	893	1	0,0%	1	0,0%	1
Asm-Brescia	117.353	618	1	0,0%	1	ND	ND
Aec-Bolzano	116.585	420	1	0,0%	1	0,0%	1
Meta-Modena	109.977	658	1	0,0%	1	ND	0,5*

Legenda:

- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni)
- ND: dato non disponibile

Nota:

* valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

2.8 VERIFICA DELLE CARATTERISTICHE DEI MISURATORI

Il *tempo di verifica delle caratteristiche dei misuratori* è il tempo intercorrente tra la data della richiesta del cliente e la data di verifica delle caratteristiche dei misuratori presso il cliente.

In genere gli esercenti richiedono al cliente un contributo a copertura del costo dell'intervento nel caso in cui i tecnici dell'impresa rilevino un funzionamento corretto del misuratore e ciò determina un oggettivo freno alla richiesta di verifiche. In queste condizioni, le verifiche dei misuratori sono state circa 6.100 per l'utenza dell'Enel e 2.600 per le imprese distributrici locali, di cui circa 2.100 per le principali imprese distributrici. Tra le imprese distributrici il fenomeno è in genere molto contenuto (a parte i 1.030 casi dell'Acearoma).

Per i clienti in bassa tensione, l'Enel ha fissato il proprio standard di verifica dei misuratori su richiesta del cliente pari a 20 giorni e il tempo medio è di 10 giorni, leggermente peggiorato dall'anno precedente. I casi fuori standard sono variabili da regione a regione e sono in media 2,1% in tutta Italia (tabella 24).

Per i clienti delle principali imprese distributrici locali, gli standard sono definiti in modo variabile dai 7 giorni dell'Aem-Torino ai 30 giorni dell'Acearoma e il tempo medio effettivo è variabile dai 2 giorni dell'Aem-Torino ai 37 giorni dell'Acegas-Trieste. Le verifiche dei misuratori eseguite dall'Aem-Milano non sono monitorate puntualmente in quanto eseguite insieme ad altri lavori ed il tempo medio effettivo riportato è quello relativo a tali lavori; l'Asm-Brescia effettua il monitoraggio dei tempi di verifica dei misuratori eliminando dal computo i tempi a carico del cliente e calcolando quindi solo il tempo ad essa attribuibile.

Per le imprese distributrici locali le richieste del cliente evase oltre il tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi sono poche tranne per Acegas-Trieste (tabella 25).

Tabella 24 - Verifica dei misuratori: Enel

Regione	1999				1998		
	Clienti	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Abruzzo	752.905	117	20	0.0%	8.4	1.1%	9.3
Basilicata	332.781	19	20	16.7%	13.6	0.0%	10.4
Calabria	1.151.614	119	20	0.9%	7.3	2.9%	9.2
Campania	2.535.452	646	20	0.3%	8.5	0.8%	8.9
Emilia-Romagna	2.202.079	406	20	2.6%	9.4	2.2%	9.9
Friuli-Venezia Giulia	536.187	97	20	2.2%	7.6	0.0%	7.2
Lazio	2.241.446	573	20	4.6%	11.6	1.1%	11.9
Liguria	1.195.809	70	20	0.0%	7.9	0.0%	5.7
Lombardia	4.267.643	761	20	0.1%	6.6	1.8%	7.4
Marche	792.642	131	20	3.3%	8.8	3.7%	12.6
Molise	198.802	36	20	0.0%	5.1	0.0%	8.6
Piemonte	2.386.741	377	20	0.0%	5.4	1.0%	8.6
Puglia	2.132.625	367	20	5.9%	19.5	2.2%	9.0
Sardegna	909.303	104	20	8.8%	11.7	3.6%	8.6
Sicilia	2.750.231	808	20	0.1%	8.2	0.6%	7.9
Toscana	2.120.621	790	20	5.7%	16.4	3.3%	11.2
Trentino-Alto Adige	283.112	9	20	0.0%	4.0	0.0%	4.6
Umbria	417.258	150	20	0.0%	10.8	1.1%	11.9
Valle d'Aosta	114.898	-	-	-	-	7.1%	8.9
Veneto	2.254.301	486	20	0.0%	5.7	0.0%	6.3
Italia	29.576.450	6.066	20	2.1%	9.9	1.5%	9.0
<i>Nord</i>	<i>13.240.770</i>	<i>2.206</i>	<i>20</i>	<i>0.6%</i>	<i>6.8</i>	<i>1.3%</i>	<i>7.8</i>
<i>Centro</i>	<i>5.571.967</i>	<i>1.644</i>	<i>20</i>	<i>4.6%</i>	<i>13.6</i>	<i>2.3%</i>	<i>11.6</i>
<i>Sud</i>	<i>10.763.713</i>	<i>2.216</i>	<i>20</i>	<i>1.7%</i>	<i>10.3</i>	<i>1.3%</i>	<i>8.5</i>

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 25 - Verifica dei misuratori: principali imprese distributrici locali

Imprese distributrici locali	1999				1998		
	Clienti	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Acea-Roma	770.704	1.030	30	7,6%	19,4	ND	25*
Aem-Milano	433.010	448	10	0,0%	5,8	0,0%	5,7
Aem-Torino	248.249	34	7	0,0%	1,9	0,0%	2
Acegas-Trieste	138.624	2	20	100,0%	37,5	0,0%	15
Asm-Brescia	117.353	11	12	0,0%	3,4	0,0%	2,4
Aec-Bolzano	116.585	0	12	ND	ND	0,0%	6,5
Meta-Modena	109.977	56	20	12,5%	9,2	ND	11,3*

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni)
- ND: dato non disponibile

Nota:

* valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

2.9 VERIFICA DELLA TENSIONE FORNITA

Il *tempo di verifica delle caratteristiche tecniche della tensione fornita* è il tempo intercorrente tra la data della richiesta del cliente e la data di primo intervento per la verifica del valore istantaneo della tensione.

Secondo le norme tecniche vigenti, la tensione fornita può variare entro una fascia di tolleranza del 10% della tensione nominale. Molti esercenti addebitano un contributo per le spese sostenute se la verifica rileva valori di tensione all'interno della fascia di tolleranza ammessa e, come detto in precedenza per le verifiche dei misuratori, questo determina un oggettivo freno alle richieste da parte del cliente.

Le richieste di verifica della tensione della fornitura hanno riguardato circa 1.300 clienti dell'Enel e circa 2.200 clienti delle imprese distributrici locali, di cui 2.000 sono clienti delle principali imprese distributrici.

Per i clienti in bassa tensione, l'Enel ha fissato il proprio standard di verifica della tensione fornita su richiesta del cliente pari a 20 giorni e il tempo effettivo è mediamente di 7 giorni con una variabilità da 1 giorno della Liguria a 13 giorni del Trentino Alto-Adige; il tempo medio effettivo è pressochè invariato dall'anno precedente.

I casi fuori standard sono mediamente pari all'1 % dei casi con punte fino al 6,7% in Calabria, 3,3% in Toscana e 2,9% in Puglia (tabella 26).

Per i clienti delle principali imprese distributrici locali, gli standard sono definiti in modo variabile da 1 giorno dell'Acea-Roma ai 30 giorni della Meta-Modena e il tempo medio effettivo è variabile da 1 giorno dell'Acea-Roma e dell'Aem-Torino ai 58 giorni dell'Aec-Bolzano.

L'Asm-Brescia effettua il monitoraggio dei tempi di verifica della tensione eliminando dal computo i tempi a carico del cliente e calcolando quindi solo il tempo ad essa attribuibile; l'Aec-Bolzano, nel computo dei tempi di verifica della tensione, comprende anche il tempo della risposta scritta al cliente; l'Acea-Roma non comprende, nel computo dei tempi di verifica, le verifiche della tensione con apposizione degli strumenti di misura.

Per le imprese distributrici locali le richieste del cliente evase oltre tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi sono prossime allo 0% a parte per l'Aec-Bolzano (tabella 27).

Tabella 26 – Verifica tensione: Enel

Regione	1999				1998		
	Clients	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Abruzzo	752.905	24	20	0.0%	10.1	0.0%	9.7
Basilicata	332.781	6	20	0.0%	6.7	0.0%	8.0
Calabria	1.151.614	30	20	6.7%	8.4	2.2%	9.6
Campania	2.535.452	13	20	0.0%	2.7	0.0%	2.9
Emilia-Romagna	2.202.079	53	20	1.9%	7.2	1.5%	6.7
Friuli-Venezia Giulia	536.187	48	20	0.0%	8.1	0.0%	7.0
Lazio	2.241.446	77	20	0.0%	8.1	5.9%	12.2
Liguria	1.195.809	1	20	0.0%	1.0	2.1%	16.6
Lombardia	4.267.643	47	20	0.0%	4.9	1.4%	7.8
Marche	792.642	2	20	0.0%	4.5	0.0%	7.0
Molise	198.802	9	20	0.0%	6.2	0.0%	7.4
Piemonte	2.386.741	62	20	1.6%	9.4	4.5%	9.5
Puglia	2.132.625	70	20	2.9%	6.9	0.0%	9.2
Sardegna	909.303	15	20	0.0%	8.7	0.0%	5.8
Sicilia	2.750.231	119	20	0.0%	6.6	0.0%	5.9
Toscana	2.120.621	95	20	3.3%	10.7	5.6%	10.2
Trentino-Alto Adige	283.112	2	20	0.0%	13.0	6.7%	12.8
Umbria	417.258	-	-	-	-	-	-
Valle d'Aosta	114.898	3	20	0.0%	8.3	-	-
Veneto	2.254.301	683	20	0.3%	7.3	0.0%	5.4
Italia	29.576.450	1359	20	0.8%	7.6	1.0%	7.1
<i>Nord</i>	<i>13.240.770</i>	<i>899</i>	<i>20</i>	<i>0.4%</i>	<i>7.4</i>	<i>0.6%</i>	<i>6.4</i>
<i>Centro</i>	<i>5.571.967</i>	<i>174</i>	<i>20</i>	<i>1.8%</i>	<i>9.4</i>	<i>5.4%</i>	<i>10.8</i>
<i>Sud</i>	<i>10.763.713</i>	<i>286</i>	<i>20</i>	<i>1.4%</i>	<i>7.1</i>	<i>0.4%</i>	<i>7.7</i>

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 27 - Verifica tensione: principali imprese distributrici locali

Imprese distributrici locali	1999				1998		
	Clients	Casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Acea-Roma	770.704	1.649	1	1,6%	0,5	ND	0,5*
Aem-Milano	433.010	2	10	0,0%	6	0,0%	5,7
Aem-Torino	248.249	40	7	0,0%	1	0,0%	1
Acegas-Trieste	138.624	ND	20*	ND	ND	-	-
Asm-Brescia	117.353	15	14	0,0%	2,1	0,0%	2,3
Aec-Bolzano	116.585	6	12	100,0%	58	0,0%	6
Meta-Modena	109.977	58	30	1,7%	7,4	ND	13,5*

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni)
- ND: dato non disponibile

Nota:

* valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

2.10 LA NUOVA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' COMMERCIALE

Con la deliberazione n. 201/99 sono stati introdotti dall'Autorità i nuovi standard nazionali di qualità commerciale, uniformi su tutto il territorio e obbligatori per tutti gli esercenti con più di 5.000 clienti BT.

Gli standard nazionali di qualità commerciale definiti dall'Autorità sostituiscono gli standard autodefiniti dagli esercenti nelle proprie Carte dei servizi, che avevano comportato notevole diversità di trattamento dei clienti nelle differenti zone del paese.

I nuovi standard nazionali di qualità commerciale sono sia specifici che generali. Gli standard specifici sono soggetti a indennizzi automatici ai clienti in caso di mancato rispetto. Il criterio seguito nella selezione degli indicatori da sottoporre a standard specifici o generali è stato quello di bilanciare la regolamentazione tra i due obiettivi della tutela dei clienti e del miglioramento della qualità. L'obiettivo della tutela dei clienti 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.

Gli standard specifici di qualità commerciale riguardano le cinque prestazioni più frequenti e per il rispetto degli appuntamenti personalizzati con i clienti. Gli standard specifici sono entrati in vigore l'1 luglio 2000 e il rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati entrerà in vigore l'1 gennaio 2001.

Gli standard specifici di qualità commerciale che si applicano non solo ai clienti alimentati in bassa tensione, a cui in precedenza si riferiva lo Schema generale di riferimento della Carta dei servizi, ma anche ai clienti alimentati in media tensione, purchè non "idonei". Gli standard specifici nazionali definiti dall'Autorità sono i seguenti:

Standard specifici di qualità	Clienti BT	Clienti MT
<ul style="list-style-type: none">• Preventivazione per lavori semplici• Esecuzione di lavori semplici• Attivazione della fornitura• Disattivazione su richiesta dei clienti• Riattivazione dei clienti morosi• Puntualità degli appuntamenti personalizzati	<ul style="list-style-type: none">• 15 gg lavorativi• 15 gg lavorativi• 5 gg lavorativi• 5 gg lavorativi• 1 g feriale• 3 ore	<ul style="list-style-type: none">• 10 gg lavorativi• 7 gg lavorativi• 1 g feriale• 3 ore

Per quanto riguarda lo standard relativo alla puntualità degli appuntamenti, la direttiva dell'Autorità introduce la possibilità per il cliente di personalizzare l'appuntamento. In questi casi, l'appuntamento personalizzato può essere fissato anche oltre il tempo massimo previsto dagli standard di tempestività, ma il personale dell'esercente deve presentarsi all'appuntamento con il cliente entro la fascia massima di 3 ore comunicata al cliente al momento della fissazione dell'appuntamento, pena il pagamento di un rimborso. In questo modo il cliente

ha la facoltà di scegliere, in base alle proprie esigenze tra una garanzia relativa alla tempestività e una garanzia relativa alla puntualità.

Oltre agli standard specifici di qualità commerciale, l'Autorità ha anche definito standard generali di qualità che entreranno in vigore il 1 gennaio 2001 e sono riferiti ai clienti serviti dallo stesso esercente nella stessa provincia. I nuovi standard generali di qualità commerciale definiti dall'Autorità sono i seguenti:

Standard generali di qualità commerciale	Clients BT	Clients MT
<ul style="list-style-type: none"> • Preventivazione per lavori complessi • Esecuzione di lavori complessi • Risposta a richieste di rettifica di fatturazione • Esito di verifiche del gruppo di misura • Esito di verifiche della tensione di fornitura • Risposte a reclami e richieste scritte • Rispetto degli appuntamenti per sopralluoghi di preventivazione (per lavori semplici) • Clienti con almeno una lettura o autolettura all'anno (servizio elettrico) • Fatture di conguaglio con scostamento del conguaglio rispetto all'acconto non superiore al 150% 	<ul style="list-style-type: none"> • 85% entro 40 gg lavorativi • 85% entro 60 gg lavorativi • 90% entro 15 gg lavorativi • 90% entro 10 gg lavorativi • 90% entro 10 gg lavorativi • 90% entro 20 gg lavorativi • 90% entro 3 ore • 95% dei clienti domestici e non domestici a fatturazione bimestrale • 85% delle fatture di conguaglio dei clienti domestici 	<ul style="list-style-type: none"> • 80% entro 40 gg lavorativi • 80% entro 60 gg lavorativi • 95% entro 15 gg lavorativi • 95% entro 10 gg lavorativi • 95% entro 10 gg lavorativi • 95% entro 20 gg lavorativi

La direttiva dedica una attenzione particolare all'informazione che gli esercenti devono assicurare al cliente sugli standard specifici e generali di qualità commerciale:

- una volta all'anno, tutti i clienti devono ricevere informazioni sugli standard generali e specifici di qualità commerciale e sui risultati effettivamente raggiunti dall'esercente nel corso dell'anno;
- inoltre, l'esercente deve informare ogni cliente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard specifici, del tempo massimo e del rimborso previsti.

3. RIMBORSI AI CLIENTI

3.1 SINTESI DEI RISULTATI

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico prevede che gli esercenti individuino almeno 4 standard specifici da assoggettare a rimborso e prevede che le imprese distributrici, a fronte del mancato rispetto di tali indicatori per cause non imputabili al cliente o a terzi, riconoscano un rimborso ai clienti coinvolti.

Per ciascuno degli standard specifici che ogni impresa distributtrice 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 dai clienti, le richieste accettate e l'entità dei rimborsi pagati.

Le imprese distributrici possono scegliere quali indicatori di qualità assoggettare a rimborso, l'entità del rimborso, le procedure di rimborso. Gli indicatori di qualità sottoposti a rimborso sono molto diversi da esercente ad esercente, inoltre alcuni esercenti hanno sottoposto a rimborso anche indicatori di qualità non previsti dallo schema generale di riferimento della Carta dei servizi. Non vi sono, invece, differenze di rilievo tra gli esercenti sull'entità dei rimborsi; per quanto riguarda le modalità di rimborso, l'Enel e quasi tutte le imprese distributrici locali hanno definito procedure di rimborso su richiesta del cliente, solo l'Ami-Imola, l'Aem-Torino e, dall'1 ottobre 1999, anche l'Asm-Brescia hanno adottato procedure di rimborso automatico.

Lo scarso utilizzo delle procedure di rimborso è dovuto soprattutto alla scarsa conoscenza della Carta dei servizi da parte dei clienti; nonostante i 4 anni trascorsi dall'introduzione della Carta dei servizi, il grado di informazione dei clienti non sembra essere cresciuto a giudicare dal limitato numero dei rimborsi richiesti dai clienti a fronte del numero dei casi per i quali ne avrebbero avuto diritto (tabella 28).

Per il confronto del numero dei casi di mancato rispetto degli standard delle Carte dei servizi soggetti a rimborso nel periodo 1996-1999, è necessario tenere presente che dal 1999 sono disponibili i dati di Acea-Roma relativi al numero di casi fuori standard, separati in relazione alle cause di mancato rispetto degli standard, mentre questi dati non erano disponibili negli anni precedenti.

Tabella 28 - Rimborsi ai clienti

	Enel	Maggiori aziende elettriche locali	Altre aziende elettriche locali	Totale
Casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso per cause imputabili all' esercente	3.714	4.635 (1)	69	8.418
Richieste di rimborso presentate da parte dei clienti	3	5	11	19
Rimborsi concessi	2	9	11	22
Importo totale dei rimborsi concessi (milioni di lire)	0,1	0,7	1,1	1,9

(1) Sono compresi i dati dell'Acea-Roma (3.945 casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso)

Legenda:

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

Tabella 29 - Evoluzione del numero di casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso

Casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso per cause imputabili all' esercente	Enel	Maggiori aziende elettriche locali	Altre aziende elettriche locali	Totale
1996	23.607	212 (1)	27	23.846
1997	5.289	810 (1)	ND	6.099
1998	3.708	423 (1)	36	4.167
1999	3.714	4.635 (2)	69	8.418

(1) Non sono compresi i dati dell'Acea-Roma

(2) Sono compresi i dati dell'Acea-Roma (3.945 casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso)

Legenda:

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

3.2 LA NUOVA REGOLAZIONE DEI RIMBORSI AI CLIENTI

Dall'1 luglio 2000 in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale sono previsti rimborsi automatici ai clienti; l'automaticità di tali rimborsi supera i meccanismi di rimborso su richiesta dei clienti previsti nelle Carte dei servizi che hanno dimostrato di non funzionare.

I rimborsi automatici ai clienti interessati sono previsti nei casi in cui non siano rispettati gli standard specifici di qualità commerciale per cause imputabili all'esercente e non per cause dovute a forza maggiore (intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi) o a responsabilità di terzi o al cliente stesso (quali la mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile al cliente).

L'entità del rimborso automatico definita dall'Autorità è pari a 50.000 lire per i clienti domestici, a 100.000 lire per i clienti non domestici alimentati in bassa tensione e a 200.000 lire per i clienti alimentati in media tensione.

I rimborsi automatici devono essere corrisposti al cliente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione richiesta dal cliente, ovvero entro novanta giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente sia inferiore all'entità del rimborso automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

La corresponsione del rimborso automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito; a tale proposito è stata prevista un'apposita comunicazione nella bolletta di accredito del rimborso.

Il mancato rispetto degli standard generali non darà diritto a rimborsi, ma l'Autorità renderà annualmente pubblici i dati riferiti ai singoli esercenti mettendoli a confronto.

4. LA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

4.1 SINTESI DEI RISULTATI

Gli aspetti della continuità del servizio presi in esame dalla Carta dei servizi sono le interruzioni senza preavviso lunghe (con durata superiore a 3 minuti) e le interruzioni con preavviso (con preavviso ai clienti, di almeno 1 giorno).

Per ciascuna delle due tipologie di interruzione sono analizzati:

- il *numero* di interruzioni per cliente all'anno, cioè il rapporto tra la somma annuale del numero di clienti coinvolti nelle interruzioni e il numero di clienti a fine anno;
- la *durata complessiva* di interruzione per cliente, espressa in minuti persi all'anno per cliente, cioè il rapporto tra sommatoria annuale dei prodotti del numero di clienti coinvolti nell'interruzione per la durata di ciascun evento e il numero di clienti a fine anno.

Il numero e la durata delle interruzioni con preavviso e delle interruzioni senza preavviso lunghe relativamente ai clienti BT dell'Enel è disponibile per gli anni dal 1996 al 1999 (tabelle 30 e 31). Per il 1999 non sono disponibili i dati relativi alle interruzioni senza preavviso lunghe nelle regioni Campania, Calabria e Sicilia. In seguito a una istruttoria formale avviata nei confronti dell'Enel distribuzione, l'Autorità ha accertato che i dati inizialmente forniti in merito a queste tre regioni non erano veritieri; essi sono stati pertanto esclusi da tutte le elaborazioni i cui risultati sono presentati in questo rapporto. In seguito all'istruttoria formale, l'Autorità ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria alla società Enel distribuzione Spa, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

In media un cliente dell'Enel alimentato in bassa tensione ha subito, nel 1999, 3,8 interruzioni senza preavviso lunghe (erano 4,8 nel 1996, 4,6 nel 1997 e 4,1 nel 1998), per un totale di 191 minuti persi per cliente (erano 272 nel 1996, 209 nel 1997 e 196 nel 1998). Questi dati comprendono tutte le cause di interruzione. Sono disponibili anche i dati relativi alle interruzioni al netto di quelle causate da eventi dovuti a situazioni straordinari o causati da terzi (tabella 32).

Ai valori nazionali di continuità del servizio non corrisponde una situazione uniforme in tutto il Paese: al nord la media è di 2,7 interruzioni per cliente all'anno (145 minuti persi per cliente), mentre al sud, escluse le regioni Campania, Calabria e Sicilia, la media sale a 5,4 interruzioni per cliente all'anno (297 minuti persi per cliente).

Tabella 30 - Interruzioni senza preavviso lunghe: Enel

	Italia	Nord	Centro	Sud
Numero di interruzioni per cliente				
1996	4,8	3,5	5,1	6,1
1997	4,6	2,8	5,7	6,1
1998	4,1	2,6	4,9	5,4
1999*	3,8	2,7	5,2	5,4
Durata complessiva delle interruzioni (minuti persi per cliente)				
1996	272	159	285	403
1997	209	125	229	302
1998	196	121	230	270
1999*	191	145	227	297

Note:

nel 1999 i dati si riferiscono a 17 regioni (sono escluse Campania, Calabria e Sicilia)

Tabella 31 - Interruzioni senza preavviso lunghe depurate da eventi dovuti a situazioni straordinarie o causati da terzi: Enel

	Italia	Nord	Centro	Sud
Numero di interruzioni per cliente				
1998	3,7	2,3	4,5	4,9
1999*	3,3	2,2	4,6	5,0
Durata complessiva delle interruzioni (minuti persi per cliente)				
1998	170	103	200	235
1999*	145	96	185	253

Note:

nel 1999 i dati si riferiscono a 17 regioni (sono escluse Campania, Calabria e Sicilia)

Tabella 32 - Interruzioni con preavviso: Enel

	Italia	Nord	Centro	Sud
Numero di interruzioni per cliente				
1996	1,2	1,0	1,7	0,8
1997	0,9	0,9	1,2	0,6
1998	0,6	0,5	0,7	0,6
1999	0,4	0,4	0,6	0,4
Durata complessiva delle interruzioni (minuti persi per cliente)				
1996	98	99	109	87
1997	82	99	88	70
1998	60	59	83	50
1999	61	58	97	46

4.2 LA NUOVA CLASSIFICAZIONE TERRITORIALE

I livelli effettivi di continuità (sia in numero che in durata delle interruzioni) devono essere analizzati anche in relazione alle caratteristiche del territorio servito. Infatti, in Italia come nella maggior parte dei paesi, le aree rurali sono servite da linee aeree, che sono più vulnerabili sotto il profilo della continuità. Per questi motivi, fino al 1999 l'Enel ha utilizzato una propria classificazione territoriale che distingueva tra aree urbane, aree semiurbane e aree rurali. Le imprese elettriche locali non avevano adottato una simile classificazione, pur servendo zone con caratteristiche territoriali non sempre omogenee. Questo dava luogo a difficoltà di comparazione tra i diversi soggetti esercenti.

Nel quadro del provvedimento che definisce le regole della misurazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (delibera n. 128/99), l'Autorità ha introdotto una nuova classificazione territoriale in funzione della popolazione residente per comune, valida per tutti gli esercenti.

In base alla nuova classificazione, sono state definite:

- *aree ad alta concentrazione*: comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti;
- *aree a media concentrazione*: comuni con popolazione compresa tra 5.000 e 50.000 abitanti;
- *aree a bassa concentrazione*: comuni con popolazione non superiore a 5.000 abitanti.

Inoltre, gli esercenti operanti nei comuni con più di 50.000 abitanti hanno potuto presentare all'Autorità istanza di riclassificazione territoriale ai fini di una più precisa classificazione del territorio delle grandi città separando zone

periferiche (a bassa o media concentrazione) da zone centrali (ad alta concentrazione).

La nuova classificazione territoriale definita dall'Autorità supera la precedente classificazione dell'Enel che distingueva tra aree urbane (aventi più di 30.000 abitanti), aree semiurbane (aventi tra 10.000 e 30.000 abitanti) e aree rurali (aventi meno di 10.000 abitanti). In particolare, la nuova classificazione territoriale permette di enucleare meglio le porzioni di territorio più tipicamente rurali, come anche quelle più tipicamente urbane (tabella 33).

Tabella 33 – Ripartizione clienti nuova e vecchia classificazione territoriale

Clienti BT 1999	Vecchia classificazione				Nuova classificazione			
	Area urbana	Area semiurbana	Area rurale	TOTALE	Alta concentrazione	Media concentrazione	Bassa concentrazione	TOTALE
Enel S.p.A.	31%	16%	47%	94%	24%	46%	24%	94%
Principali Imprese elettriche locali	Nd	Nd	Nd	6%	5%	0,5%	0,5%	6%
TOTALE				100%	29%	46,5%	24,5%	100%

Per le interruzioni senza preavviso lunghe i dati di continuità del servizio sono disponibili già dal 1999 secondo la nuova classificazione, che permette di effettuare confronti omogenei tra i diversi esercenti. Per le interruzioni con preavviso, invece, i dati di continuità del servizio calcolati con la nuova classificazione saranno disponibili solo a partire dal 2000.

Le tabelle 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 e 42 mostrano i livelli effettivi di frequenza e di durata delle interruzioni con preavviso e senza preavviso per l'Enel (raggruppati a livello regionale) e delle principali imprese elettriche locali.

Al fine di accertare, ai sensi dell'articolo 2, comma 2.4, della deliberazione n. 202/99, l'eventuale non validità dei dati forniti dagli esercenti, sono stati effettuati controlli tecnici presso i principali esercenti sui dati di continuità del servizio. I controlli tecnici hanno avuto lo scopo di verificare le modalità di registrazione delle interruzioni senza preavviso lunghe del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e di verificare la corretta imputazione delle origini e delle cause delle medesime interruzioni, secondo quanto indicato dalla delibera n. 128/99.

Per la valutazione degli esiti dei controlli tecnici e la conseguente invalidazione di alcuni dati, sono stati sviluppati due indici:

- un indice di accuratezza delle registrazioni delle interruzioni, che esprime la completezza e la bontà delle registrazioni effettuate dagli esercenti;

- un indice di precisione dei valori degli indicatori di continuità, che esprime il margine di approssimazione complessiva stimata dei dati forniti dagli esercenti.

L'appendice 2 illustra come sono definiti i due indici e i criteri utilizzati per la valutare gli esiti dei controlli tecnici.

Per quanto concerne le modalità di registrazione delle interruzioni, i controlli tecnici effettuati hanno permesso di accertare il rispetto della metodologia di registrazione delle interruzioni contenuta nella delibera n. 128/99. Di conseguenza, i dati validi relativi agli indicatori di continuità calcolati dall'Enel e dalle principali imprese distributrici locali sono confrontabili.

Tabella 34 - Numero delle interruzioni con preavviso: Enel

	Numero medio interruzioni per cliente			
	Tutto il territorio	Solo aree rurali	Solo aree semiurbane	Solo aree urbane
Abruzzo	1,4	1,9	0,8	0,5
Basilicata	1,1	1,5	0,0	0,1
Calabria	0,3	0,4	0,0	0,1
Campania	0,0	0,1	0,0	0,0
Emilia Romagna	0,4	0,7	0,1	0,1
Friuli	0,5	0,7	0,4	0,1
Lazio	0,9	1,7	0,9	0,3
Liguria	0,2	0,3	0,0	0,2
Lombardia	0,3	0,4	0,1	0,0
Marche	0,4	0,5	0,3	0,4
Molise	1,2	1,3	0,6	1,1
Piemonte	0,4	0,5	0,2	0,2
Puglia	0,4	0,6	0,1	0,2
Sardegna	0,5	0,7	0,3	0,1
Sicilia	0,3	0,4	0,1	0,1
Toscana	0,5	0,9	0,4	0,2
Trentino	0,7	0,9	0,0	0,1
Umbria	0,5	0,6	0,8	0,1
Valle d'Aosta	1,0	1,2	-	0,0
Veneto	0,8	1,0	0,6	0,3
ITALIA	0,4	0,7	0,3	0,2
<i>NORD</i>	<i>0,4</i>	<i>0,6</i>	<i>0,2</i>	<i>0,1</i>
<i>CENTRO</i>	<i>0,6</i>	<i>1,0</i>	<i>0,6</i>	<i>0,2</i>
<i>SUD</i>	<i>0,4</i>	<i>0,6</i>	<i>0,1</i>	<i>0,1</i>

Legenda:

- aree urbane: località con popolazione superiore a 30.000 abitanti
- aree semiurbane: località con popolazione compresa tra 10.000 e 30.000 abitanti
- aree rurali: località con popolazione inferiore a 10.000 abitanti
- tutto il territorio: media ponderata tra aree urbane, semiurbane e rurali

Tabella 35 - Durata delle interruzioni con preavviso: Enel

	Minuti persi per cliente			
	Tutto il territorio	Solo aree rurali	Solo aree semiurbane	Solo aree urbane
Abruzzo	214	297	105	67
Basilicata	106	137	0	5
Calabria	49	64	20	12
Campania	3	7	0	1
Emilia Romagna	66	102	29	24
Friuli	75	89	67	26
Lazio	164	282	185	68
Liguria	20	30	6	14
Lombardia	35	52	18	14
Marche	33	38	26	29
Molise	211	233	94	213
Piemonte	44	70	12	8
Puglia	12	26	1	4
Sardegna	69	106	17	13
Sicilia	38	68	24	12
Toscana	56	96	38	22
Trentino	87	102	0	5
Umbria	65	77	98	22
Valle d'Aosta	122	144	-	12
Veneto	119	157	88	39
ITALIA	61	93	44	21
<i>NORD</i>	<i>58</i>	<i>86</i>	<i>33</i>	<i>18</i>
<i>CENTRO</i>	<i>97</i>	<i>143</i>	<i>113</i>	<i>43</i>
<i>SUD</i>	<i>46</i>	<i>82</i>	<i>17</i>	<i>11</i>

Legenda:

- aree urbane: località con popolazione superiore a 30.000 abitanti
- aree semiurbane: località con popolazione compresa tra 10.000 e 30.000 abitanti
- aree rurali: località con popolazione inferiore a 10.000 abitanti
- tutto il territorio: media ponderata tra aree urbane, semiurbane e rurali

Tabella 36 - Interruzioni con preavviso: principali imprese distributrici locali

Imprese distributrici locali	Clienti	Numero	Durata (minuti)
Acea-Roma	770.704	0,1	20
Aem-Milano	435.924	0,4	26
Aem-Torino	248.249	0,4	26
Acegas-Trieste	137.802	0,3	30
Asm-Brescia	117.353	0,3	23
Aec-Bolzano	116.585	0,1	10
Meta-Modena	108.712	0,4	22

Nota:

- per l'Acea Roma e per l'Aec Bolzano i dati indicati si riferiscono alle sole aree ad alta concentrazione come definite dalla delibera n. 128/99.

Tabella 37 - Numero delle interruzioni senza preavviso lunghe: Enel

	Numero medio di interruzioni per cliente			
	Tutto il territorio	Bassa concentrazione	Media concentrazione	Alta concentrazione
Piemonte	3,5	5,2	2,5	1,7
Valle d'Aosta	2,0	2,3	0,3	
Liguria	3,7	8,3	2,6	2,0
Lombardia	1,7	2,3	1,4	1,1
Trentino Alto Adige	4,6	5,1	4,5	1,8
Veneto	2,6	4,1	2,5	1,0
Friuli Venezia Giulia	2,8	4,6	2,2	1,2
Emilia Romagna	3,1	6,0	3,0	1,0
Toscana*	4,8	8,5	5,6	2,0
Marche	3,5	4,8	3,0	2,2
Umbria	4,2	5,7	4,2	1,8
Lazio	6,3	9,6	7,3	2,6
Abruzzo	5,9	8,2	4,9	2,1
Molise	4,6	5,9	3,9	1,8
Campania	NV	NV	NV	NV
Puglia*	4,5	6,9	4,5	2,5
Basilicata	4,8	5,9	5,1	1,0
Calabria	NV	NV	NV	NV
Sicilia	NV	NV	NV	NV
Sardegna	7,3	10,5	7,0	2,2
<i>NORD</i>	2,7	4,3	2,2	1,3
<i>CENTRO</i>	5,2	7,8	5,8	2,3
<i>SUD*</i>	5,4	8,1	5,0	2,2
ITALIA	3,8	5,6	3,7	1,7

Legenda:

- alta concentrazione: comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti (salvo porzioni periferiche riclassificate)
- media concentrazione: comuni con popolazione superiore a 5.000 e inferiore a 50.000 abitanti
- bassa concentrazione: comuni con popolazione inferiore a 50.000 abitanti
- tutto il territorio: media ponderata tra ambiti ad alta, media e bassa concentrazione

Nota:

*Dati al netto degli ambiti territoriali i cui dati sono stati considerati non validi

Tabella 38 - Durata delle interruzioni senza preavviso lunghe: Enel

	Minuti persi per cliente			
	Tutto il territorio	Bassa concentrazione	Media concentrazione	Alta concentrazione
Piemonte	256	462	143	48
Valle d'Aosta	90	108	9	
Liguria	214	571	120	91
Lombardia	76	108	67	44
Trentino Alto Adige	254	287	249	84
Veneto	117	198	105	38
Friuli Venezia Giulia	120	209	95	34
Emilia Romagna	147	296	137	41
Toscana*	175	295	202	82
Marche	144	211	122	80
Umbria	198	258	203	77
Lazio	305	485	349	128
Abruzzo	390	629	270	104
Molise	262	325	224	118
Campania	NV	NV	NV	NV
Puglia*	207	369	206	102
Basilicata	295	367	306	61
Calabria	NV	NV	NV	NV
Sicilia	NV	NV	NV	NV
Sardegna	410	579	376	166
<i>NORD</i>	145	271	105	51
<i>CENTRO</i>	227	346	250	103
<i>SUD*</i>	297	503	252	118
ITALIA	191	323	170	75

Legenda:

- alta concentrazione: comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti (salvo porzioni periferiche riclassificate)
- media concentrazione: comuni con popolazione superiore a 5.000 e inferiore a 50.000 abitanti
- bassa concentrazione: comuni con popolazione inferiore a 50.000 abitanti
- tutto il territorio: media ponderata tra ambiti ad alta, media e bassa concentrazione

Nota:

* Dati al netto degli ambiti territoriali i cui dati sono stati considerati non validi

**Tabella 39 - Numero delle interruzioni senza preavviso lunghe depurate da eventi dovuti a situazioni straordinarie o causati da terzi:
Enel**

	Numero medio di interruzioni per cliente °			
	Tutto il territorio	Bassa concentrazione	Media concentrazione	Alta concentrazione
Piemonte	2,9	4,4	2,2	1,3
Valle d'Aosta	1,8	2,2	0,2	
Liguria	2,8	6,4	2,3	1,1
Lombardia	1,4	2,1	1,3	0,8
Trentino Alto Adige	2,7	3,0	2,9	0,9
Veneto	2,3	3,5	2,2	0,8
Friuli Venezia Giulia	2,3	3,7	1,9	0,9
Emilia Romagna	2,7	5,1	2,6	0,8
Toscana*	4,4	7,9	5,1	1,8
Marche	3,0	4,1	2,7	1,5
Umbria	3,6	5,0	3,5	1,4
Lazio	5,4	8,7	6,3	2,1
Abruzzo	5,1	7,0	4,4	1,9
Molise	4,2	5,4	3,5	1,5
Campania	NV	NV	NV	NV
Puglia*	4,2	6,6	4,2	2,3
Basilicata	4,7	5,8	5,0	0,9
Calabria	NV	NV	NV	NV
Sicilia	NV	NV	NV	NV
Sardegna	6,7	9,6	6,5	1,7
<i>NORD</i>	2,2	3,6	1,9	0,9
<i>CENTRO</i>	4,6	7,0	5,1	1,9
<i>SUD*</i>	5,0	7,4	4,7	1,9
ITALIA	3,3	4,8	3,2	1,4

Legenda:

- alta concentrazione: comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti (salvo porzioni periferiche riclassificate)
- media concentrazione: comuni con popolazione superiore a 5.000 e inferiore a 50.000 abitanti
- bassa concentrazione: comuni con popolazione inferiore a 50.000 abitanti
- tutto il territorio: media ponderata tra ambiti ad alta, media e bassa concentrazione

Note:

° numero medio di interruzione per cliente, depurato dalle cause esterne e di forza maggiore definite all'articolo 7 della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 1 settembre 1999, n.128

*Dati al netto degli ambiti territoriali i cui dati sono stati considerati non validi

Tabella 40 - Durata delle interruzioni senza preavviso lunghe depurate da eventi dovuti a situazioni straordinarie o causati da terzi: Enel

	Minuti persi per cliente °			
	Tutto il territorio	Bassa concentrazione	Media concentrazione	Alta concentrazione
Piemonte	152	253	102	39
Valle d'Aosta	84	100	7	
Liguria	102	197	89	57
Lombardia	64	94	57	29
Trentino Alto Adige	122	134	134	39
Veneto	92	152	85	30
Friuli Venezia Giulia	85	143	68	27
Emilia Romagna	102	193	98	32
Toscana*	158	270	182	74
Marche	118	167	105	59
Umbria	146	199	147	50
Lazio	237	403	262	100
Abruzzo	256	358	214	94
Molise	231	284	203	94
Campania	NV	NV	NV	NV
Puglia*	195	349	193	99
Basilicata	287	360	295	57
Calabria	NV	NV	NV	NV
Sicilia	NV	NV	NV	NV
Sardegna	359	505	334	137
<i>NORD</i>	<i>96</i>	<i>163</i>	<i>80</i>	<i>36</i>
<i>CENTRO</i>	<i>185</i>	<i>290</i>	<i>200</i>	<i>84</i>
<i>SUD</i>	<i>253</i>	<i>396</i>	<i>228</i>	<i>105</i>
ITALIA	145	224	139	59

Legenda:

- alta concentrazione: comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti (salvo porzioni periferiche riclassificate)
- media concentrazione: comuni con popolazione superiore a 5.000 e inferiore a 50.000 abitanti
- bassa concentrazione: comuni con popolazione inferiore a 50.000 abitanti
- tutto il territorio: media ponderata tra ambiti ad alta, media e bassa concentrazione

Note:

° minuti persi per cliente, depurati dalle cause esterne e di forza maggiore definite all'articolo 7 della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 1 settembre 1999, n.128

*Dati al netto degli ambiti territoriali i cui dati sono stati considerati non validi

Tabella 41 – Numero delle interruzioni senza preavviso lunghe: principali imprese distributrici locali

Imprese distributrici locali	Clienti	Numero (1)			Numero depurato (2)		
		Bassa concentr	Media concentr	Alta concentr	Bassa concentr	Media concentr	Alta concentr
Acea-Roma	770.704	6,7	3,1	2,3	5,6	2,5	1,6
Aem-Milano	435.924		0,7	1,1		0,7	0,8
Aem-Torino	248.249			1,5			1,1
Acegas-Trieste	137.802			1,2			1,1
Asm-Brescia	117.353			0,8			0,6
Aec-Bolzano	116.585	5,8	5,5	2,2	4,9	4,7	1,1
Meta-Modena	108.712	NV		NV	NV		NV

Legenda:

- alta concentrazione: comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti (salvo porzioni periferiche riclassificate)
- media concentrazione: comuni con popolazione superiore a 5.000 e inferiore a 50.000 abitanti
- bassa concentrazione: comuni con popolazione inferiore a 50.000 abitanti
- tutto il territorio: media ponderata tra ambiti ad alta, media e bassa concentrazione

Note:

- (1) numero medio interruzioni per cliente
 (2) numero medio interruzioni per cliente depurato dalle cause esterne e di forza maggiore definite all'articolo 7 della deliberazione dell'Autorità 1 settembre 1999, n.128

Tabella 42 – Durata delle interruzioni senza preavviso lunghe: principali imprese distributrici locali

Imprese distributrici locali	Clienti	Durata (3) (minuti persi per cliente)			Durata depurata (4) (minuti persi per cliente)		
		Bassa concentr	Media concentr	Alta concentr	Bassa concentr	Media concentr	Alta concentr
Acea-Roma	770.704	530	185	108	451	156	83
Aem-Milano	435.924		44	55		42	41
Aem-Torino	248.249			42			26
Acegas-Trieste	137.802			54			47
Asm-Brescia	117.353			19			14
Aec-Bolzano	116.585	205	93	37	175	60	21
Meta-Modena	108.712	NV		NV	NV		NV

Legenda:

- alta concentrazione: comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti (salvo porzioni periferiche riclassificate)
- media concentrazione: comuni con popolazione superiore a 5.000 e inferiore a 50.000 abitanti
- bassa concentrazione: comuni con popolazione inferiore a 50.000 abitanti
- tutto il territorio: media ponderata tra ambiti ad alta, media e bassa concentrazione

Nota:

- (3) minuti persi per cliente
 (4) minuti persi per cliente depurati da cause esterne e di forza maggiore definite all'articolo 7 della deliberazione dell'Autorità 1 settembre 1999, n.128

Tabella 43 - Interruzioni senza preavviso lunghe: aree alta concentrazione dell'Enel

Principali città (solo aree ad alta concentrazione)	Clienti	Numero (1)	Numero depurato (2)	Durata (3) (minuti)	Durata depurata (4) (minuti)
Bari	420.603	NV	NV	NV	NV
Bologna	268.512	0,7	0,5	36	26
Firenze	288.210	2,1	1,8	84	70
Genova	352.824	2,2	1,1	98	60
Milano	487.472	1,3	0,9	52	31
Napoli	468.763	NV	NV	NV	NV
Palermo	322.192	NV	NV	NV	NV
Roma	703.996	2,2	1,7	112	86
Torino	442.465	1,9	1,5	44	36

Nota:

- (1) numero medio interruzioni per cliente
- (2) numero medio interruzioni per cliente depurato dalle cause esterne e di forza maggiore definite all'articolo 7 della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 1 settembre 1999, n.128
- (3) minuti persi per cliente
- (4) minuti persi per cliente depurati da cause esterne e di forza maggiore definite all'articolo 7 della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 1 settembre 1999, n.128

4.3 LA NUOVA REGOLAZIONE DELLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Con la deliberazione n. 202/99 l'Autorità ha introdotto la disciplina dei livelli generali di qualità relativi alle interruzioni senza preavviso lunghe del servizio di distribuzione dell'energia elettrica.

La nuova disciplina persegue il duplice obiettivo di avvicinare in tempi rapidi il livello medio di continuità del paese ai migliori livelli medi nazionali registrati attualmente in altri paesi europei e di ridurre i divari esistenti, anche a parità di grado di concentrazione dell'utenza, tra le diverse regioni.

Allo scopo di tenere conto delle forti differenze iniziali presenti sul territorio nazionale anche a parità di grado di concentrazione territoriale, la deliberazione n. 202/99 definisce gli ambiti territoriali cui si riferiscono i livelli generali di continuità del servizio. Gli ambiti territoriali sono circa 300, suddivisi per esercente, per provincia e tra aree ad alta, media e bassa concentrazione di popolazione (secondo le definizioni contenute nella deliberazione n. 128/99, vedi paragrafo 4.2 di questo rapporto).

A ciascun ambito territoriale è stato assegnato un percorso di miglioramento tendenziale a partire dal livello effettivo medio, registrato nello stesso ambito territoriale nel biennio 1998-1999, della durata complessiva di interruzione per cliente BT, al netto di interruzioni causate da forza maggiore, da guasti dei clienti e da danni di terzi. Il percorso di miglioramento tendenziale per ogni

ambito territoriale è costituito da una serie di livelli tendenziali, ciascuno dei quali esprime lo standard minimo di continuità richiesto dall'Autorità anno per anno nel periodo 2000-2003. I livelli tendenziali sono calcolati, a partire dal livello effettivo medio, sulla base di tassi di miglioramento tendenziale definiti dall'Autorità in funzione del livello iniziale di continuità e del grado di concentrazione dei diversi ambiti territoriali (tabella 44).

Tabella 44 – Valori del tasso annuo di miglioramento tendenziale per grado di concentrazione

Durata media di interruzione per cliente (media biennale) depurata delle interruzioni causate da forza maggiore o da cause esterne			Tasso annuo di miglioramento (%)
Ambiti ad alta concentrazione	Ambiti a media concentrazione	Ambiti a bassa concentrazione	
fino a 30 minuti	Fino a 45 minuti	Fino a 60 minuti	0%
da 31 a 60 minuti	Da 46 a 90 minuti	Da 61 a 120 minuti	5%
da 61 a 90 minuti	da 91 a 135 minuti	Da 121 a 180 minuti	8%
da 91 a 120 minuti	da 136 a 180 minuti	Da 181 a 240 minuti	10%
da 121 a 150 minuti	da 181 a 270 minuti	Da 241 a 360 minuti	13%
oltre 151 minuti	Oltre 271 minuti	oltre 361 minuti	16%

Il rispetto del percorso di miglioramento tendenziale dovrà essere assicurato a fronte della tariffa esistente. Gli esercenti che riusciranno a migliorare in misura maggiore del tasso tendenziale definito dall'Autorità potranno recuperare i maggiori costi sostenuti. Viceversa, per gli ambiti dove non sarà rispettato il percorso di miglioramento tendenziale, le aziende dovranno pagare una penalità. Un fondo di perequazione assicurerà il mantenimento della tariffa unica nazionale; il finanziamento del fondo viene assicurato in parte dalle stesse penalità previste a carico degli esercenti che non raggiungono il miglioramento tendenziale richiesto, e in parte tramite un parametro correttivo del metodo del *price-cap* per l'aggiornamento tariffario (parametro Q, istituito ai sensi dell'articolo 2, comma 19, lettera a), della legge n. 481/95).

Il sistema dei percorsi di miglioramento tendenziale spinge gli esercenti a migliorare la continuità fino ad arrivare ai livelli nazionali di riferimento fissati dall'Autorità sulla base degli standard europei: 30 minuti di interruzione complessiva per cliente all'anno nelle grandi città (ambiti a alta concentrazione), 45 minuti nei centri di medie dimensioni (ambiti a media concentrazione) e 60 minuti nelle aree di campagna (ambiti a bassa concentrazione).

La tabella 45 contiene una sintesi dei livelli tendenziali di continuità del servizio per il periodo 2000-2003, determinati dall'Autorità con la delibera 3 agosto 2000, n. 144/00. Il miglioramento medio nel periodo è pari al 34% a livello complessivo, ma è differenziato in modo da ottenere recuperi più veloci dove la

continuità del servizio è attualmente peggiore. Nei prossimi quattro anni, tutta l'Italia dovrà arrivare almeno al livello delle interruzioni di oggi del Nord, che sono oggi meno della metà di quelle del Sud, e il Nord dovrà continuare ancora a migliorare per arrivare al livello delle migliori situazioni europee.

Tabella 45 - Livelli tendenziali di continuità del servizio per il periodo 2000-2003

Paese	Livello iniziale 1998-1999	Standard 1999-2000	Standard 2000-2001	Standard 2001-2002	Standard 2002-2003	Clienti
Italia	150	133	120	109	99	29.755.474
<i>Miglioramento medio</i>		11%	20%	28%	34%	
Nord	96	89	83	78	73	14.339.451
<i>Miglioramento medio</i>		8%	15%	21%	26%	
Centro	180	157	140	125	113	6.161.726
<i>Miglioramento medio</i>		13%	22%	31%	37%	
Sud	213	186	163	145	130	9.382.389
<i>Miglioramento medio</i>		13%	24%	32%	39%	
Alta concentrazione	70	65	59	55	52	8.543.435
<i>Miglioramento medio</i>		8%	16%	22%	26%	
Media concentrazione	156	138	124	112	102	13.931.082
<i>Miglioramento medio</i>		11%	20%	28%	35%	
Bassa concentrazione	233	205	182	164	149	7.280.957
<i>Miglioramento medio</i>		12%	22%	30%	36%	

Note

- I valori indicati sono relativi alla media biennale della durata di interruzione per cliente BT relativa alle interruzioni senza preavviso lunghe, al netto delle interruzioni originate sulla rete di trasmissione nazionale e sulle reti di alta tensione e al netto delle interruzioni attribuibili a cause di forza maggiore o a cause esterne (terzi e clienti).
- I tassi percentuali di miglioramento medio annuo sono sempre riferiti al livello iniziale (media biennale 1998-1999)
- I valori si riferiscono agli ambiti territoriali di Enel e agli ambiti territoriali di 5 imprese distributrici (Aem-Milano, Aem-Torino, Asm-Brescia, Acegas-Trieste, Acea-Roma)

Per le regioni Campania, Calabria e Sicilia i livelli tendenziali di continuità dovranno essere rivisti, in quanto basati su dati relativi al 1999 risultati non veritieri. Attualmente (maggio 2001) è in corso una istruttoria formale nei confronti dell'Enel distribuzione per determinare nuovi livelli tendenziali per le suddette regioni per il periodo 2001-2003.

5. CONCLUSIONI

5.1 PRINCIPALI RISULTATI

Il rapporto sulla qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica per l'anno 1999 mostra che:

- Alla data del 31 dicembre 1999, a fronte di 195 soggetti esercenti il servizio di fornitura dell'energia elettrica, risultano adottate 100 Carte dei servizi delle imprese distributrici locali e 74 Carte dei servizi per gli esercizi dell'Enel, coinvolgendo complessivamente il 99% del totale dei clienti (32,3 milioni di clienti).
- Alla stessa data gli esercenti che non si sono ancora dotati di una Carta dei servizi hanno tutti un numero di clienti serviti inferiore di 10.000 clienti.
- Il numero di imprese distributrici locali che ha adottato la Carta dei servizi è cresciuto dal 1996 al 1999: 64 Carte dei servizi nel 1996, 80 nel 1997, 93 nel 1998, 100 al 31 dicembre 1999 nell'ultima rilevazione dell'Autorità. Il numero di clienti serviti da esercenti che hanno adottato la Carta dei servizi è così aumentato di circa 300.000 dal 1996 al 1999.
- Quasi tutte le imprese distributrici di maggiore dimensione (l'Enel e 21 imprese distributrici locali tra le 26 imprese con più di 10.000 clienti) hanno verificato il rispetto degli standard specifici di qualità e hanno misurato i livelli effettivi di continuità del servizio.
- Gli esercenti non verificano in modo uniforme e comparabile tutti gli indicatori di qualità previsti dalle loro Carte dei servizi: tempi di preventivazione, di allacciamento, di attivazione e di disattivazione risultano essere gli indicatori più controllati; l'opposto accade per le risposte a reclami e a richieste scritte e per le rettifiche di fatturazione.
- Poiché gli standard sono stati generalmente definiti dall'Enel in modo prudenziale le percentuali di richieste dei clienti soddisfatte in tempi superiori agli standard sono basse (1,5% di casi fuori standard per i preventivi, 0,2% per gli allacciamenti, 0,4% per le attivazioni e riattivazioni, 0,1% per le disattivazioni);
- Per alcune prestazioni delle imprese distributrici locali vi sono percentuali di richieste evase in tempi superiori allo standard elevate (26,9% di casi fuori standard per i preventivi, 11,8% per le risposte a richieste scritte, 20,4% per le rettifiche di fatturazione), valori medi che sono influenzati dai numerosi casi di fuori standard dell'Acea-Roma che presenta per la prima volta in modo completo il grado di rispetto degli standard.
- Nel 1999 il cliente dell'Enel ha ricevuto un preventivo in media in 17 giorni, è stato allacciato in 6 giorni se l'intervento è stato limitato alla presa, e la fornitura è stata attivata in 3 giorni; in media il cliente delle maggiori

imprese distributrici locali ha ricevuto un preventivo in 23 giorni, è stato allacciato in 7 giorni se l'intervento è limitato alla presa e la fornitura è stata attivata in 4 giorni. Anche i tempi medi risultano essere molto influenzati dai tempi medi effettivi dell'Aceca-Roma per l'elevato numero di clienti serviti.

- A fronte di 8.418 casi di clienti che avrebbero avuto diritto al rimborso per mancato rispetto degli standard, sono state presentate solo 19 richieste di rimborso per un totale di rimborsi concessi pari a 1,9 milioni di lire (compresi i rimborsi automatici concessi da alcuni esercenti).
- In media un cliente dell'Enel alimentato in bassa tensione ha subito, nel 1999, 3,8 interruzioni senza preavviso (4,8 nel 1996, 4,6 nel 1997 e 4,1 nel 1998), per un totale di 191 minuti persi per cliente (272 nel 1996, 209 nel 1997 e 196 nel 1998). I dati del 1999 non comprendono le regioni Campania, Calabria e Sicilia per le quali non sono disponibili dati attendibili.
- Se si considerano le interruzioni senza preavviso depurate dalle cause non imputabili all'esercente, risulta un miglioramento sia del numero sia della durata dal 1998: in media 3,5 interruzioni per cliente (3,7 nel 1998) per un totale di 149 minuti persi per cliente (170 nel 1998).
- La situazione della continuità per le principali imprese distributrici locali è variabile: nelle aree ad alta concentrazione la durata delle interruzioni senza preavviso lunghe varia dai 19 minuti persi per cliente dell'Asm-Brescia ai 108 minuti persi dell'Aceca-Roma.
- Dal 1999 i dati di continuità del servizio dell'Enel e delle principali imprese elettriche locali sono rilevati con una metodologia comune e sono comparabili anche grazie alla nuova classificazione territoriale definita dall'Autorità. L'Autorità effettua controlli tecnici presso gli esercenti per verificare l'applicazione degli obblighi di registrazione delle interruzione definiti nella deliberazione n. 128/99.

Il presente rapporto illustra anche gli elementi fondamentali della nuova regolazione della qualità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, definita dall'Autorità alla fine del 1999 e che è entrata in vigore nel corso dell'anno 2000, tra cui:

- per la qualità commerciale, l'introduzione di standard nazionali di qualità commerciale definiti dall'Autorità e obbligatori per tutti gli esercenti con più di 5.000 clienti;
- per i rimborsi ai clienti, l'introduzione di rimborsi automatici in caso di mancato rispetto degli standard nazionali specifici di qualità commerciale per cause non imputabili a terzi, a clienti o a forza maggiore;
- per la continuità del servizio, la definizione di un sistema comune di indicatori di continuità del servizio e l'introduzione di una nuova disciplina di regolazione della continuità riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe.

APPENDICE 1. NOTA METODOLOGICA

1. Raccolta dei dati

I dati utilizzati in questo rapporto sono stati forniti all'Autorità dai soggetti esercenti, attraverso modelli unificati di raccolta dei dati che l'Autorità stessa ha inviato alle imprese distributrici. Insieme ai modelli di raccolta dei dati sono state fornite agli esercenti istruzioni scritte per la compilazione. Le istruzioni contenevano definizioni dettagliate degli indicatori; gli esercenti potevano indicare se nella propria prassi si discostano da queste definizioni e segnalare eventuali ulteriori standard di qualità di cui verificano il rispetto oltre a quelli richiesti dall'Autorità.

I dati sono stati forniti dagli esercenti sotto la propria responsabilità. Nell'inviare i dati richiesti, alcuni esercenti hanno allegato note di chiarimento, delle quali si è cercato di tenere conto nell'elaborazione dei dati.

Tutti i dati raccolti si riferiscono all'anno 1999. La raccolta dei dati si è svolta nella primavera del 2000. All'indagine hanno risposto l'Enel e 129 imprese distributrici locali, di cui 26 di grandi dimensioni (con più di 10.000 clienti) e 103 di piccole dimensioni (con meno di 10.000 clienti).

Nel presente rapporto sono stati elaborati i dati forniti dagli esercenti entro il 31 luglio 2000.

In parallelo alla raccolta dei dati, gli uffici dell'Autorità hanno prestato assistenza telefonica ai soggetti esercenti per chiarimenti sulla compilazione dei modelli di raccolta dei dati.

2. Verifica dei dati

Gli uffici dell'Autorità hanno effettuato operazioni di verifica dei dati forniti dagli esercenti. Queste operazioni di verifica sono state di due tipi:

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

Per eliminare i dati palesemente inattendibili, per ogni indicatore e per ogni impresa esercente, sono stati ritenuti come non significativi e quindi sono stati successivamente esclusi dalle elaborazioni, i seguenti casi:

- standard non indicato;
- numero di eventi totali (numero di richieste del cliente per una determinata prestazione) non rilevato;

- numero di casi di mancato rispetto dello standard per causa esercente e per causa cliente contemporaneamente non rilevati;
- tempo effettivo medio uguale allo standard, nei casi in cui lo standard sia maggiore di 5 giorni e il numero di casi di mancato rispetto dello standard sia uguale a zero per entrambe le cause, esercente e cliente.

Per quanto riguarda i controlli tecnici presso gli esercenti, le verifiche sono state effettuate a campione. Nei casi in cui gli esiti del controllo abbiano evidenziato una insufficiente affidabilità dei dati forniti, questi sono stati invalidati.

3. Elaborazione dei dati relativi agli standard specifici

In tutte le tabelle di questo rapporto, le “percentuali fuori standard” sono state calcolate a partire dai dati forniti dagli esercenti con la seguente formula:

$$\% \text{ fuori standard} = \frac{\text{casi mancato rispetto dello standard per causa esercente}}{\text{(numero di richieste - casi mancato rispetto dello standard per causa cliente)}} \times 100$$

Il rapporto contiene due tipi di tabelle: tabelle in cui sono presentati dati relativi ai singoli esercenti e tabelle in cui sono presentati dati relativi a gruppi di esercenti.

Nelle tabelle in cui sono presentati dati relativi ai singoli esercenti, sono indicati con ND i dati non forniti dagli esercenti e con NV i dati forniti dagli esercenti, ma considerati non validi dagli uffici dell’Autorità in seguito alle verifiche descritte al punto precedente.

Nelle tabelle in cui sono presentati dati relativi a gruppi di esercenti, sono stati adottati i seguenti criteri di elaborazione.

- Per ogni tipo di prestazione, il numero annuo di richieste totale è pari alla somma del numero annuo di richieste dichiarate dagli esercenti a cui la tabella si riferisce (sono quindi esclusi solo i casi relativi agli esercenti che non hanno rilevato il numero annuo di richieste).
- Per ogni tipo di prestazione, lo standard medio è pari alla media dei valori standard dichiarati dai singoli esercenti a cui la tabella si riferisce, escludendo dal calcolo sia gli esercenti che non hanno dichiarato lo standard sia gli esercenti che hanno fornito dati non validi secondo i criteri di verifica formale indicati al punto 2) di questa appendice. I dati esclusi per questo motivo sono indicati con l’asterisco (*) nelle tabelle che riportano i dati

individuali per le principali imprese distributrici. La media è ponderata sul numero annuo di richieste per la prestazione in esame.

- Per ogni tipo di prestazione, il tempo effettivo medio è pari alla media dei valori effettivi dichiarati dai singoli esercenti a cui si riferisce la tabella, escludendo dal calcolo sia gli esercenti che non hanno dichiarato il tempo effettivo, sia gli esercenti che hanno fornito dati non validi secondo i criteri di verifica formale indicati al punto 2) di questa appendice. La media è ponderata sul numero annuo di richieste per la prestazione in esame.

4. Elaborazione dei dati sui rimborsi

Nelle tabelle relative ai rimborsi, il numero di “casi di mancato rispetto degli standard” è pari alla somma del numero di casi di mancato rispetto degli standard a causa dell’esercente, estesa a tutti gli standard specifici assoggettati a rimborsi dall’esercente stesso.

5. Elaborazione dei dati sui livelli generali

Le elaborazioni degli indicatori di continuità (numero e durata delle interruzioni senza preavviso e delle interruzioni con preavviso) sono state effettuate utilizzando il numero di clienti come criterio di ponderazione dei dati elementari (cioè riferiti a un singolo esercizio dell’Enel o a una singola impresa elettrica locale).

APPENDICE 2. INDICI PER LA VALUTAZIONE DEGLI ESITI DEI CONTROLLI TECNICI

L'Autorità ha sviluppato indici per la valutazione degli esiti dei controlli tecnici, in modo tale da distinguere:

- l'accuratezza delle registrazioni delle interruzioni, cioè la completezza e la bontà delle registrazioni effettuate dagli esercenti;
- la precisione dei valori degli indicatori di continuità, cioè il margine di approssimazione complessiva stimata dei dati forniti dagli esercenti.

INDICE DI ACCURATEZZA

L'indice di accuratezza ha l'obiettivo di dare una stima della completezza e della correttezza delle registrazioni relative alle interruzioni originate sulla rete MT. L'indice di accuratezza non ha l'obiettivo di stimare la precisione delle registrazioni effettuate dall'esercente, e quindi non tiene conto del fatto che eventuali errori sull'istante di inizio e sull'istante di fine dell'interruzione siano in eccesso o in difetto.

L'indice di accuratezza è costruito classificando le interruzioni in relazione agli errori riscontrabili nelle registrazioni e assegnando un peso differenziato in relazione alla gravità di tali errori. Il peso maggiore è assegnato alla mancata registrazione di una interruzione. Il peso minore è assegnato alla registrazione di interruzioni con errore, in difetto o in eccesso, pari a 1 minuto nell'istante di inizio, nonché alla registrazione di interruzioni con errore, in difetto o in eccesso, compreso fra 1 e 10 minuti nell'istante di fine. Pesi intermedi vengono assegnati ad altre tipologie di registrazioni incomplete o inesatte.

L'indice di accuratezza I_{acc} è calcolato secondo la seguente formula:

$$I_{acc} = \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^{10} P_i \times N_i}{N_{camp}}\right) \times 100[\%]$$

dove:

- i è un indice che varia da 1 a 10 ed esprime i diversi tipi di incompletezza o inesattezza delle registrazioni indicati nella tabella A;
- P_i è il peso assegnato a ogni tipo di incompletezza o inesattezza, secondo quanto indicato nella tabella A;
- N_i è il numero di interruzioni con origine sulla rete MT riscontrato durante il controllo tecnico con incompletezza o inesattezza di tipo i
- N_{camp} è il numero di interruzioni con origine sulla rete MT controllato a campione durante il controllo tecnico.

Nel caso nella registrazione di una stessa interruzione siano state riscontrate più di un tipo di incompletezza o inesattezza, la registrazione viene classificata in base al tipo di incompletezza o inesattezza più grave (cioè con peso P_i maggiore).

L'indice di accuratezza può assumere al massimo il valore 100%, che esprime la massima accuratezza.

Tabella A

<i>i</i>	Tipo di incompletezza o inesattezza di registrazione (interruzioni originate sulla rete MT)	P_i
1	Interruzioni non registrate	1
2	Interruzioni registrate con errore relativo all'istante di inizio superiore in valore assoluto a 30 minuti	0,5
3	Interruzioni registrate con errore relativo all'istante di inizio superiore in valore assoluto a 15 minuti e pari o inferiore in valore assoluto a 30 minuti	0,3
4	Interruzioni registrate con errore relativo all'istante di inizio superiore in valore assoluto a 5 minuti e pari o inferiore in valore assoluto a 15 minuti	0,1
5	Interruzioni registrate con errore relativo all'istante di inizio superiore in valore assoluto a 1 minuto e pari o inferiore in valore assoluto a 5 minuti	0,05
6	Interruzioni registrate con errore relativo all'istante di inizio pari in valore assoluto a 1 minuto	0,01
7	Interruzioni registrate con errore relativo all'istante di fine superiore in valore assoluto a 10 minuti	0,3
8	Interruzioni registrate con errore relativo all'istante di fine pari o superiore a 1 minuto e pari o inferiore in valore assoluto a 10 minuti	0,01
9	Interruzioni registrate in modo incompleto o inesatto per le quali non risulta possibile verificare la durata di interruzione, il numero di clienti disalimentati o le cause di interruzione	0,3
10	Interruzioni registrate in modo non accurato per altri motivi (es. due interruzioni erroneamente registrate come un'unica interruzione di durata complessiva esatta, interruzioni registrate in più)	0,1

INDICE DI PRECISIONE

L'indice di precisione di seguito illustrato ha l'obiettivo di dare una stima della precisione del valore dell'indicatore di riferimento fornito dall'esercente all'Autorità in relazione alle registrazioni effettuate dallo stesso esercente. Dal momento che ai fini dell'approssimazione complessiva gli errori di registrazione possono compensarsi, l'indice di precisione tiene conto con segno algebrico

diverso degli errori in difetto e degli errori in eccesso. L'indice di precisione è calcolato solo sulle interruzioni registrate dall'esercente.

L'indice di precisione I_{prec} è calcolato secondo la seguente formula:

$$I_{prec} = \frac{Dur_{ver} - Dur_{eserc}}{Dur_{ver}} \times 100[\%]$$

dove:

- Dur_{ver} è l'indicatore di durata complessiva di interruzione per cliente BT, riferito alle sole interruzioni originate sulla rete MT verificate durante il controllo tecnico, calcolato in base ai dati corretti riscontrati durante il controllo tecnico;
- Dur_{eserc} è l'indicatore di durata complessiva di interruzione per cliente BT, riferito alle sole interruzioni originate sulla rete MT verificate durante il controllo tecnico, calcolato dall'esercente.

L'indice di precisione assume valori algebrici che esprimono l'errore stimato in percentuale rispetto al valore presunto dell'indicatore di durata complessiva di interruzione per cliente BT dell'esercizio (relativo alle interruzioni senza preavviso lunghe con origine sulla rete MT).

Tenendo conto che le interruzioni non registrate non concorrono al calcolo dell'indice di precisione, mentre concorrono al calcolo dell'indice di accuratezza, è necessario considerare congiuntamente i due indici.

Con la delibera 3 agosto 2000, l'Autorità ha ritenuto che i dati di continuità del servizio, forniti dagli esercenti ai sensi dell'articolo 2, comma 2.3, della deliberazione n. 202/99, relativi agli anni 1998 e 1999 e suddivisi per ambito territoriale, non siano validi agli effetti indicati dall'articolo 2, comma 2.4, della deliberazione n. 202/99, qualora in esito ai controlli tecnici effettuati sulle modalità di registrazione delle interruzioni non siano stati accertati livelli elevati di accuratezza e di precisione e, in particolare, se anche una sola delle seguenti condizioni non è soddisfatta:

- indice di accuratezza maggiore di 90%;
- indice di precisione compreso tra -3% e +3%.

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 - Struttura del servizio di fornitura dell'energia elettrica.....	5
Tabella 2 - Grado di adozione della Carta dei servizi	6
Tabella 3 - Grado di verifica degli standard di qualità.....	8
Tabella 4 - Verifica degli standard delle Carte dei servizi per prestazioni richieste dai clienti.....	9
Tabella 5 - Indagini di soddisfazione dei clienti e certificazione del Sistema Qualità aziendale.....	11
Tabella 6 – Vecchia e nuova regolamentazione della qualità del servizio elettrico	13
Tabella 7 - Riepilogo relativo a standard specifici: Enel	16
Tabella 8 - Riepilogo relativo a standard specifici: imprese distributrici locali con più di 10.000 clienti.....	17
Tabella 9 - Riepilogo relativo a standard specifici: imprese distributrici locali con meno di 10.000 clienti	18
Tabella 10 - Preventivi: Enel	21
Tabella 11 - Preventivi: principali imprese distributrici locali	21
Tabella 12 – Allacciamenti (lavori semplici): Enel.....	24
Tabella 13 - Allacciamenti (lavori semplici): principali imprese distributrici locali	24
Tabella 14 - Attivazioni e riattivazioni (escluse autoattivazioni): Enel	27
Tabella 15 - Attivazioni e riattivazioni: principali imprese distributrici locali.....	27
Tabella 16 - Autoattivazioni: Enel.....	28
Tabella 17 - Autoattivazioni: principali imprese distributrici locali	28
Tabella 18 - Disattivazioni: Enel.....	30
Tabella 19 - Disattivazioni: principali imprese distributrici locali	30
Tabella 20 - Risposta a reclami: Enel	32
Tabella 21 - Risposta a reclami: principali imprese distributrici locali.....	32
Tabella 22 - Riattivazione clienti morosi: Enel.....	34
Tabella 23 - Riattivazione clienti morosi: principali imprese distributrici locali	34
Tabella 24 - Verifica dei misuratori: Enel.....	36
Tabella 25 - Verifica dei misuratori: principali imprese distributrici locali.....	36
Tabella 26 – Verifica tensione: Enel.....	38
Tabella 27 - Verifica tensione: principali imprese distributrici locali	38
Tabella 28 - Rimborsi ai clienti	42
Tabella 29 - Evoluzione del numero di casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso.....	42
Tabella 30 - Interruzioni senza preavviso lunghe: Enel.....	45
Tabella 31 - Interruzioni senza preavviso lunghe depurate da eventi dovuti a situazioni straordinarie o causati da terzi: Enel.....	45
Tabella 32 - Interruzioni con preavviso: Enel.....	46

Tabella 33 – Ripartizione clienti nuova e vecchia classificazione territoriale	47
Tabella 34 - Numero delle interruzioni con preavviso: Enel.....	48
Tabella 35 - Durata delle interruzioni con preavviso: Enel	49
Tabella 36 - Interruzioni con preavviso: principali imprese distributrici locali	50
Tabella 37 - Numero delle interruzioni senza preavviso lunghe: Enel	51
Tabella 38 - Durata delle interruzioni senza preavviso lunghe: Enel	52
Tabella 39 - Numero delle interruzioni senza preavviso lunghe depurate da eventi dovuti a situazioni straordinarie o causati da terzi: Enel.....	53
Tabella 40 - Durata delle interruzioni senza preavviso lunghe depurate da eventi dovuti a situazioni straordinarie o causati da terzi: Enel.....	54
Tabella 41 – Numero delle interruzioni senza preavviso lunghe: principali imprese distributrici locali.....	55
Tabella 42 – Durata delle interruzioni senza preavviso lunghe: principali imprese distributrici locali	55
Tabella 43 - Interruzioni senza preavviso lunghe: aree alta concentrazione dell'Enel.....	56
Tabella 44 – Valori del tasso annuo di miglioramento tendenziale per grado di concentrazione.....	57
Tabella 45 - Livelli tendenziali di continuità del servizio per il periodo 2000-2003.....	58