

## Autorità per l'energia elettrica e il gas

### COMUNICATO STAMPA

# Qualità commerciale di elettricità e gas: per il 2001 pagate penali per 3 milioni e 269 mila euro (40.723 indennizzi)

Milano, 30 ottobre 2002 – L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha pubblicato oggi su internet ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)) i rapporti annuali sulla qualità commerciale erogata dalle aziende di distribuzione e vendita dell'elettricità e del gas ai propri utenti nel 2001, primo anno di piena attuazione delle nuove regole sulla qualità del servizio definite fra il 1999 e il 2000. I dati, che riguardano tutte le aziende di distribuzione e vendita con più di 5.000 clienti finali (40 operatori nel settore elettrico, pari al 99% del mercato e 327 in quello del gas, pari al 95%), sono stati comunicati dalle aziende all'Autorità che è adesso impegnata nel loro controllo.

Le nuove regole garantiscono a tutti i clienti livelli minimi di qualità, uguali su tutto il territorio nazionale, imponendo alle aziende l'erogazione di determinate prestazioni entro tempi predefiniti e in alcuni casi prevedono indennizzi automatici se il mancato rispetto è dovuto al fornitore del servizio: preventivazione ed esecuzione dei lavori semplici entro 15 giorni, attivazione e disattivazione della fornitura entro 5 giorni, riattivazione dopo distacco per morosità entro un giorno per l'elettricità e 2 per il gas, puntualità agli appuntamenti entro una fascia di tre ore. L'Autorità controlla attentamente i casi in cui le aziende imputano i mancati rispetti a cause di forza maggiore.

Prestazioni più tempestive e automaticità degli indennizzi rappresentano le maggiori novità rispetto al passato, quando gli standard erano definiti dalle stesse aziende nelle Carte dei servizi e gli indennizzi venivano erogati solo su richiesta. Da allora il loro numero è nettamente cresciuto:

Indennizzi	Carta dei servizi			Nuova regolazione	
	1997	1998	1999	2000	2001
Settore elettricità (*)	21	54	22	4.771	25.437
Settore gas (**)	1.237	707	1.640	3.709	15.286

(\*) Nel settore elettrico la nuova regolazione dell'Autorità è entrata in vigore dal 1 luglio 2000; il dato 2000 è riferito solo al II semestre. (\*\*) Nel settore gas la nuova regolazione dell'Autorità è entrata in vigore dal 1 gennaio 2001; il Gruppo Italgas ha applicato spontaneamente gli indennizzi automatici anche nel periodo 1997-2000.

Nel settore elettrico gli indennizzi pagati nel 2001 assommano a 816 mila euro, cui vanno aggiunti 1 milione e 100 mila euro stimati per i circa 13.000 pagamenti in ritardo effettuati nel 2002; per il gas 1 milione e 53 mila euro cui vanno aggiunti 300 mila euro stimati per i circa 3.200 pagamenti effettuati nel 2002. Come previsto, se il ritardo supera i tre mesi l'indennizzo viene raddoppiato; quintuplicato se supera i sei mesi.

Tra i dati di maggior interesse che emergono dai rapporti qualità 2001 sono da segnalare le preventivazioni dei lavori semplici nel settore elettrico (circa 1/3 fuori standard), e la loro effettuazione nel settore gas (circa 1/4 dei fuori standard). Meno problemi per entrambi i settori nel rispetto della puntualità per gli appuntamenti. Campania, Veneto e Sicilia sono le regioni in cui sono meno rispettati gli standard fissati dall'Autorità e dove si riscontrano i maggiori ritardi nel pagamento degli indennizzi. Le aziende di distribuzione elettrica di Brescia, Cremona e Rovereto risultano quelle che meglio rispettano i tempi massimi previsti per le prestazioni richieste dagli utenti.

Le prestazioni per cui non sono previsti indennizzi automatici ma che prevedono comunque tempi massimi di effettuazione (ad es. il 90% delle prestazioni deve essere fornito entro un tempo massimo) risultano nella maggior parte dei casi rispettate dalle aziende.