

LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO ELETTRICO E GAS: obiettivi, strumenti e risultati

Roberto Malaman
Direzione Consumatori e qualità del servizio

Milano – Roma, 20 giugno 2006



Autorità per l'energia elettrica e il gas

SERVIZIO ELETTRICO

Principali fattori di qualità



- DEPOSITO CAUZIONALE
- PAGAMENTI
- MOROSITA'
- DISTACCHI
- RICOSTRUZIONI CONSUMI
- RECLAMI
- LETTURA, FATTURAZIONE
- RATEIZZAZIONI
- STIME CONSUMI, ...

- PREVENTIVI
- ALLACCIAMENTI
- ATTIVAZIONE FORNITURA
- TEMPI RIATTIVAZIONE
- APPUNTAMENTI
- VERIFICHE TECNICHE
- ...

- INTERRUZIONI LUNGHE, BREVI, TRANSITORIE NON PROGRAMMATE
- INTERRUZIONI PROGRAMMATE

- STABILITA' TENSIONE
- BUCHI DI TENSIONE
- ARMONICHE
- FLICKER

VENDITA

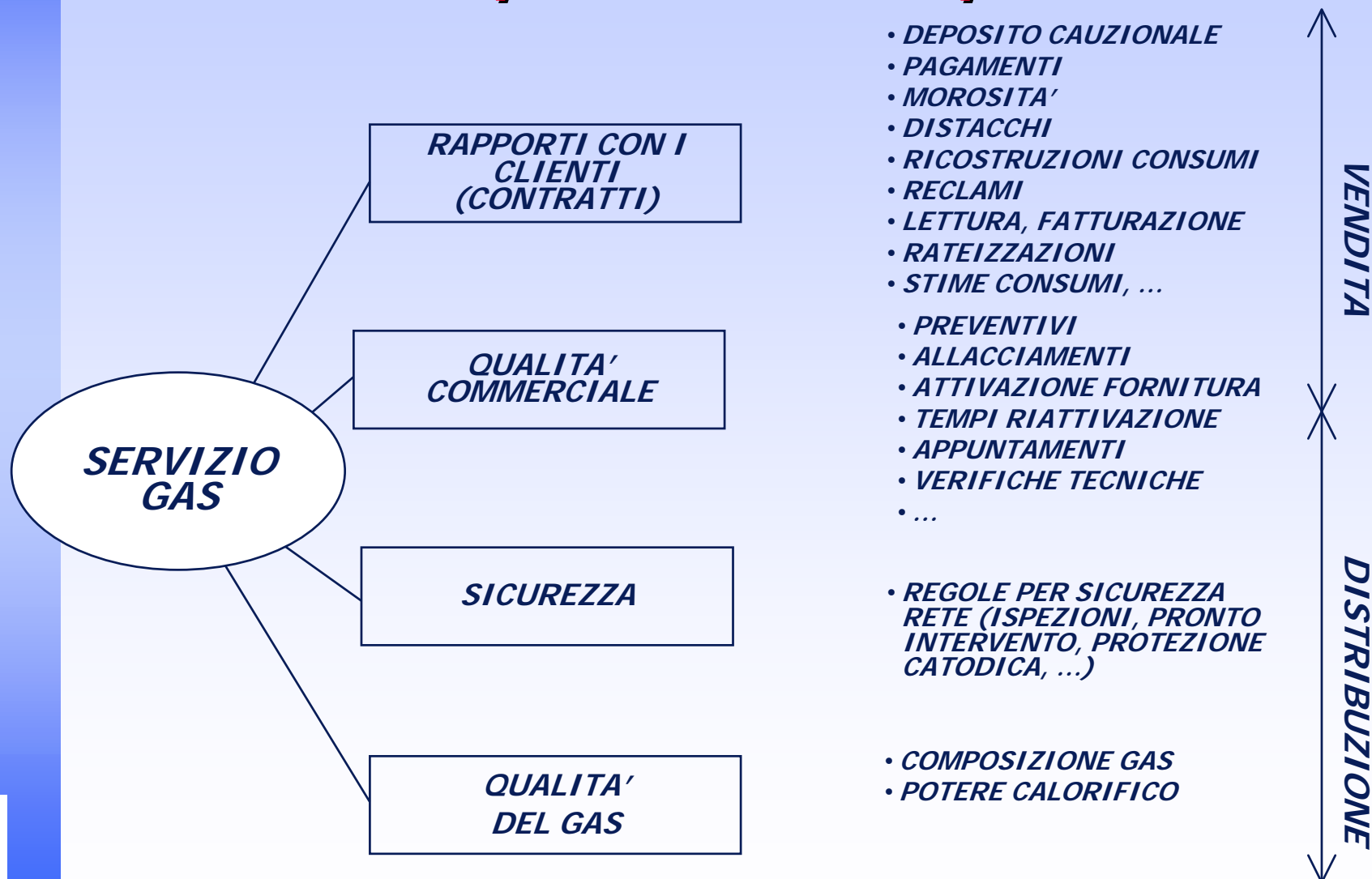
DISTRIBUZIONE



Autorità per l'energia elettrica e il gas

SERVIZIO GAS

Principali fattori di qualità



DALLA CARTA DEI SERVIZI ALLE DIRETTIVE DELL'AUTORITA'

CARTA DEI SERVIZI

- ◆ **STANDARD DEFINITI DALLE AZIENDE, SENZA CONSULTAZIONE**
- ◆ **STANDARD LOCALI DIFFERENTI**
- ◆ **RIMBORSI DEFINITI DALLE AZIENDE**
- ◆ **RIMBORSI SU RICHIESTA DELL'UTENTE**
- ◆ **ESCLUSI MOLTI FATTORI DI QUALITA'**
- ◆ **SENZA RICONOSCIMENTO DI COSTI**

DIRETTIVE DELL'AUTORITA'

- ◆ **STANDARD DEFINITI DALL'AUTORITA', SENTITI I SOGGETTI INTERESSATI**
- ◆ **STANDARD NAZIONALI (TENENDO CONTO DEL TERRITORIO SERVITO)**
- ◆ **FACOLTA' DI MIGLIORARE GLI STANDARD LOCALMENTE**
- ◆ **RIMBORSI AUTOMATICI DEFINITI DALLA AUTORITA'**
- ◆ **INCENTIVI PER IL MIGLIORAMENTO E PENALITA' PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD**



REGOLAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI DI FORNITURA (SERVIZIO ELETTRICO E GAS)



Autorità per l'energia elettrica e il gas

REGOLAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI DI FORNITURA

◆ PRIMA

- DEFINITE
UNILATERALMENTE
DALLE AZIENDE
- DIFFERENZIATE SUL
TERRITORIO
- POCO TRASPARENTI E
QUALCHE VOLTE
VESSATORIE

◆ OGGI

- DEFINITE
DALL'AUTORITÀ
- UGUALI SU TUTTO IL
TERRITORIO
NAZIONALE
- INDEROGABILI VERSO
IL BASSO, MA
MIGLIORABILI DAGLI
ESERCENTI
- TRASPARENTI



REGOLAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI DI FORNITURA

- ◆ ***NEI SETTORI REGOLATI L'AUTORITÀ HA DEFINITO VARI ASPETTI DEL CONTRATTO DI FORNITURA:***
 - PERIODICITÀ DI LETTURA DEI CONTATORI
 - PERIODICITÀ E MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO
 - PENALITÀ IN CASO DI MANCATO PAGAMENTO O DI RITARDO
 - MODALITÀ E TEMPI DI DISTACCO DELLA FORNITURA
 - MODALITÀ DI RICOSTRUZIONE DEI CONSUMI A SEGUITO DI MALFUNZIONAMENTO DEI MISURATORI (SOLO ELETTRICITÀ)
 - RATEIZZAZIONE DEI CORRISPETTIVI DA PAGARE
 - DEPOSITO CAUZIONALE
 - MODALITÀ DI RECLAMO



**REGOLAZIONE DELLA QUALITA'
COMMERCIALE**

**(DISTRIBUZIONE E VENDITA DI
ENERGIA ELETTRICA E GAS)**



Autorità per l'energia elettrica e il gas

STANDARD NAZIONALI DI QUALITA' COMMERCIALE (ELETTRICITA')

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' per utenti alimentati in bassa tensione	Standard definiti dalle principali imprese distributrici nelle proprie Carte dei servizi (giorni di calendario*)						Standard specifici definiti dall'Autorità (giorni lavorativi**)
	Enel	Acea Roma	Aem Milano	Aem Torino	Acegas Trieste	Asm Brescia	
Tempo massimo di preventivazione per lavori semplici	40	23	30	12	30	25	15
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici	50	ND	14	12	30	20	15
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10	5	7	12	10	10	5
Tempo massimo di disattivazione su richiesta dell'utente	12	10	7	12	10	10	5
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1	1	1	1	1	1	1



INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD

◆ PRIMA

- IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DELLA CARTA DEI SERVIZI, RIMBORSI EROGATI SU RICHIESTA DEGLI UTENTI INTERESSATI
- PER MANCATA INFORMAZIONE DEGLI UTENTI, POCHISSIMI RIMBORSI EFFETTIVI

◆ OGGI

- IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DEFINITI DALL'AUTORITÀ, RIMBORSI AUTOMATICI AGLI UTENTI INTERESSATI
- SONO PREVISTE PENALITÀ IN CASO DI RITARDO NELL'EROGAZIONE DEI RIMBORSI



INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD

◆ SERVIZIO ELETTRICO

- 1999
 - 8.418 aventi diritto
 - 18 indennizzi pagati

- 2005
 - 62.725 indennizzi pagati

◆ SERVIZIO GAS

- 2005
 - 31.189 indennizzi pagati

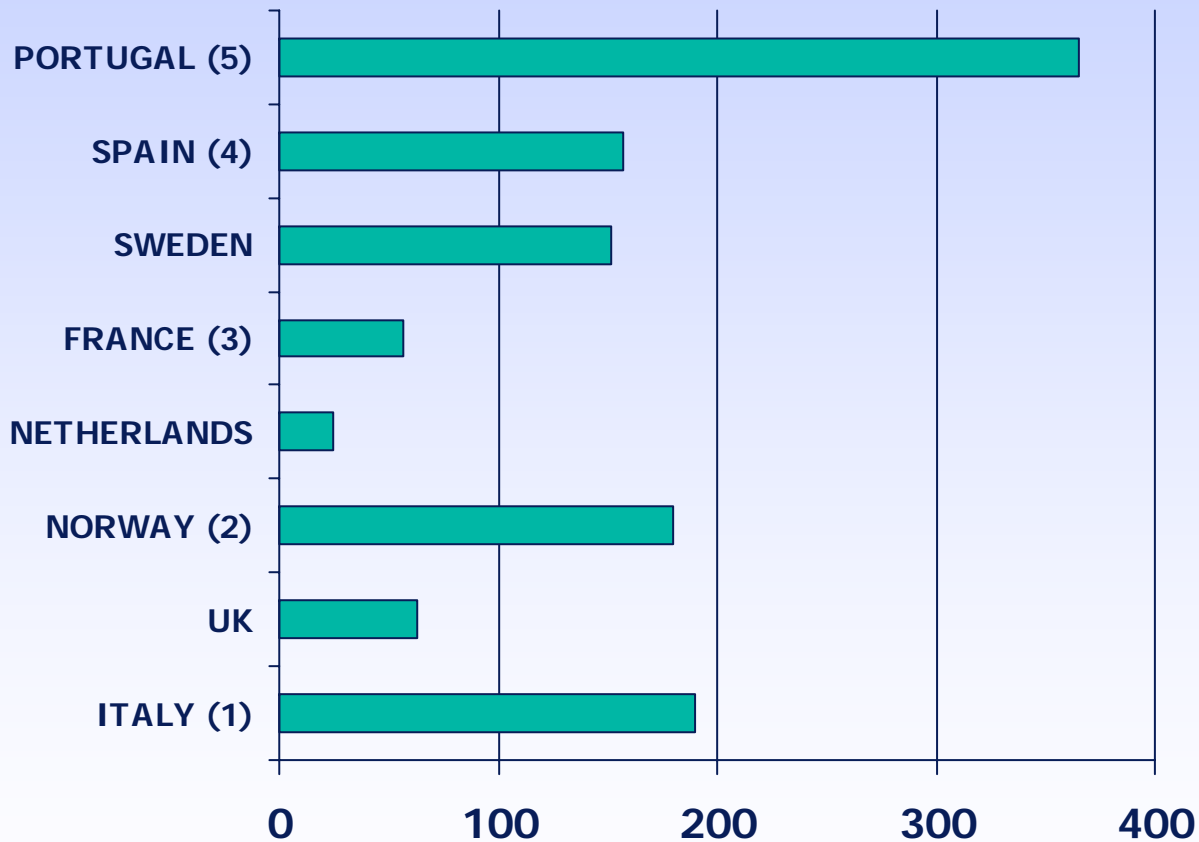


LA REGOLAZIONE DELLA CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA



Autorità per l'energia elettrica e il gas

CONTINUITY OF SUPPLY: BENCHMARKING OF ACTUAL LEVELS



**CUSTOMER MINUTES
LOST, 1999 (Unplanned
Long interruptions)**

*NOTES (for detail of comparison
see full report)*

(1) Only Enel (93% of Italy)

(2) Only interruptions above 1 kV

*(3) Excluded exceptional storms
(455 min. lost storms included)*

*(4) Only interruptions above 1 kV;
TIEPI (hours lost; indicator
weighted on affected power)*

*(5) Only interruptions above 1 kV,
planned and unplanned; TIEPI (see
above)*

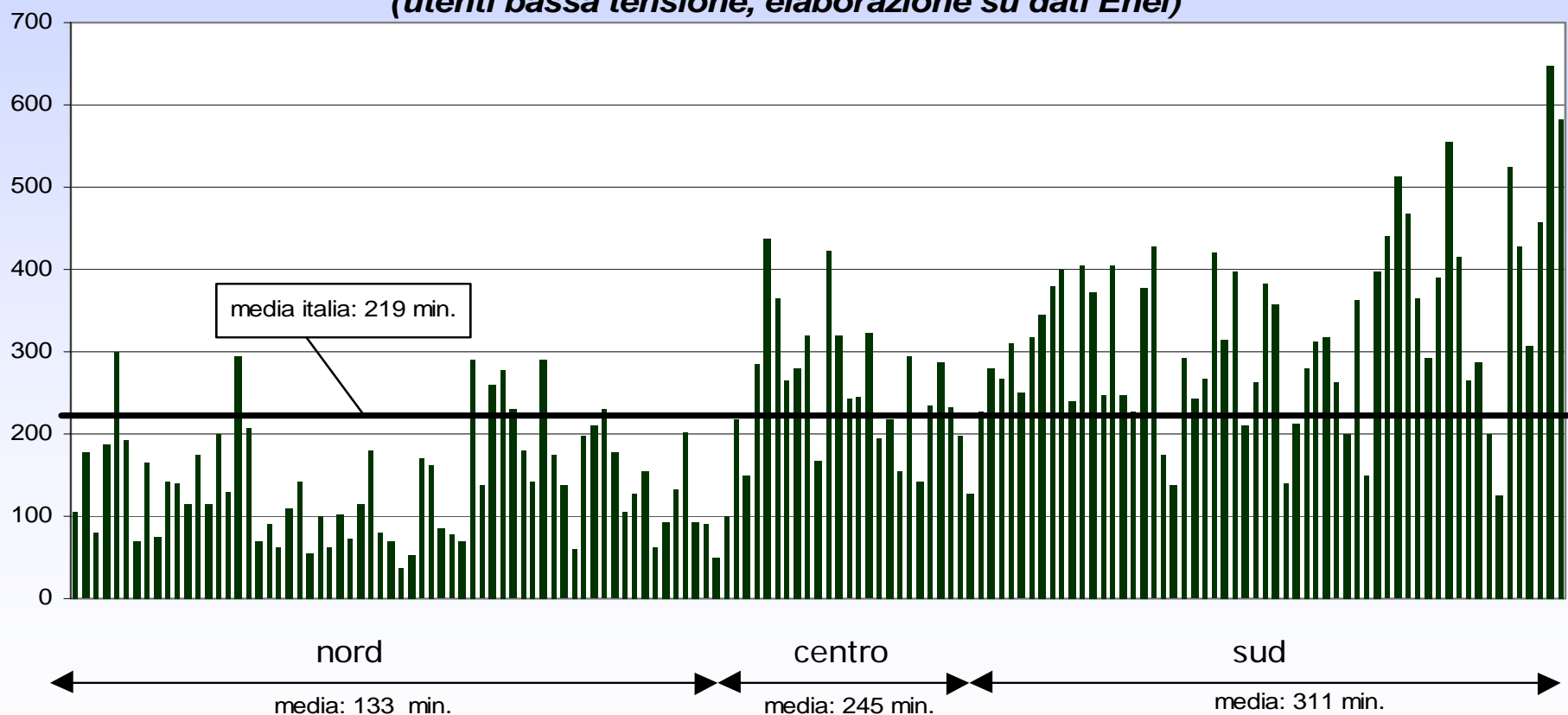


INTERRUZIONI: LIVELLI EFFETTIVI 1997

(utenti BT, zone Enel)

minuti persi
per utente

Durata media per utente delle interruzioni accidentali - 1997
(utenti bassa tensione, elaborazione su dati Enel)



La regolazione della continuità OBIETTIVI

- ◆ **MIGLIORARE IL LIVELLO MEDIO DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DEL PAESE, AVVICINANDOSI A LIVELLI EUROPEI**
- ◆ **RIDURRE IL DIVARIO TRA NORD E SUD DEL PAESE**
- ◆ **TUTELARE I CONSUMATORI ATTRAVERSO INDENNIZZI AUTOMATICI**

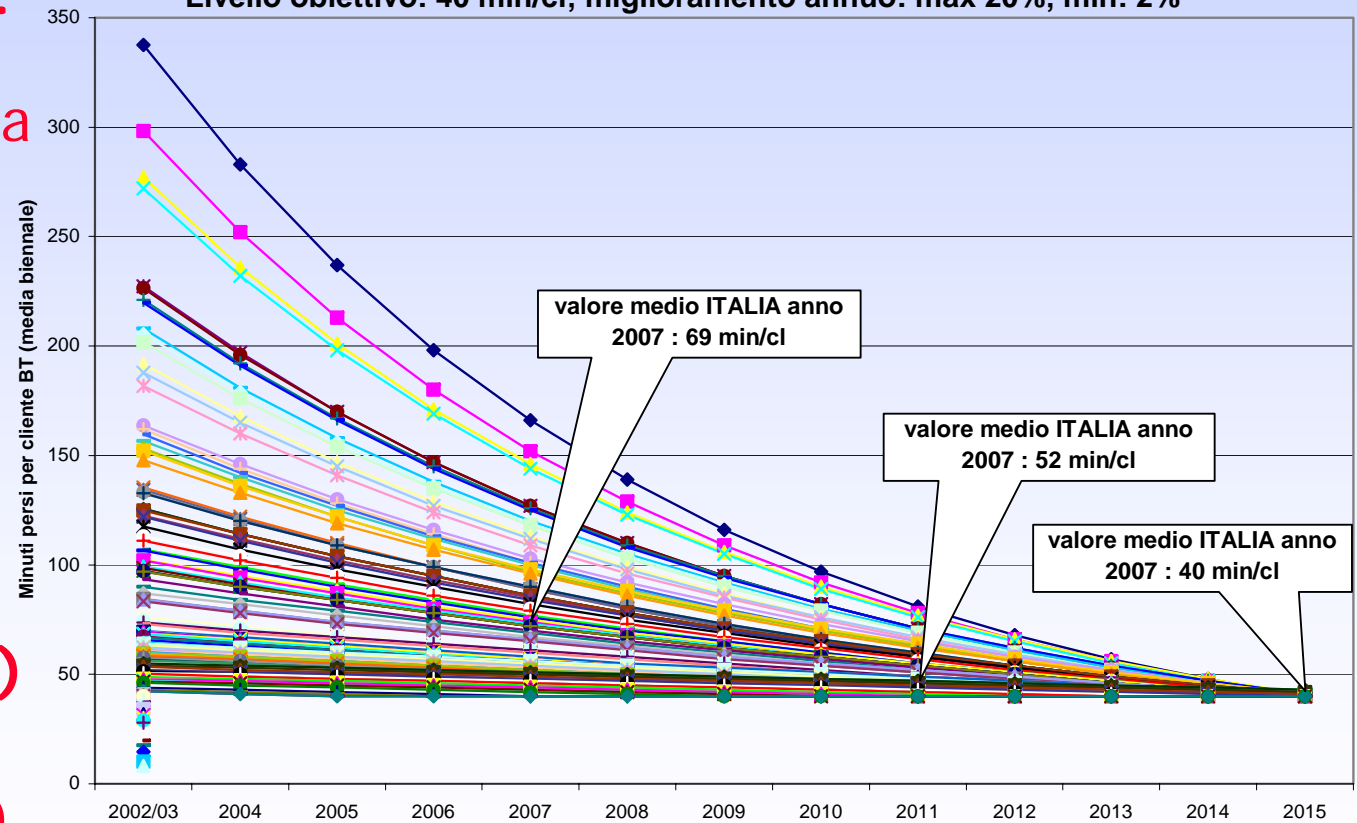


LIVELLI OBIETTIVO

Livelli obiettivo:
livelli che devono
essere raggiunti da
tutti gli ambiti al
massimo in 3
periodi di
regolazione:

- **25 min**
(alta conc.)
- **40 min**
(media conc.)
- **60 min**
(bassa conc.)

Livelli tendenziali - Media concentrazione
Livello obiettivo: 40 min/cl; miglioramento annuo: max 20%; min: 2%



La regolazione della continuità EFFETTI ECONOMICI, INCENTIVI E PENALITÀ

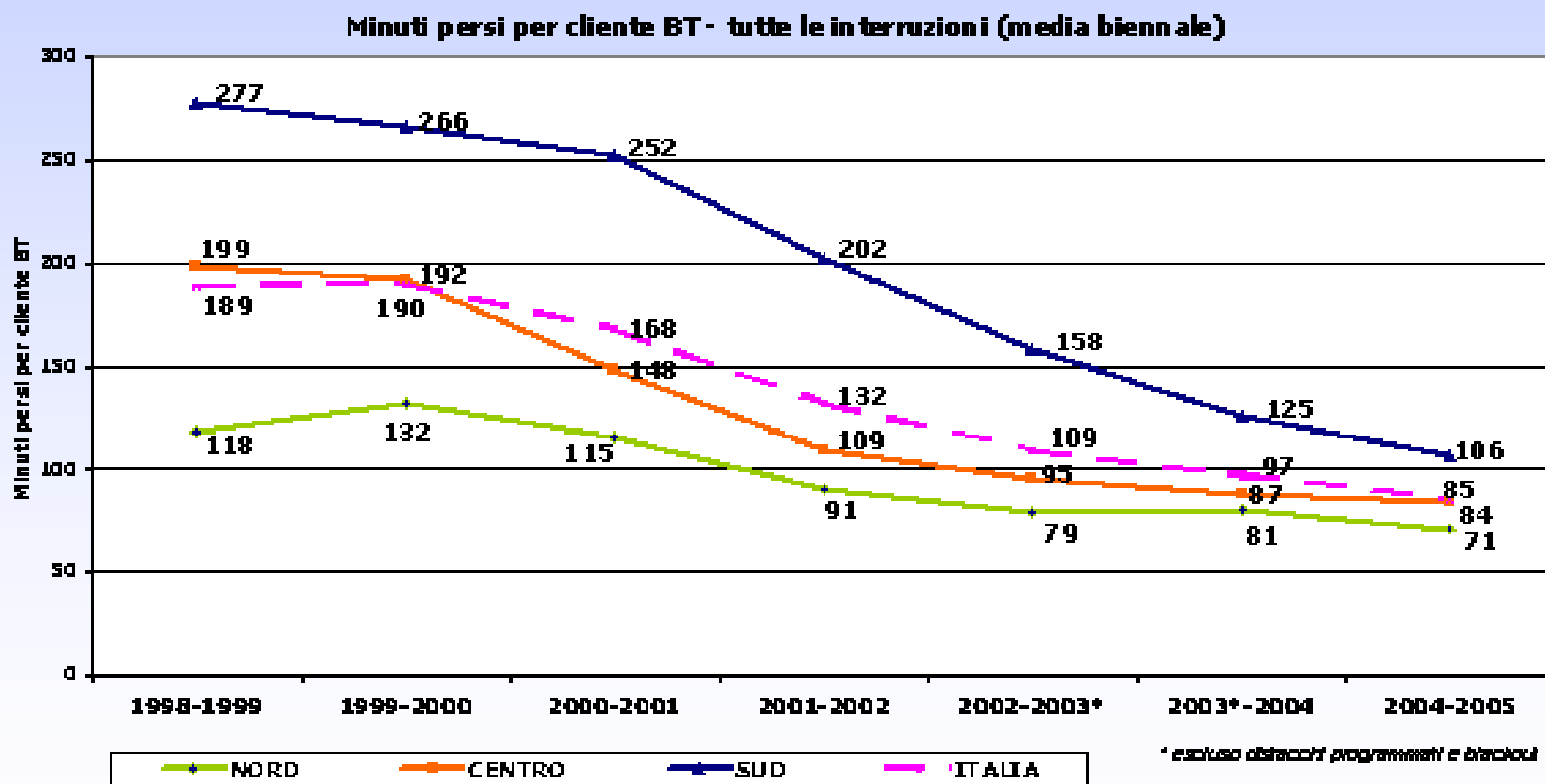
- ◆ **SE GLI ESERCENTI MIGLIORANO LA CONTINUITÀ PIÙ DI QUANTO RICHIESTO DAI TASSI DI MIGLIORAMENTO TENDENZIALE**
 - RICEVONO UN **INCENTIVO** RIFERITO AL MIGLIORAMENTO ULTERIORE RAGGIUNTO

- ◆ **SE GLI ESERCENTI MIGLIORANO LA CONTINUITÀ MENO DI QUANTO RICHIESTO**
 - GLI ESERCENTI DEVONO PAGARE UNA **PENALITÀ** RIFERITA AL MINOR MIGLIORAMENTO OTTENUTO



CONTINUITA' DEL SERVIZIO

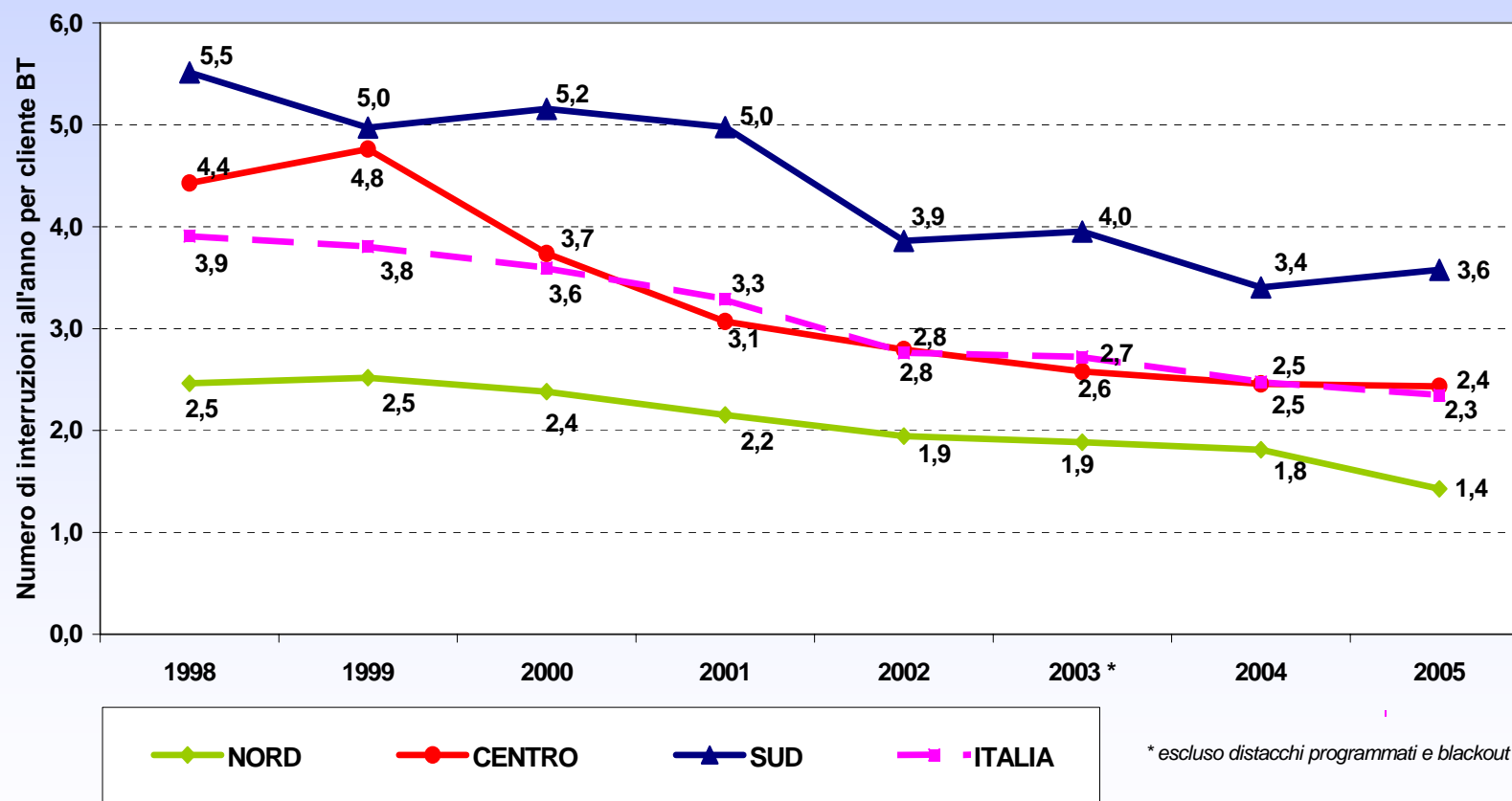
Effetti della regolazione 1998-2005 (1)



CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Effetti della regolazione 1998-2005 (2)

Numero di interruzioni all'anno per cliente BT - tutte le interruzioni



Autorità per l'energia elettrica e il gas

REGOLAZIONE DEL NUMERO CON STANDARD SPECIFICI

Standard specifici: massimo numero di interruzioni per singolo cliente (dal 2006 per clienti AT e MT di maggiore dimensione):

- **1 interruzione lunga/anno (AT)**
- **3 int. lunghe/anno (MT, alta concentrazione)**
- **4 int. lunghe/anno (MT, media concentrazione)**
- **5 int. lunghe/anno (MT, bassa concentrazione)**

Indennizzo individuale per la violazione degli standard



PRINCIPALI INNOVAZIONI CONTRATTI PER LA QUALITÀ

Caratteristiche dei contratti per la qualità:

- **Livello di qualità concordata**
- **Premio annuo pagato dal cliente**
- **Rimborso al cliente** nel caso di mancato rispetto del livello di qualità concordata

Introduzione di **elementi di mercato** nel rapporto tra imprese distributrici e clienti sia del mercato libero che del mercato vincolato.

Facoltà di stipulare “contratti per la qualità” tra imprese e clienti, attraverso clausole personalizzabili e aggiuntive al contratto di trasporto, finalizzati ad un ulteriore **miglioramento della continuità del servizio e della qualità della tensione.**

I clienti di maggiore dimensione che non aderiscono sono comunque **protetti dagli standard specifici**

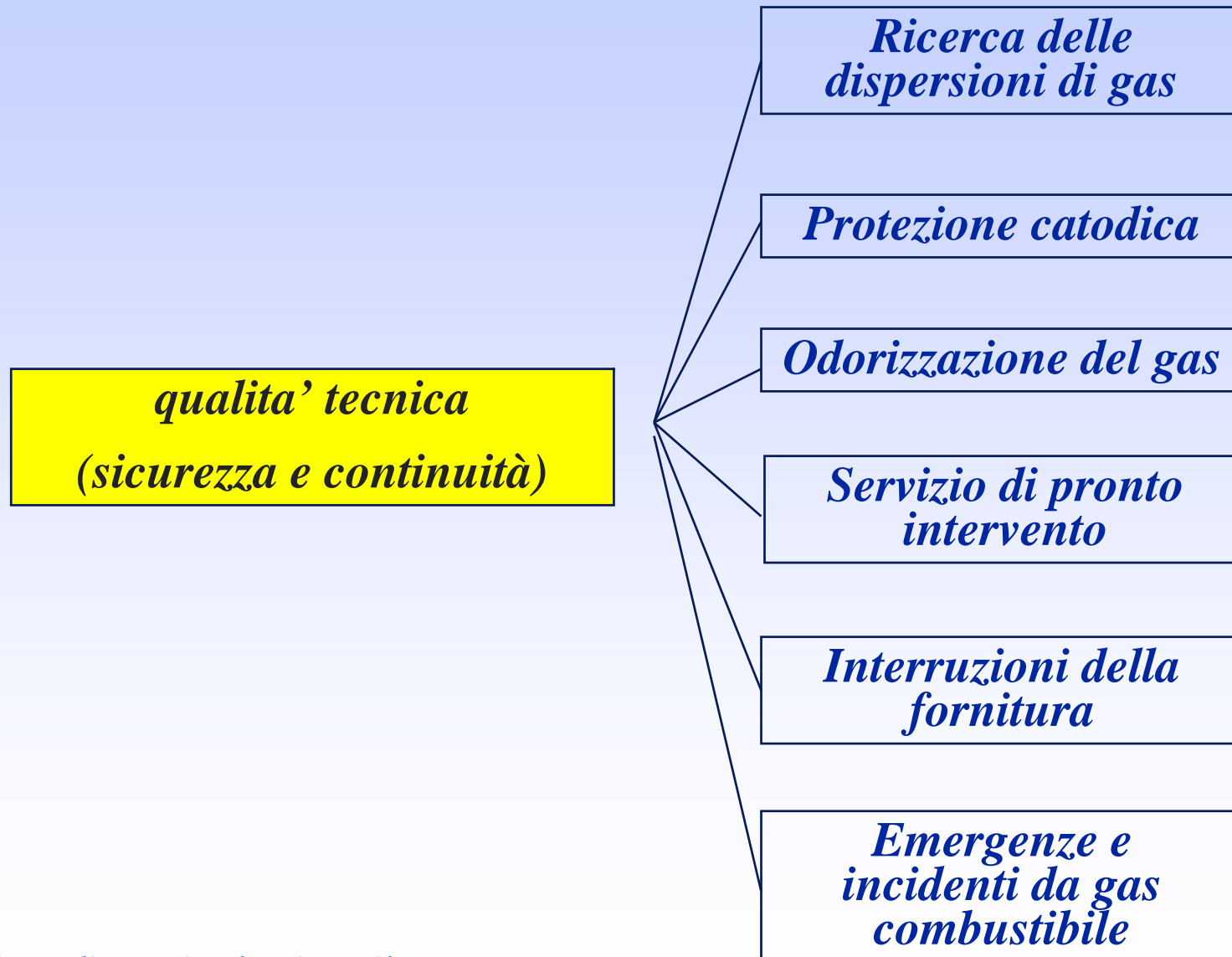


LA REGOLAZIONE DELLA SICUREZZA DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE DEL GAS



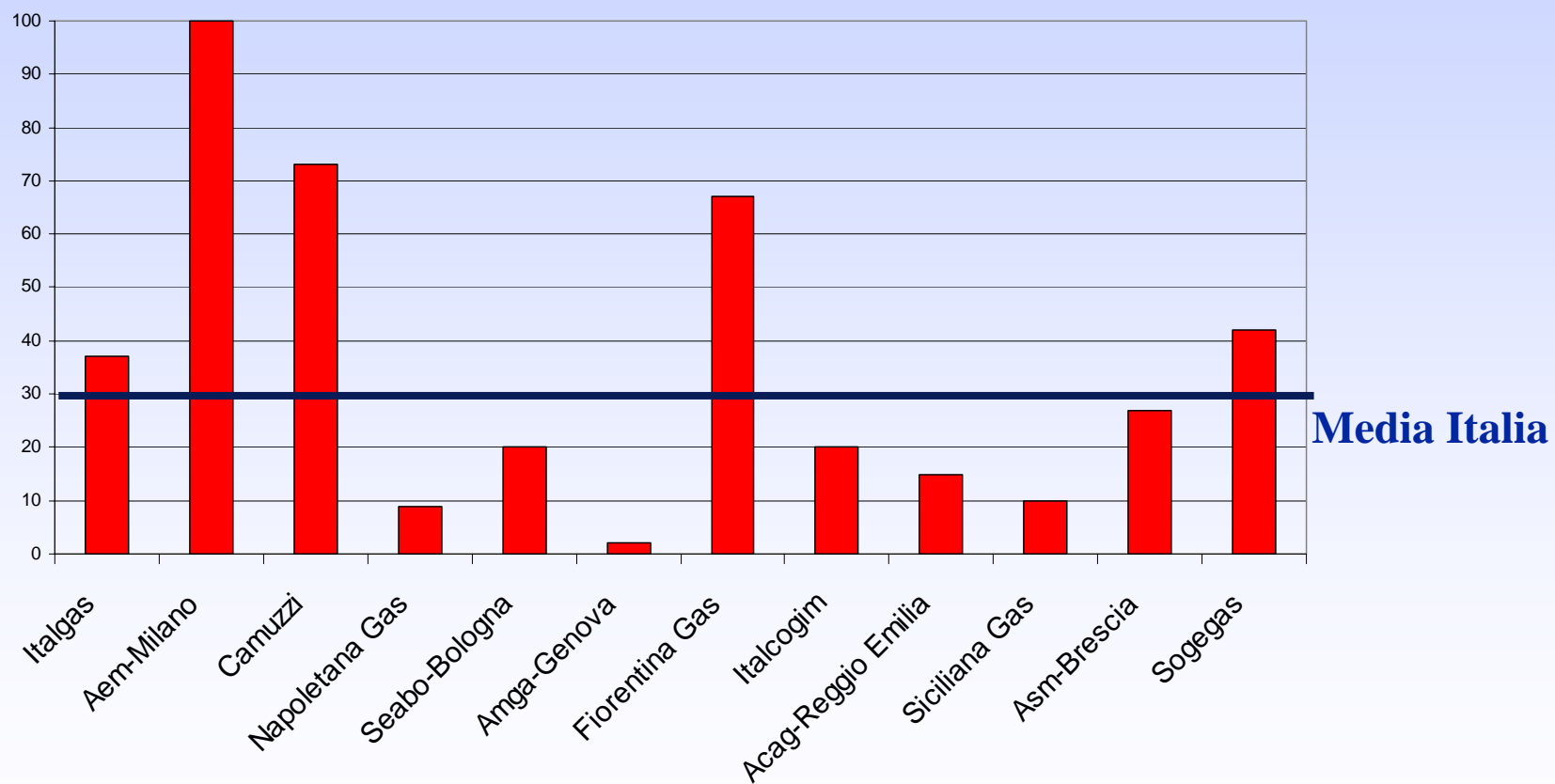
Autorità per l'energia elettrica e il gas

SICUREZZA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO GAS



ISPEZIONI RETE STRADALE GAS: BASSA PRESSIONE

Percentuale di rete controllata - 1999



Autorità per l'energia elettrica e il gas

REGOLAZIONE DELLA SICUREZZA DEL SERVIZIO GAS

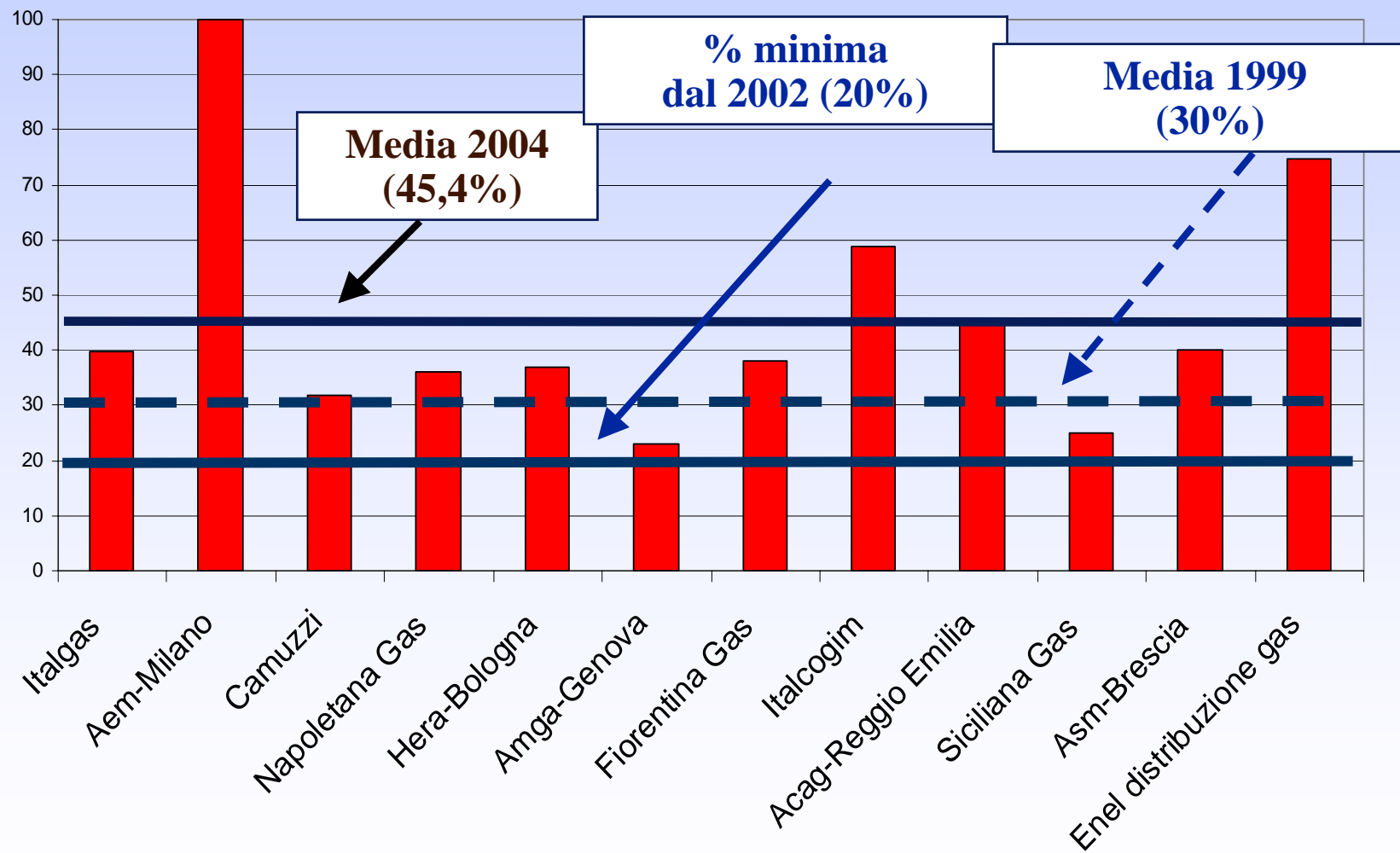
- ◆ **REGOLA LE PRINCIPALI ATTIVITÀ RILEVANTI AI FINI DELLA SICUREZZA:**
 - **RICERCA DELLE DISPERSIONI**
 - **ODORIZZAZIONE DEL GAS**
 - **SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO**
 - **CONTINUITÀ DELLA FORNITURA**
 - **GESTIONE DELLE EMERGENZE E DEGLI INCIDENTI DA GAS COMBUSTIBILE**

- ◆ **SI APPLICA A LIVELLO DI IMPIANTO (SICUREZZA E CONTINUITÀ NON SI POSSONO COMPENSARE A LIVELLO DI DISTRIBUTORE)**



EFFETTI DELLA REGOLAZIONE.

% di rete a bassa pressione ispezionata (2004)



ALTRI INTERVENTI DI REGOLAZIONE E CONTROLLO DELLA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

- ◆ ASSICURAZIONE CLIENTI GAS PER INCIDENTI
- ◆ INCENTIVI SICUREZZA GAS (riduzione fughe)
- ◆ ISPEZIONI GAS: POTERE CALORIFICO, PRESSIONE, ODORIZZAZIONE
- ◆ CALL CENTERS: MONITORAGGIO TEMPI DI RISPOSTA
In costruzione
- ◆ CALL CENTERS: RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA (SODDISFAZIONE CLIENTI)
- ◆ IN CONSULTAZIONE: INDENNIZZI PER INTERRUZIONI LUNGHE O ESTESE (BLACK OUT)

