

PROPOSTE PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI ELETTRICI NEL III PERIODO DI REGOLAZIONE (2008-2011)

**Seminario informativo di presentazione
del documento di consultazione n. 36/07**

Milano, 14 settembre 2007



Contenuti

- Sintesi percorso compiuto fino a oggi
- Proposte: servizio di trasmissione
- Proposte: servizio di distribuzione
- Prossimi passi



Avvio del procedimento per il III periodo di regolazione

DELIBERA 209/06: avvio del procedimento per la **regolazione della qualità (trasmissione, distribuzione, misura e vendita)** per il III periodo di regolazione (2008-2011)

- in parallelo all'analogo procedimento tariffe (del. 208/06)
- analisi di impatto della regolazione per gli aspetti più importanti
- revisione del sistema di incentivi/penalità
- estensione degli indennizzi ai clienti BT (nuovi standard per interruz. prolungate e per num.max. di interruzioni all'anno)
- prevista estensione della regolazione alle interruzioni brevi
- avvio della regolazione anche per la trasmissione
- regolazione dei call center (in parallelo con il gas)
- sperimentazione di controlli sulla qualità commerciale (stesso metodo utilizzato per settore gas)
- promozione degli investimenti finalizzati al miglioramento di aspetti della qualità non intercettati dai meccanismi di regolazione degli output



Il metodo AIR

Caratteristiche dell'analisi di impatto della regolazione

- ✓ Motivazione degli interventi e esplicitazione obiettivi
- ✓ Presentazione opzioni alternative per raggiungere l'obiettivo
- ✓ Criteri di valutazione delle opzioni
- ✓ Prima valutazione qualitativa
- ✓ Valutazione "complessiva" preliminare
- ✓ Incontri con operatori e associaz. clienti (ricognizione)
- ✓ 1a consultazione – verifica delle valutazioni preliminare
- ✓ Seminario illustrativo (Roma, 11 maggio 2007)
- ✓ Esame delle osservazioni pervenute e pubblicazione
- ✓ Scelta dell'opzione preferita
- ✓ 2a consultazione – presentazione proposte finali
- ❑ Esame delle osservazioni pervenute
- ❑ 3a consultazione (rapida) su schema provvedimento
- ❑ Provvedimento finale
- ❑ Relazione finale AIR



Altri provvedimenti sulla qualità

Nel periodo tra il 1° e il 2° documento di consultazione l'Autorità ha approvato due provvedimenti sulla qualità del servizio che concorrono alla regolazione del III periodo 2008-2011:

- **DELIBERA 139/07: Qualità dei servizi telefonici resi dai call center di vendita**
 - ✓ Obblighi di servizio (requisiti minimi)
 - ✓ Sistema a punteggio (con rilevazione soddisfaz. clienti)
 - ✓ In vigore progressivamente da 1.7.2008
- **DELIBERA 172/07: Standard e rimborsi per interruzioni prolungate e estese**
 - ✓ Standard di qualità (tempo max) e indennizzi automatici
 - ✓ Fondo per gli eventi eccezionali
 - ✓ In vigore progressivamente da 1.7.2009

Se necessario, potranno essere svolti seminari ad hoc su queste delibere



Contenuti

- Sintesi percorso compiuto fino a oggi
- **Proposte: servizio di trasmissione**
- **Proposte: servizio di distribuzione**
- **Prossimi passi**



TRASMISSIONE E DISTRIBUZIONE IN ALTA TENSIONE *(I doc.cons.)*

- Caratteristiche della rete di trasmissione (RTN) e distribuzione in alta tensione (rete D-AT)
 - Rete magliata: può sopportare un guasto senza disalimentare il carico
 - Ridotto contributo agli indicatori di interruzione per cliente (RTN + D-AT: <5%, salvo grandi incidenti)
- Distinzione tra disalimentazioni e “incidenti rilev.”
 - “Incidente rilevante”: ENS > 150 MWh non forniti e durata > 30' – proposto innalzamento a 500 MWh
- Regolazione attualmente limitata alla trasparenza
 - Regole di registrazione (innovative dal 2006)
 - Livelli attesi di qualità di trasmissione



OPZIONI PER TRASMISSIONE E DISTRIBUZ. AT *(I doc.cons. Cap.5)*

1. Riduzione delle disalimentazioni "ordinarie"

Opzioni	Valut.prel.
#1.0 (<i>opzione nulla</i>): mantenere il metodo esistente dei livelli attesi di trasmissione definiti da Terna e approvati dall'Autorità	Medio
#1.A : introdurre una penalizzazione in relazione alla energia non servita (ENS) totale annua in caso di superamento di una soglia massima	Medio-basso
#1.B : introdurre un sistema di incentivi/penalità simmetrico in relazione alla energia non servita a fronte di un target determinato su dati storici	Medio-alto



OPZIONI PER TRASMISSIONE E DISTRIBUZ. AT *(1 doc.cons. Cap.6)*

2. Mitigazione e prevenzione incidenti rilevanti

Opzioni	Valut.prel.
#2.0 (<i>opzione nulla</i>): mantenere i criteri attuali di verifica della condizione di sicurezza N-1	Medio
#2.A : estendere il meccanismo di incentivi/penalità (vedi opzione #1.B) anche agli incidenti rilevanti con appositi tetti massimi al rischio economico per Terna	Medio-basso
#2.B : valutare nuovi criteri aggiuntivi e condizionali per la verifica della sicurezza N-1 (e di conseguenza per il dispacciamento degli impianti di generazione)	<i>Da valutare</i>
#2.C : modulazione del differenziale di remunerazione degli investimenti di sviluppo in relazione alla completezza delle realizzazioni rispetto al Piano di sviluppo approvato	Medio-alto



TRASMISSIONE - ESITI DELLA CONSULTAZIONE E PROPOSTE (1/4)

- Principali osservazioni
 - ENS indicatore appropriato per trasmissione ma non per distribuzione AT
 - Aumento soglia incidente rilevante: contrarietà dei distributori
 - Eccessivamente costosa ipotesi di nuovi criteri di sicurezza aggiuntivi e condizionati per il dispacciamento
 - Necessità di intervenire non solo su ENS ma anche su numero disalimentazioni (lunghe e brevi)
- La consultazione ha fatto emergere una nuova proposta
 - Applicabile solo alla trasmissione (usando ENS)
 - Unificare la regolazione tra “disalimentazioni ordinarie” e “incidenti rilevanti”
 - Limitare il più possibile il regime di esclusioni
 - Includere Distribuzione-AT nella regolazione della distribuzione



TRASMISSIONE - ESITI DELLA CONSULTAZIONE E PROPOSTE (2/4)

- Proposta di regolazione per trasmissione
 - Esclusioni:
 - incidenti con perturbazioni in frequenza di origine EU
 - applicazione PESSE con preavviso il giorno prima
 - catastrofi naturali (terremoti e alluvioni); attacchi, sabotaggi, furti
 - ordini di autorità pubblica (es. apertura linee per spegnimento incendi)
 - Per “incidenti rilevanti” (oltre 200-250 MWh) si applica una funzione di “smussamento” (fino a 2500-3000 MWh)
 - Il target è calcolato sulla serie storica 2000-2006
 - A livello nazionale per ENS, usando la funzione di “smussamento”
 - A livello di Area per Numero disalimentazioni (lunghe+brevi)
 - Il target è soggetto a miglioramento nel corso del periodo
 - Incentivo/penalità: 15€/kWh-ENS; 6÷10 €/disalimentaz./kW

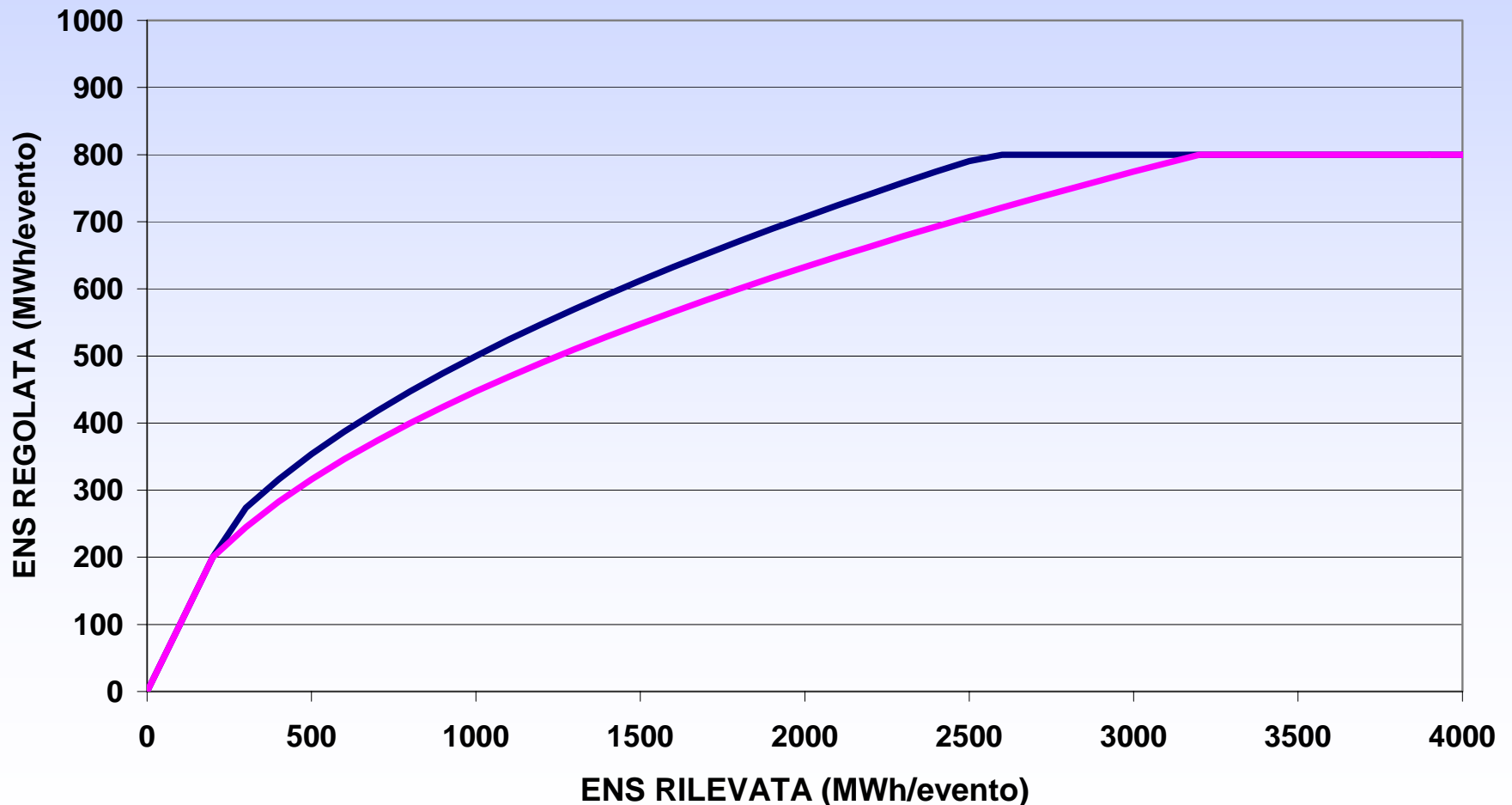
OBIETTIVO: promuovere e accelerare la realizzazione di investimenti selettivi per il miglioramento della continuità del servizio di trasmissione



TRASMISSIONE - ESITI DELLA CONSULTAZIONE E PROPOSTE (3/4)

FUNZIONE CONVENZIONALE DI "SMUSSAMENTO" E SATURAZIONE

Due possibili profili, in relazione alle due ipotesi di soglia di incidente rilevante:
200 MWh/evento (linea viola) o 250 MWh/evento (linea blu)



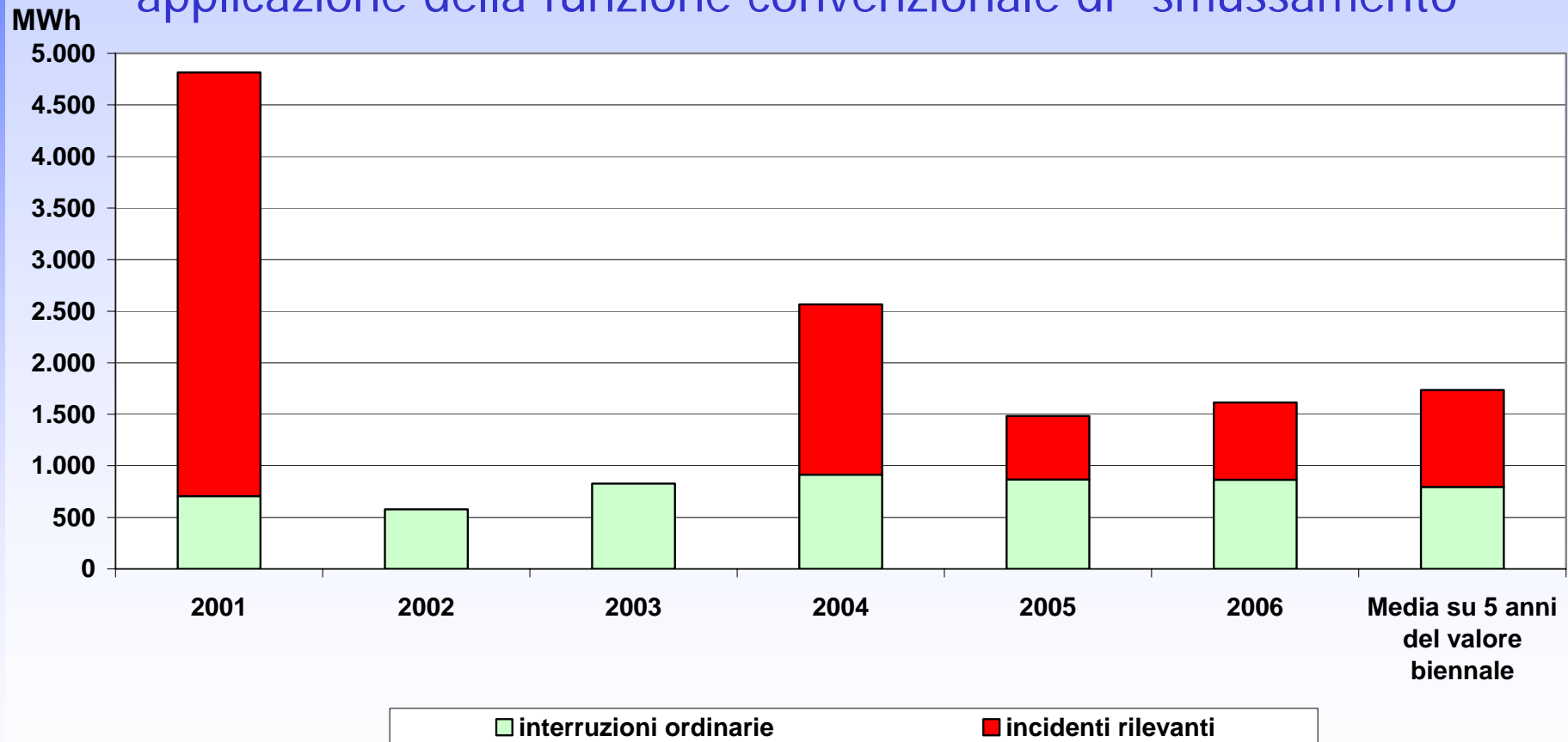
TRASMISSIONE - ESITI DELLA CONSULTAZIONE E PROPOSTE (4/4)

- Ulteriori meccanismi di limitazione del rischio
 - Media mobile biennale e franchigia +/-5% (come Distribuzione)
 - “rateizzazione” delle penalità (come Distribuzione)
 - Tetto massimo incentivi penalità
 - Esclusione grandissimi eventi (>25-30 GWh-ENS)
- Ulteriori meccanismi di regolazione
 - Contributo di Terna ai rimborsi ai clienti finali in proporzione al numero di interruzioni provenienti da RTN
 - Valorizzazione del servizio di “mitigazione” reso da distributori
 - Livelli attesi di qualità del servizio di trasmissione per aspetti non soggetti alla regolazione (base per contratti di qualità)
- Altri aspetti da valutare
 - Contributo Trasmissione al Fondo eventi eccezionali – coerenza con la regolazione proposta (presentate due ipotesi)



QUALITÀ DEL SERVIZIO SU RETE DI TRASMISSIONE NAZIONALE

Energia non servita (ENS), disalimentazioni e incidenti rilevanti senza applicazione della funzione convenzionale di "smussamento"



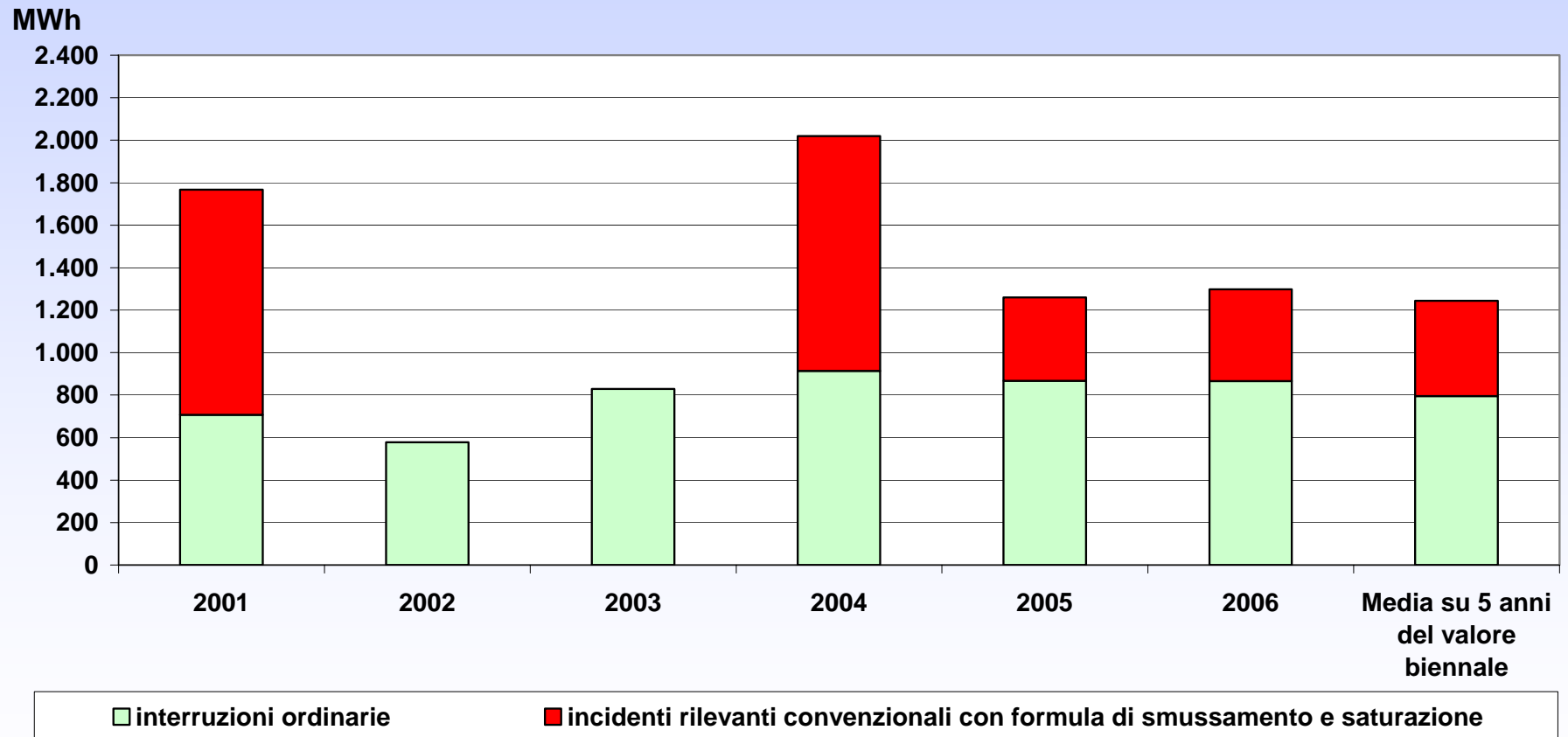
tra gli incidenti rilevanti sono esclusi:

- insufficienza di sistema - distacchi (applicazione PESSE) del 26/06/2003;
- black out nazionale del 28/09/2003;
- incidente rilevante per insufficienza di sistema - distacchi, occorso sulla rete europea del 04/11/2006.



QUALITÀ DEL SERVIZIO SU RETE DI TRASMISSIONE NAZIONALE

Energia non servita (ENS), disalimentazioni e incidenti rilevanti con applicazione della funzione convenzionale di "smussamento" (curva blu)

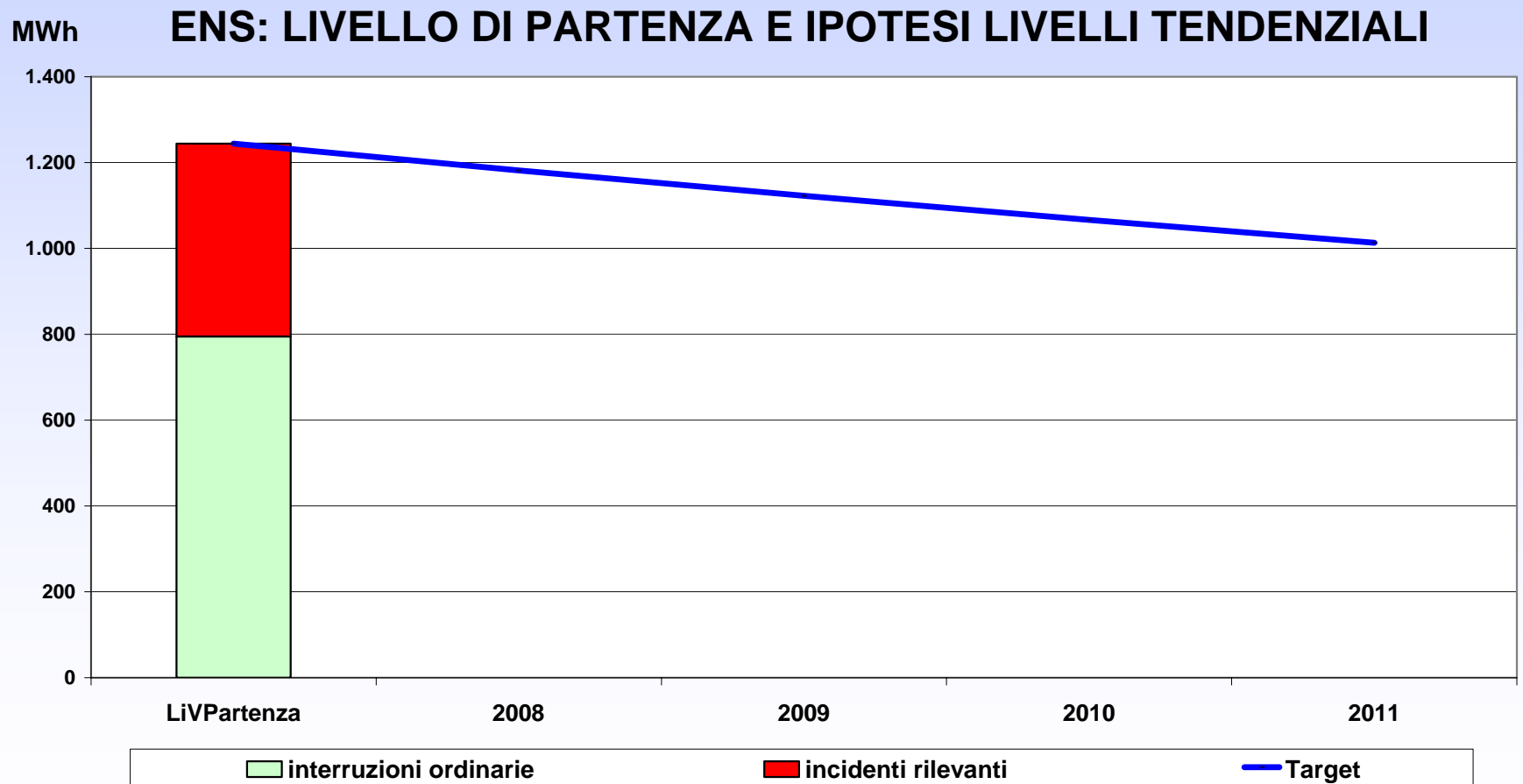


tra gli incidenti rilevanti sono esclusi:

- insufficienza di sistema - distacchi (applicazione PESSE) del 26/06/2003;
- black out nazionale del 28/09/2003;
- incidente rilevante per insufficienza di sistema - distacchi, occorso sulla rete europea del 04/11/2006.

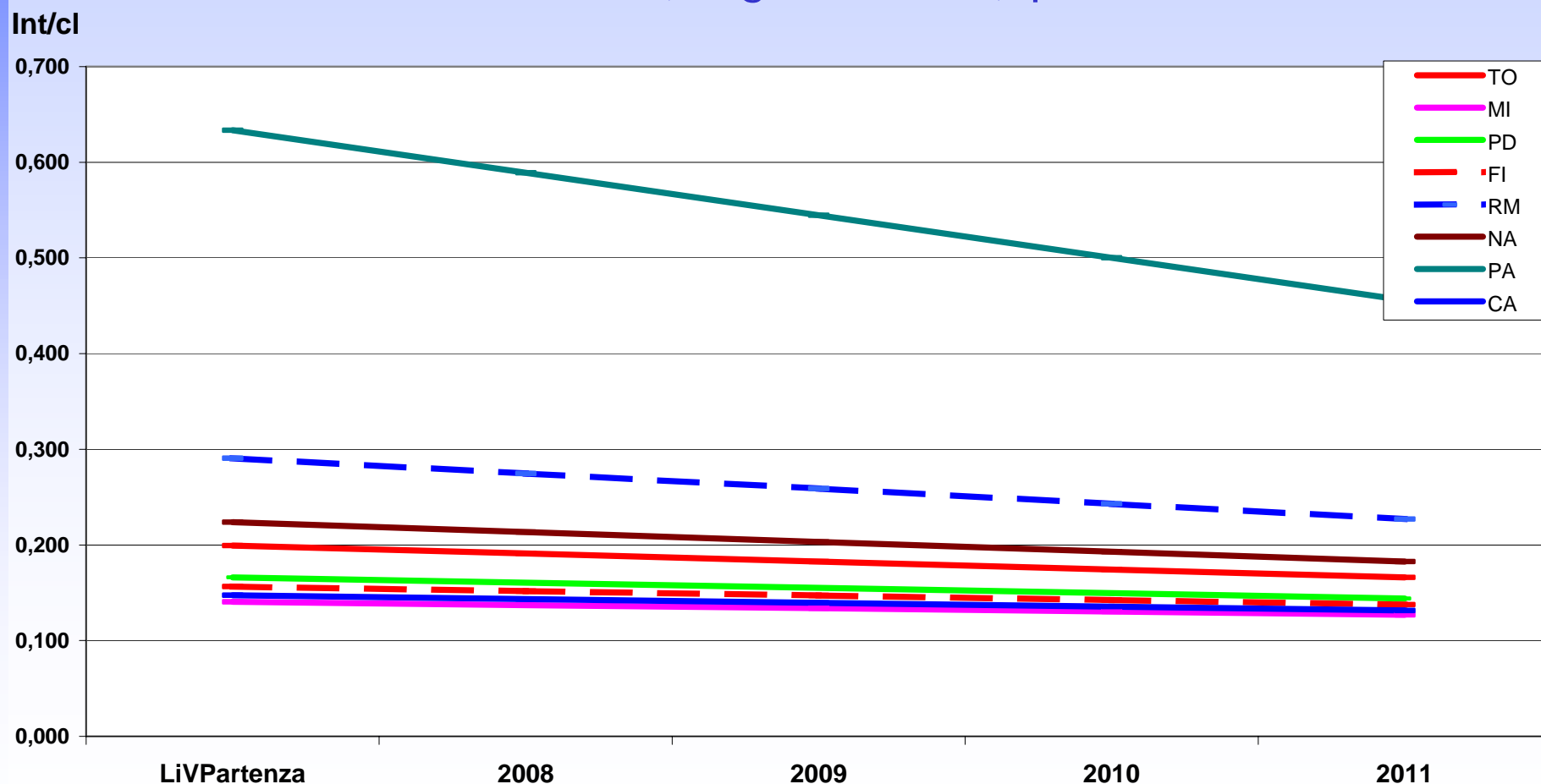
QUALITÀ DEL SERVIZIO SU RETE DI TRASMISSIONE NAZIONALE

Definizione target anni 2008-2011 con ipotesi di miglioramento del 5% annuo e secondo la formula di smussamento e saturazione



QUALITÀ DEL SERVIZIO SU RETE DI TRASMISSIONE NAZIONALE

Definizione target anni 2008-2011 con ipotesi di raggiungimento del livello obiettivo di 0,1 Int/cl nell'arco di 12 anni
numero medio interruzioni (lunghe + brevi) per clienti dir. connessi



Contenuti

- Sintesi percorso compiuto fino a oggi
- Proposte: servizio di trasmissione
- **Proposte: servizio di distribuzione**
- Prossimi passi



PROPOSTE PER LA DISTRIBUZIONE

- Stabilizzazione delle regole di registrazione (Cap. 6)
- Miglioramento dell'affidabilità delle reti di distribuzione MT/BT (Cap. 7)
- Tutela dei clienti che subiscono troppe interruzioni (Cap. 8)
- Aggiornamento della regolazione della qualità commerciale (Cap. 9)
- Aumento del livello di tutela dei clienti serviti da piccole imprese distributrici (Cap. 10)



STABILIZZAZIONE DELLE REGOLE DI REGISTRAZIONE

- Interruzioni attribuibili a cause esterne e con origine su reti interconnesse a monte
- Accorpamenti di interruzioni consecutive
- Interruzioni attribuibili a eventi eccezionali e cause di forza maggiore
- Altri aspetti

OBIETTIVO: Minimizzazione delle modifiche ai sistemi di registrazione e stabilizzazione

Anticipazione della parte di Testo integrato dedicata alla registrazione (schema allegato al 2° doc.cons.)



INTERRUZIONI ATTRIBUIBILI A CAUSE ESTERNE

- Confermato l'attuale regime (opzionale) a fronte della proposta iniziale di includere tali interruzioni nella regolazione incentivante (durata e numero) e nella regolazione individuale del numero di interruzioni (esclusi furti, incendi, atti autorità pubblica, scioperi)
- Conteggio delle interruzioni con origine su rete interconnessa a monte nella regolazione individuale del numero di interruzioni, con ripartizione degli indennizzi
- Ritirata la proposta riguardante il conteggio del numero effettivo di clienti dell'impresa interconnessa a valle coinvolti nelle interruzioni (per indicatori di continuità)



ACCORPAMENTI DI INTERRUZIONI CONSECUTIVE

- Accorpamento con il criterio della durata netta per ogni interruzione lunga o breve che abbia inizio entro un'ora, ma oltre tre minuti, dalla fine della precedente interruzione transitoria, breve o lunga
- Accorpamento di ogni interruzione breve o lunga che abbia inizio entro tre minuti dalla fine della precedente interruzione transitoria o breve o lunga con il criterio della durata lorda
- Confermato il criterio di utenza in base al quale l'interruzione è classificata per ogni gruppo di utenti in base alla durata "percepita" dal singolo gruppo di utenti
- Semplificazione del criterio di unicità della causa e dell'origine



EFFETTO DELLA APPLICAZIONE DELLA NUOVA REGOLA DI ACCORPAMENTO

Indicatore	Numero medio interruzioni brevi	Numero medio interruzioni lunghe	Durata interruzione per cliente
VECCHIA REGOLA	4,69	2,16	57,67
NUOVA REGOLA	2,84	2,05	59,59
VARIAZIONE (%)	-39%	-5%	+3%

Dati Enel per l'anno 2006 – 272 ambiti territoriali



INTERRUZIONI ATTRIBUIBILI A EVENTI ECCEZIONALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

- Adozione del metodo statistico per l'individuazione delle interruzioni che si verificano in condizioni di eccezionalità introdotto con la deliberazione n. 172/07 in sostituzione dell'attuale metodo EPR opzionale
- Attribuibilità a forza maggiore delle interruzioni dovute a eventi eccezionali, non intercettabili dal metodo statistico, che abbiano danneggiato impianti per superamento dei limiti di progetto degli stessi
- Applicazione della medesima regola per tutte le regolazioni: interruzioni prolungate/estese, incentivante per ambiti territoriali, per standard individuali



ALTRE MODIFICHE DI ASPETTI DI REGISTRAZIONE

- Confermata la proposta di stimare convenzionalmente con un coefficiente pari a 0,5 il contributo ai fini degli indicatori SAIDI e SAIFI in caso di guasti con origine BT sezionabili da organi di protezione lungo la linea BT per le imprese in regime A ai sensi della deliberazione n. 122/06
- Gli indennizzi differenziati per clienti BT domestici e BT non domestici introdotti con la del. 172/07 richiedono la registrazione dell'ulteriore informazione domestico/non domestico nel registro delle interruzioni
- Non dato luogo alle modifiche:
 - del sistema di classificazione territoriale per gradi di concentrazione, mantenendo l'attuale struttura suddivisa su tre livelli (alta, media e bassa concentrazione)
 - dell'unità spaziale di riferimento per la regolazione incentivante (SAIDI e SAIFI), mantenendo il concetto di ambito territoriale



PROPOSTE PER LA DISTRIBUZIONE

- Stabilizzazione delle regole di registrazione (Cap. 6)
- Miglioramento dell'affidabilità delle reti di distribuzione MT/BT (Cap. 7)
- Tutela dei clienti che subiscono troppe interruzioni (Cap. 8)
- Aggiornamento della regolazione della qualità commerciale (Cap. 9)
- Aumento del livello di tutela dei clienti serviti da piccole imprese distributrici (Cap. 10)



OPZIONI AIR PER DISTRIBUZIONE MT/BT *(I doc.cons. Cap.13)*

3. Migliorare l'affidabilità della rete

Opzioni	Valut.prel.
#3.0 (<i>opzione nulla</i>) mantenere l'attuale regolazione per incentivi e penalità della durata di interruzione	Medio
#3.A : sostituire la regolazione della durata con una regolazione incentivante del numero di interruzioni lunghe	Medio-basso
#3.B : come opzione #3.A ma considerando anche le brevi	Medio
#3.C : introdurre la regolazione del numero di interruzioni (lunghe+brevi) ma mantenendo la regolazione della durata	Medio-alto



REGOLAZIONE INCENTIVANTE DELLA DURATA (1/2)

- Cause esterne e forza maggiore (come già detto)
- Inclusione delle interruzioni con origine distribuzione AT per le imprese che dispongono di impianti di distribuz. AT
- Sempre escluse le interruzioni con origine RTN o su reti interconnesse a monte anche in caso di adesione al meccanismo opzionale di riduzione delle interruzioni attribuibili a cause esterne
- Mantenimento degli attuali livelli obiettivo (25, 40 e 60 min.) con maggiorazione di 3, 5 e 8 min. (rispettivamente per alta, media e bassa concentrazione) in caso di adesione al meccanismo opzionale di riduzione delle interruzioni attribuibili a cause esterne e di 1 min. per le imprese che dispongono di impianti di distribuzione AT (esclusa la sola sbarra AT)



EFFETTI DELLA REGOLAZIONE DELLE INTERRUZIONI DOVUTE A CAUSE ESTERNE, ANNO 2006

Territorio	Durata cumulata per cliente BT; contributo cause esterne partecipanti [Min/cl]	Durata cumulata per cliente BT; contributo cause esterne non partecipanti [Min/cl]	Durata cumulata per cliente BT; contributo cause esterne nazionale [Min/cl]	Numero medio per cliente BT; contributo cause esterne nazionale [Int/cl]
Alta	2,5	11,0	5,5	0,17
Media	5,1	18,7	5,5	0,19
Bassa	7,6	19,6	8,1	0,29
ITALIA	5,2	12,4	6,1	0,21



REGOLAZIONE INCENTIVANTE DELLA DURATA (2/2)

- Calcolo dei livelli tendenziali in funzione del raggiungimento dei livelli obiettivo in 8 anni
- Aumento dei parametri C1 e C2 per ambiti con livelli di durata peggiori dei livelli obiettivo e riduzione per gli ambiti con livelli migliori dei livelli obiettivo
- Tetto massimo a incentivi e penalità: unico per entrambe le regolazioni della durata e del numero di interruzioni:
 - 8-10 €/cliente per gli incentivi
 - 6-7,5 €/cliente per le penalità



REGOLAZIONE INCENTIVANTE DEL NUMERO DI INTERRUZIONI (1/3)

- Interruzioni senza preavviso lunghe e brevi: proposta la regolazione del numero medio di interruzioni lunghe e brevi; continuerà a essere richiesta la comunicazione separata di questi due indicatori
- Medesime esclusioni previste per la regolazione della durata
- Livelli obiettivo: individuata forcella di valori corrispondenti, nel 2006, rispettivamente al 20° e al 33° percentile dei valori medi per ambito territoriale per le interruzioni attribuite a altre cause e cause esterne (con nuovo criterio di accorpamento). Con riferimento alle interruzioni attribuite a altre cause:
 - 0,8-1,3 int. lunghe o brevi in media per cliente all'anno in alta c.
 - 1,8-2,8 int. lunghe o brevi all'anno in media per cliente in media c.
 - 3,7-4,7 int. lunghe o brevi all'anno in media per cliente in bassa c.



REGOLAZIONE INCENTIVANTE DEL NUMERO DI INTERRUZIONI (2/3)

- Livelli obiettivo:
 - aumentati per tenere conto della quota relativa alle interruzioni con origine sulla rete di distribuzione in alta tensione (0,1 interruzioni lunghe o brevi in media per cliente all'anno)
 - aumentati per le imprese che opteranno per il meccanismo di inclusione delle interruzioni attribuibili a cause esterne (0,2 interruzioni/cliente per l'alta e la media concentrazione e 0,3 per la bassa concentrazione)
 - raggiungibili nell'arco di 3 periodi di regolazione
- Livelli di partenza: valore medio biennale (media ponderata sui clienti BT) dell'indicatore di riferimento relativo agli anni 2006 e 2007, ricalcolati secondo le nuove regole di accorpamento e di esclusione delle interruzioni



REGOLAZIONE INCENTIVANTE DEL NUMERO DI INTERRUZIONI (3/3)

- Livelli tendenziali: proposta una funzione diversa, e meno severa, da quella utilizzata per la regolazione della durata, per tenere conto del ritardo tra la pianificazione degli investimenti e i loro effetti.
- Parametri unitari di incentivo/penalità (€/interruzione/kW):
 - come per la regolazione della durata dovrebbero rispecchiare la *Willingness To Pay* dei clienti ed essere sensibilmente maggiori per l'utenza non domestica e crescenti al peggiorare dei livelli di continuità
 - maggiorati per le imprese che aderiscono al meccanismo opzionale di riduzione delle interruzioni attribuibili a cause esterne
- Diluizione delle penalità: proposto un meccanismo analogo a quello in vigore (e riproposto) per la regolazione della durata di interruzione



COSTI/BENEFICI DELLA REGOLAZIONE DELLA DURATA E DEL NUMERO DI INTERRUZIONI - SIMULAZIONI

	Regolazione della durata di interruzione	Regolazione del numero di interruzioni	Effetto complessivo, con tetto max
Benefici: miglioramenti % rispetto al livello di partenza	16% - 33%	17% - 30%	
Costi : onere degli incentivi a favore delle imprese [M€]	190 - 330	95 - 355	265 - 650
Costi: impatto tariffario medio sul periodo [€/cliente/anno]	1,35 - 2,35	0,65 - 2,50	1,90 - 4,70

Stima per il terzo periodo di regolazione



VALORE DELLA COMPONENTE UC6

Anno	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007 (stima)
ONERI NETTI (M€)	2	33	115	202	67	125	165	180 ÷ 210
IMPATTO TARIFFARIO MEDIO ANNUO	I PERIODO DI REGOLAZIONE: ≈ 3 €/cliente/anno				II PERIODO DI REGOLAZIONE: ≈ 4 €/cliente/anno			

Obiettivo per il III periodo: max 5 €/cliente/anno

(Il massimo onere tariffario corrisponde a miglioramenti consistenti.)



PROPOSTE PER LA DISTRIBUZIONE

- Stabilizzazione delle regole di registrazione (Cap. 6)
- Miglioramento dell'affidabilità delle reti di distribuzione MT/BT (Cap. 7)
- Tutela dei clienti che subiscono troppe interruzioni (Cap. 8)
- Aggiornamento della regolazione della qualità commerciale (Cap. 9)
- Aumento del livello di tutela dei clienti serviti da piccole imprese distributrici (Cap. 10)



TUTELA DEI CLIENTI CHE SUBISCONO TROPPE INTERRUZIONI

- Clienti MT
 - effetti della regolazione individuale del numero massimo di interruzioni
 - aggiornamento degli standard individuali e estensione alle interruzioni brevi
 - requisiti di adeguamento degli impianti di utenza e livelli del CTS
 - utilizzo dei proventi derivanti dal corrispettivo tariffario specifico
 - punti di consegna MT con potenza inferiore a 100 kW non adeguabili
- Clienti BT – esiti della consultazione e proposte
- Interruzioni con preavviso



CLIENTI MT - EFFETTI DELLA REGOLAZIONE INDIVIDUALE DEL NUMERO MASSIMO DI INTERRUZIONI

MT tra 100 kW e 500 kW
62,4%

MT \leq 100 kW
11,5%

dal 2007 sono clienti MT di
maggiori dimensioni anche quelli
con $P_n > 100$ kW

MT > 500 kW
25,9%

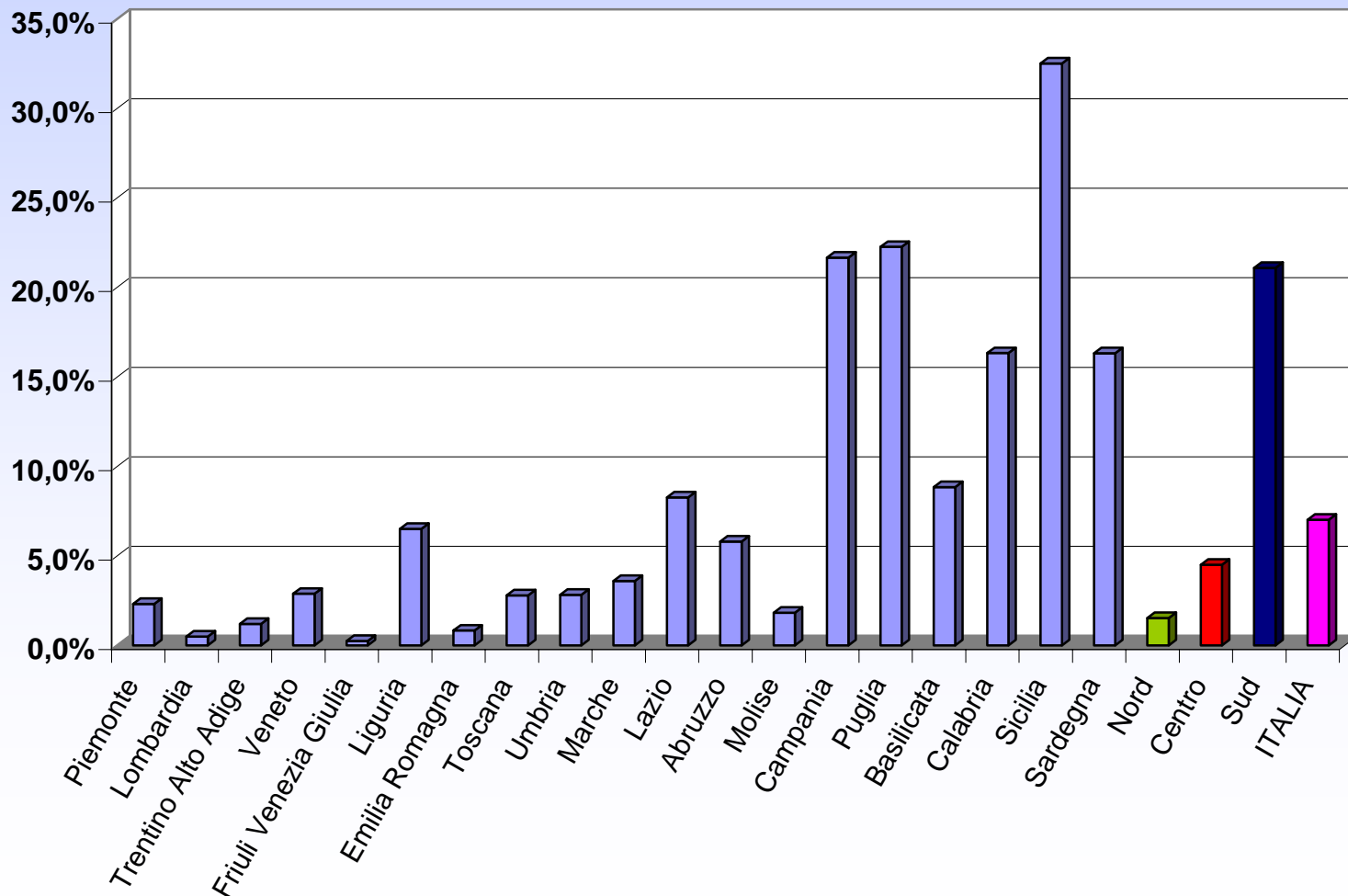
Nota: sono esclusi punti di consegna su
palo e cabine in elevazione con consegna
agli amarri con potenza disponibile fino a
100 kW.



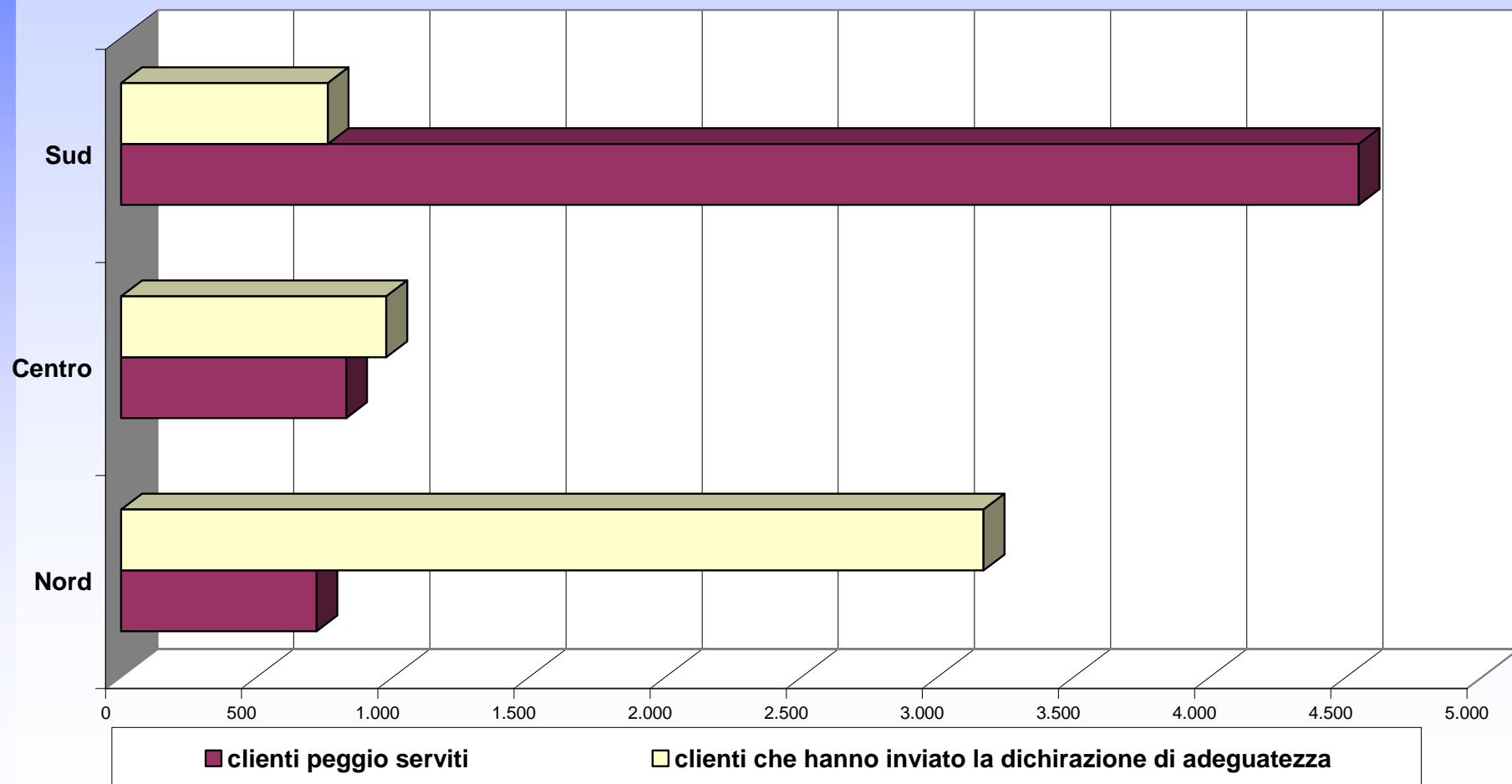
NUOVI STANDARD - numero massimo di interruzioni lunghe per cliente MT (dal 2006):

% clienti MT peggio serviti sul totale clienti

(sono esclusi punti di consegna su palo e cabine in elevazione con consegna agli amarrati con potenza disponibile fino a 100 kW)



NUOVI STANDARD - numero massimo di interruzioni lunghe per cliente MT (dal 2006): Clienti "peggio serviti" e dichiarazioni di adeguatezza inviate



CLIENTI MT - AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD INDIVIDUALI E ESTENSIONE ALLE INTERRUZIONI BREVI (1/3)

- Fissazione degli standard per il periodo di regolazione 2008-2011, sulla base sui livelli effettivi disponibili fino all'anno 2006. Confermati gli attuali meccanismi. Incluse int. con origini RTN e AT. Meccanismo di ribaltamento della quota parte di indennizzo sull'impresa a monte

Standard attuali
(escluse cause esterne e origini RTN e AT):

Alta →
Media →
Bassa →

n° interruzioni	Concentrazione		
	Alta	Media	Bassa
0	51,2%	41,3%	37,2%
1	76,1%	66,2%	60,9%
2	87,8%	80,0%	75,6%
3	92,9%	87,3%	84,6%
4	95,6%	91,8%	90,0%
5	97,5%	94,4%	93,5%
6	98,5%	96,0%	95,7%
7	98,8%	97,1%	96,9%
8+	100,0%	100,0%	100,0%

Interruzioni lunghe, potenza >100kW, escluse cause esterne, con nuova regola di accorpamento, incluse origini RTN e AT, 2006)



CLIENTI MT - AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD INDIVIDUALI E ESTENSIONE ALLE INTERRUZIONI BREVI (2/3)

Percentuali di clienti MT per numero di interruzioni lunghe+brevi all'anno (potenza >100kW, escluse cause esterne, con nuova regola di accorpamento, incluse origini RTN e AT, 2006)

n° interruzioni	Concentrazione		
	Alta	Media	Bassa
0	30,3%	20,4%	18,6%
1	51,9%	38,5%	33,0%
2	65,7%	52,3%	44,7%
3	73,5%	62,0%	53,9%
4	80,3%	69,1%	62,0%
5	85,1%	74,6%	68,6%
6	88,2%	79,0%	73,3%
7	90,7%	82,1%	77,4%
8	92,4%	84,7%	80,6%
9	93,7%	86,6%	83,2%
10	94,8%	88,2%	85,4%
11	95,5%	89,6%	87,3%
12	96,3%	90,8%	89,1%
13	96,8%	91,7%	90,7%
14	97,0%	92,5%	91,9%
15	97,3%	93,3%	92,7%
16+	100,0%	100,0%	100,0%



CLIENTI MT - AGGIORNAMENTO DEGLI STANDARD INDIVIDUALI E ESTENSIONE ALLE INTERRUZIONI BREVI (3/3)

- Interruzioni brevi: la consultazione ha messo in evidenza posizioni non facilmente conciliabili
- L'Autorità ritiene non rinunciabile l'obiettivo di introdurre standard individuali anche per le interruzioni brevi, almeno per i clienti di maggiori dimensioni
- Individuate alcune possibili strade da approfondire nel 2008
 - Introdurre gli standard in base al criterio della fascia tra l'85° e il 90° percentile (vedi slide precedente)
 - Introdurre gli standard solo per i clienti di una certa dimensione (per esempio, superiore a 500 kW), anche a valori migliori di quelli indicati nella slide precedente
 - Sviluppare forme contrattuali



CLIENTI MT - REQUISITI DI ADEGUAMENTO DEGLI IMPIANTI DI UTENZA E LIVELLI DEL CTS

- Confermata l'applicazione del CTS a tutti i clienti che non avranno adeguato gli impianti ai requisiti tecnici
- Accelerazione del processo di adeguamento. Due possibili strade:
 - IMS protetto con fusibile e relè omopolare di terra per clienti MT con impianti semplici in reti a neutro compensato (-> rimozione del requisito, attualmente previsto, di disporre di un contratto di manutenzione)
 - incremento del CTS progressivamente nel tempo anche per i clienti che non richiedono aumenti di potenza (vedi doc. cons. 34/06) oppure una modulazione del CTS in ragione anche della potenza



CLIENTI MT - UTILIZZO DEI PROVENTI DERIVANTI DAL CORRISPETTIVO TARIFFARIO SPECIFICO

- Possibilità che i controlli sugli impianti dei clienti possano essere effettuati con personale delle imprese distributrici (a condizione che l'impresa si astenga in ogni maniera dal suggerire fornitori di servizi o di apparati per l'eventuale adeguamento)
- Tetto massimo del gettito del CTS trattenibile dal distributore (attualmente stabilito in ragione fissa dell'1% sui ricavi riconosciuti dai clienti MT): potrebbe essere reso in parte variabile in funzione dell'effettuazione di controlli o di iniziative di sensibilizzazione che accelerino il processo di adeguamento
- Introduzione dell'obbligo di comunicazione periodica al cliente MT circa le modalità di adeguamento e i costi in caso di mancato adeguamento



CLIENTI MT - PUNTI DI CONSEGNA MT CON POTENZA INFERIORE A 100 KW NON ADEGUABILI

- La proposta iniziale di bonifica dei punti di consegna MT tecnicamente non adeguabili ha sollevato reazioni contrastanti da parte dei soggetti interessati e avrebbe anche riflessi tariffari
- Lasciare alle imprese distributrici la scelta di trasferire in bassa tensione punti di consegna MT che risultino “critici” sotto il profilo della continuità del servizio (in tal caso il cliente non dovrebbe versare alcun contributo)
- Esclusione dalla regolazione individuale del numero massimo di interruzioni i punti di consegna con potenza disponibile inferiore a 100 kW con consegne su palo o tramite cabina in elevazione con consegna agli amarri
- Da valutare:
 - l’esclusione dalla regolazione individuale di tutti i punti di potenza disponibile inferiore a 100 kW
 - l’utilizzo della “potenza prenotata” in luogo della “potenza disponibile”



OPZIONI AIR PER DISTRIBUZIONE MT/BT *(I doc.cons. Cap.14)*

4. Estendere la tutela dei clienti finali per le interruzioni

Opzioni (per clienti BT)	Valut.prel.
#4.0 (<i>opzione nulla</i>): non introdurre standard individuali per clienti BT nel III periodo di regolazione	Medio
#4.A: introdurre standard individuali dal 2010 progressivamente, iniziando dai clienti appartenenti agli ambiti territoriali con peggiori livelli di continuità del servizio	Medio- alto
#4.B: introdurre dal 2010 standard individuali per tutti i clienti BT	Medio



CLIENTI BT - ESITI DELLA CONSULTAZIONE E PROPOSTE (1/2)

- La consultazione ha fatto emergere posizioni tra loro molto contrastanti
- Valutazioni dell'Autorità
 - l'introduzione di standard sul numero massimo di interruzioni per i clienti di bassa tensione appare inevitabile come tendenza generale
 - ci sono diversi elementi che suggeriscono maggiore gradualità
 - con la recente deliberazione n. 172/07 sono stati introdotti standard sulla durata massima delle interruzioni (prolungate e estese), anche in condizioni eccezionali, con rimborsi automatici
 - le interruzioni brevi possono essere causa di costi non solo per i clienti di media tensione, ma anche per i clienti di bassa tensione non domestici



CLIENTI BT - ESITI DELLA CONSULTAZIONE E PROPOSTE (2/2)

- Scelta dell'opzione #4.0. Gli standard sul numero massimo di interruzioni e i relativi indennizzi automatici vengono rimandati al quarto periodo di regolazione
- Per il terzo periodo di regolazione proposta di monitoraggio dei seguenti indicatori, valutati per ambito territoriale o anche per Comune
 - Num. clienti BT (dom. e non dom.) con più di X interruzioni lunghe
 - Num. clienti BT (solo non dom.) con più di X interruz. lunghe e brevi
 - Soglie X e Y differenziate per grado di concentrazione
- Per la seconda metà del terzo periodo possibile introduzione transitoria di uno schema di regolazione che induca (con incentivi/penalità) al miglioramento di questi indicatori



INTERRUZIONI CON PREAVVISO

- Portare il termine di comunicazione del preavviso a 48 ore, anche per le interruzioni che vengono effettuate per ripristinare precedenti situazioni di guasto, sia per clienti BT che MT
- Dare seguito alla proposta iniziale di computare le interruzioni con preavviso successive alla prima in un anno per ciascun cliente MT ai fini della verifica del rispetto degli standard individuali sul numero massimo di interruzioni

In generale si evidenzia la necessità di utilizzare strumenti di comunicazione del preavviso più appropriati in luogo di quelli cartacei utilizzati



PROPOSTE PER LA DISTRIBUZIONE

- Stabilizzazione delle regole di registrazione (Cap. 6)
- Miglioramento dell'affidabilità delle reti di distribuzione MT/BT (Cap. 7)
- Tutela dei clienti che subiscono troppe interruzioni (Cap. 8)
- Aggiornamento della regolazione della qualità commerciale (Cap. 9)
- Aumento del livello di tutela dei clienti serviti da piccole imprese distributrici (Cap. 10)



IMPATTO DEL QUADRO REGOLATORIO SULLA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' COMMERCIALE

- Dal 1° luglio 2007 completamento del processo di liberalizzazione con separazione societaria tra distribuzione e vendita (DL 18 giugno 2007, n. 73)
- Pubblicazione del TIV (delibera 156/07)
- Consultazione su “Orientamenti per la definizione o la revisione della disciplina vigente dei rapporti tra i diversi attori che operano in un mercato elettrico liberalizzato” (atto n. 14/07)

Per tenere conto dell'evoluzione del quadro normativo sulla vendita, si rinviano i temi della qualità a successive consultazioni (es. reclami)



PROPOSTE QUALITA' COMMERCIALE

II CONSULTAZIONE (1/2)

- Revisione di temi di carattere generale
 - Revisione della disciplina degli appuntamenti
 - Revisione della disciplina degli indennizzi automatici
 - Estensione al settore elettrico del metodo campionario di verifica dei dati di qualità commerciale già sperimentato e avviato nel settore gas
 - Trattamento dei tempi relativi alle autorizzazioni
- Standard specifici di qualità commerciale per l'attività di distribuzione
 - Lavori con preventivo ad ammontare predeterminabile
 - Tempo di attivazione e disattivazione della fornitura



PROPOSTE QUALITA' COMMERCIALE

II CONSULTAZIONE (2/2)

- Trasformazione da standard generali a specifici
 - Verifica della tensione di fornitura
 - Verifica del gruppo di misura
 - Riattivazione a seguito di distacco per morosità
- Standard generali di qualità commerciale per l'attività di distribuzione
 - Tempo di esecuzione di lavori complessi
- Call center guasti



REVISIONE DISCIPLINA APPUNTAMENTI (1/2)

1. assicurare la verificabilità dell'effettiva richiesta del cliente di posticipare la prestazione a fronte di una maggior garanzia di puntualità nell'appuntamento
2. estendere a tutti gli appuntamenti della garanzia di puntualità

- Estensione della "fascia massima di puntualità" a tutti gli appuntamenti con riduzione della soglia da tre a due ore (come per il settore gas), ma con rinvio dell'entrata in vigore al 1° luglio 2008
- Fissazione dell'appuntamento nei limiti di tempo massimo (in gg. lav.) per l'esecuzione delle prestazioni (salvo per posticipazione richiesta dal cliente)



REVISIONE DISCIPLINA APPUNTAMENTI (2/2)

- Consegna al cliente al momento dell'intervento (senza obbligo di controfirma) o inviato in un momento successivo, un modulo (da conservare almeno informaticamente) che riporti:
 - codice univoco della prestazione
 - potenza contrattuale
 - data e fascia di puntualità concordata
 - data e ora di inizio della prestazione o del sopralluogo
 - quantificazione dell'indennizzo automatico, in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità
 - l'indicazione che l'appuntamento è stato fissato su richiesta del cliente oltre il tempo massimo



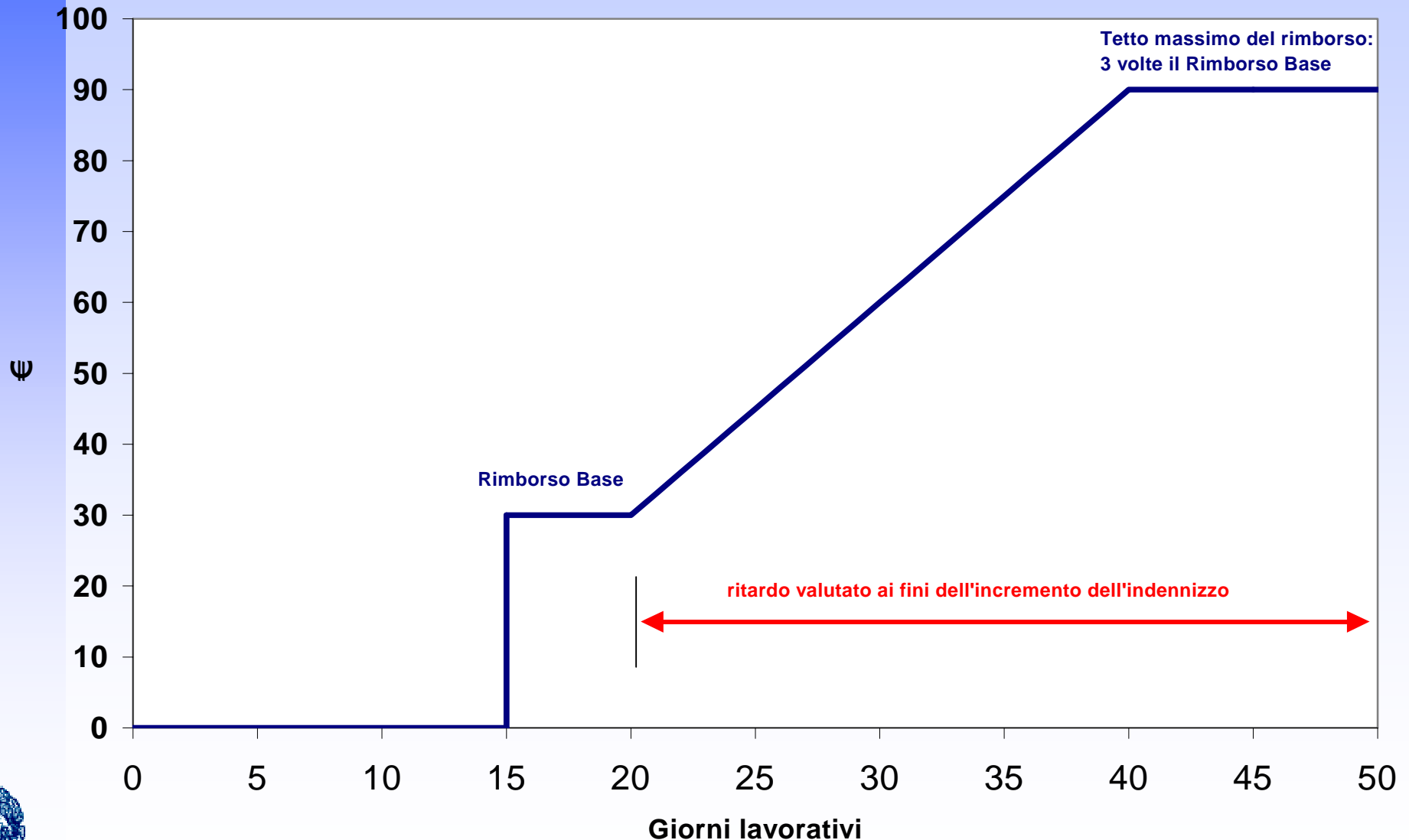
REVISIONE DISCIPLINA INDENIZZI (1/2)

Aumentare l'importo dell'indennizzo in misura proporzionale al tempo in eccesso rispetto agli standard

- Esempio per std. espressi in gg lavorativi: per ritardi superiori a 5 gg aumento del 10% del rimborso base per ogni g. di ulteriore ritardo (tetto: max tra 3 volte il rimborso base, o, il 20% del corrispettivo della prestazione)
- In corrispondenza dell'introduzione del meccanismo di aumento dei rimborsi in relazione al ritardo ridurre sensibilmente il meccanismo attuale, es.: riduzione da 2 a 1,5 e da 5 a 2 il coefficiente di aumento dei rimborsi, rispettivamente dopo 3 e 6 mesi
- Entrata in vigore dal 2009



REVISIONE DISCIPLINA INDENIZZI (2/2)



LAVORI CON PREVENTIVO AD AMMONTARE PREDETERMINABILE

- Conteggiare nel tempo di esecuzione della prestazione il ritardo nella consegna della documentazione e la verifica che si tratti effettivamente di un lavoro semplice
- Per documentazione da consegnare al cliente si deve intendere (oltre a quanto già previsto) anche:
 - l'indicazione dei corrispettivi per l'esecuzione del lavoro come già comunicati ed accettati dal cliente al momento della richiesta;
 - l'indicazione che la prestazione è soggetta a livello specifico di qualità;
 - l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto al cliente in caso di mancato rispetto del tempo massimo di 15 giorni lavorativi.



TEMPO DI ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

- Revisione rinviata alla definizione di obblighi di tempestività sui venditori
- Mantenimento del tempo complessivo attualmente previsto
- 2 giorni dalla richiesta del cliente per l'inoltro al distributore da parte del venditore
- 3 giorni per l'esecuzione della prestazione da parte dell'impresa distributrice dalla richiesta del venditore
- Il misuratore elettronico dovrebbe comportare una riduzione dei tempi di esecuzione da parte dell'impresa distributrice



VERIFICA DELLA TENSIONE DI ALIMENTAZIONE (1/3)

Focus

1. Lo standard generale è ampiamente disatteso (sulla BT rispettato in media al 76% invece del 90%)
2. Trasformazione dello standard da generale a specifico
3. Necessità di effettuare la misura in conformità agli standard vigenti
4. La procedura attuale è poco comprensibile dal cliente
5. Possibile semplificazione (in particolare per la BT) derivante dalla diffusione dei misuratori elettronici



VERIFICA DELLA TENSIONE DI ALIMENTAZIONE (2/3)

Principali osservazioni pervenute:

- Modifiche solo dopo introduzione misuratori elettronici
- Necessità di definire informazioni minime da fornire al cliente in seguito alla verifica: esito (positivo/negativo), tracciato delle registrazioni o elaborazione, o altro
- Valori della tensione di fornitura non compresi nella fascia di tolleranza prevista dalla normativa possono impattare potenzialmente su più clienti alimentati dalla stessa linea
- Sì allo standard specifico, ma anche fissazione di un corrispettivo unico nazionale e maggiorazione dello std (da 30 gg a 45 gg)



VERIFICA DELLA TENSIONE DI ALIMENTAZIONE (3/3)

Proposte

- Se non è nota la presenza di problemi alla tensione l'esercente esegue la verifica della tensione. Se a seguito della verifica accerta che vi sono problemi di tensione informa il cliente circa i tempi previsti per risoluzione del problema
- Se è nota la presenza di problemi alla tensione l'esercente non esegue la verifica della tensione ma informa il cliente circa i tempi previsti (gli stessi già comunicati ad altri clienti alimentati dalla stessa linea) per la risoluzione del problema
- Standard pari a 30 gg lavorativi per BT e MT per entrambe le casistiche sopra evidenziate
- Definizione del set di informazioni da fornire al cliente in seguito alla verifica
- Regolazione del corrispettivo a carico del cliente, in caso di assenza di irregolarità (documento di consultazione tariffaria)



VERIFICA DEL GRUPPO DI MISURA

Focus

1. Lo standard generale è disatteso
2. Trasformazione dello standard da generale a specifico
3. Le attività di misura riguardanti la manutenzione dei misuratori rimarranno in capo all'impresa distributrice (Testo integrato *unbundling*, delibera n. 11/07)
4. Necessità di renderlo omogeneo per BT e MT

Proposte

- Standard di 15 giorni lavorativi sia per la bassa tensione che per la media tensione
- Regolazione del corrispettivo a carico del cliente, in caso di assenza di irregolarità (documento di consultazione tariffaria)



TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI

Proposta di introdurre l'obbligo di avvio dell'iter autorizzativo entro 15 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo conteggiando eventuali ritardi nel tempo di esecuzione della prestazione

Viste le osservazioni pervenute, l'Autorità invita i soggetti esercenti e le associazioni dei consumatori a formulare proposte che permettano di identificare in modo preciso alcuni lavori di particolare complessità da escludere dagli standard generali o da trattare separatamente



CALL CENTER GUASTI

- La conoscenza dei servizi telefonici di segnalazione guasti assume particolare importanza, per la separazione tra venditore e distributore
- Con il TIV l'Autorità ha disposto l'**obbligo** per i venditori di **riportare in bolletta il recapito del servizio guasti** comunicato dall'impresa distributrice (deliberazione n. 156/07)
- Proposta di estendere al servizio elettrico quanto previsto per i servizi telefonici di pronto intervento del settore gas: indicazione chiara nella bolletta che il servizio è attivo 24 ore su 24 e che l'intervento è gratuito
- Proposta che i call center "guasti" possa essere in grado di rinviare ai venditori (anche attraverso sistemi telefonici di dirottamento della chiamata sui call center commerciali) il cliente che abbia per errore chiamato il call center tecnico invece di quello commerciale (e viceversa)
- Sollecitate proposte per la fissazione di standard minimi per i *call center* "guasti" e anomalie del servizio elettrico.



PROPOSTE PER LA DISTRIBUZIONE

- Stabilizzazione delle regole di registrazione (Cap. 6)
- Miglioramento dell'affidabilità delle reti di distribuzione MT/BT (Cap. 7)
- Tutela dei clienti che subiscono troppe interruzioni (Cap. 8)
- Aggiornamento della regolazione della qualità commerciale (Cap. 9)
- Aumento del livello di tutela dei clienti serviti da piccole imprese distributrici (Cap. 10)



AUMENTO DEL LIVELLO DI TUTELA DEI CLIENTI SERVITI DA PICCOLE IMPRESE DISTRIBUTTRICI (1/2)

- Dopo alcuni anni in cui le imprese distributrici di minori dimensioni hanno beneficiato di deroghe ed esclusioni parziali (qualità commerciale e continuità del servizio) è necessario estendere la regolazione della qualità del servizio a tutte le imprese distributrici, allo scopo di tutelare i clienti da esse serviti. Tale processo di estensione è peraltro già cominciato con l'introduzione dei seguenti obblighi:
 - registrazione automatica delle interruzioni (dal 2007)
 - installazione dei misuratori elettronici per tutti i clienti di bassa tensione (dal 2008)
 - registrazione del numero di clienti di bassa tensione effettivamente coinvolti nelle interruzioni del servizio elettrico (dal 2012)
 - corresponsione di rimborsi automatici per i clienti coinvolti nelle interruzioni prolungate o estese (dal 2013)



AUMENTO DEL LIVELLO DI TUTELA DEI CLIENTI SERVITI DA PICCOLE IMPRESE DISTRIBUTRICI (2/2)

- Confermate le proposte avanzate nel primo documento per la consultazione
- Qualità commerciale: applicazione degli standard specifici di qualità commerciale, inclusa la nuova disciplina degli appuntamenti proposta nel presente documento di consultazione
- Continuità del servizio: applicazione degli standard specifici di continuità del servizio (al momento, per clienti MT e in prospettiva per clienti BT); per la regolazione incentivante della durata e del numero di interruzioni saranno valutati accorgimenti per evitare effetti di volatilità e per assicurare verificabilità dei dati:
 - aumento dell'arco della media mobile, da due a tre/quattro anni, e progressiva entrata in regolazione delle imprese
 - aggregazione, su base volontaria, degli ambiti "piccoli" di diverse imprese distributrici in un unico ambito "congiunto" (dello stesso grado di concentrazione) e nomina di una impresa distributtrice "capofila"
 - livelli obiettivo da raggiungere in 12 anni (e non 8) per la durata



Contenuti

- Sintesi percorso compiuto fino a oggi
- Proposte: servizio di trasmissione
- Proposte: servizio di distribuzione
- Prossimi passi



Prossimi passi (programma)

Seminario pubblico di presentazione del secondo documento di consultazione con opzioni alternative	Oggi
Termine per la presentazione delle osservazioni scritte al secondo documento di consultazione con opzioni	1 ottobre 07
Svolgimento di incontri tecnici con gli esercenti per la discussione e l'esame delle opzioni e delle proposte presentate	Settembre-ottobre 07
Emanazione del provvedimento in materia di registrazione delle interruzioni (in vigore dal 1° gennaio 2008)	Ottobre 07
Realizzazione dell'indagine demoscopica sulla soddisfazione e le aspettative dei clienti	Novembre 07
Emanazione del terzo documento di consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi elettrici nel III periodo (schema di provv.to)	Novembre 07
Termine per la presentazione delle osservazioni scritte al terzo documento di consultazione	Inizio dicembre 07
Emanazione del provvedimento finale (trasmissione e distribuzione)	Dicembre 07
Avvio consultazione sulla qualità del servizio di vendita (in particolare gestione reclami; anche gas)	Gennaio 08



Per saperne di più...

www.autorita.energia.it

- > Attività istituzionale
 - > Documenti per la consultazione
 - > Delibere
 - > Relazioni tecniche e relazioni AIR
- > Elettricità
 - > Qualità
 - > dati di continuità del servizio (fino al 2006)
 - > dati di qualità commerciale (fino al 2006)
 - > link al sistema QUEEN (qualità della tensione)

...grazie dell'attenzione

