

Atto n. 46/07

**SCHEMA DI TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE
DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE,
MISURA E VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA
NEL PERIODO DI REGOLAZIONE 2008-2011**

*Terzo documento per la consultazione
nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 28 settembre 2006, n. 209/06*

26 novembre 2007

Premessa

L'Autorità ha avviato con la deliberazione 27 settembre 2006, n. 209/06, il procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di trasmissione, distribuzione, vendita e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008 – 2011 (terzo periodo di regolazione).

Il procedimento sulla qualità del servizio si svolge in parallelo all'analogo procedimento per le tariffe dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il medesimo periodo regolatorio (avviato con la deliberazione in pari data n. 208/06). Entrambi i procedimenti sono sottoposti alla sperimentazione dell'Analisi di impatto della regolazione (AIR).

Nell'ambito del procedimento sulla qualità del servizio sono stati emanati due documenti per la consultazione: il primo documento, diffuso il 4 aprile 2007, conteneva alcune opzioni alternative di regolazione per ciascuno degli aspetti più rilevanti in esame; il secondo documento per la consultazione, diffuso il 2 agosto 2007, conteneva le proposte in merito alle opzioni preferite dall'Autorità a seguito della valutazione delle osservazioni pervenute.

Come annunciato nel Piano AIR allegato al secondo documento per la consultazione, viene ora diffuso il presente (terzo) documento per la consultazione, che contiene uno schema di articolato del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011, che è stato messo a punto tenendo conto delle osservazioni pervenute rispetto al secondo documento per la consultazione.

I soggetti interessati possono inviare osservazioni e proposte fino al 12 dicembre 2007. I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate.

Lo schema di articolato del nuovo Testo integrato, destinato a sostituire quello emanato con delibera 30 gennaio 2004 n.4/04 e successive modifiche e integrazioni, riguarda solo i servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica. Per la regolazione incentivante del servizio di trasmissione si prevede di diffondere a breve un separato documento per la consultazione.

Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail con allegato il file contenente le osservazioni (preferibile), fax o posta:

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione consumatori e qualità del servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.313/263
fax: 02-65565.230
e-mail: consumatori@autorita.energia.it
<http://www.autorita.energia.it>**

SOMMARIO

Introduzione.....	3
1 Sviluppo del procedimento sulla qualità del servizio.....	3
Executive summary	6
2 Continuità del servizio: sintesi delle principali novità e modifiche della regolazione..	6
3 Qualità commerciale: sintesi delle principali novità e modifiche della regolazione...	10
Appendici	14
Appendice 1: aggiornamento del piano di consultazione.....	14
Appendice 2: schema del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica.....	16

Introduzione

1 Sviluppo del procedimento sulla qualità del servizio

Obiettivi

- 1.1 Il procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di trasmissione, distribuzione, vendita e misura dell'energia elettrica (di seguito: procedimento sulla qualità del servizio) per il periodo di regolazione 2008-2011 (di seguito richiamato anche come terzo periodo di regolazione) è stato avviato con la deliberazione dell'Autorità 27 settembre 2006, n. 209/06 (di seguito: deliberazione n. 209/06) e si svolge in parallelo all'analogo procedimento per le tariffe dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il medesimo periodo regolatorio (avviato con la deliberazione 27 settembre 2006, n. 208/06; di seguito: deliberazione n. 208/06). Entrambi i procedimenti sono inseriti nella sperimentazione triennale dell'analisi di impatto della regolazione (AIR).
- 1.2 Gli obiettivi generali del procedimento sulla qualità del servizio sono stati indicati dall'Autorità nella deliberazione n. 209/06. Nel primo documento per la consultazione, i suddetti obiettivi generali sono stati sviluppati in obiettivi specifici.
- 1.3 Nell'ambito del procedimento sulla qualità del servizio, sono stati finora emanati due documenti per la consultazione:
 - a) nel primo documento per la consultazione, recante "Opzioni per la regolazione della qualità dei servizi elettrici nel III periodo di regolazione (2008-2011)", diffuso il 4 aprile 2007 (Atto n. 16/07; di seguito: primo documento per la consultazione), l'Autorità ha presentato diverse opzioni di regolazione per gli aspetti considerati più rilevanti;
 - b) nel secondo documento per la consultazione, recante "Proposte per la regolazione della qualità dei servizi elettrici nel III periodo di regolazione (2008-2011)", diffuso il 2 agosto 2007 (Atto n. 36/07; di seguito: secondo documento per la consultazione), l'Autorità ha presentato le proprie proposte di regolazione, tenendo conto delle osservazioni formulate dai soggetti intervenuti nel processo di consultazione.

Aggiornamenti

- 1.4 Come previsto dal piano di consultazione pubblicato nell'Appendice 1 del primo documento per la consultazione, nel periodo intercorrente tra la pubblicazione del secondo documento e la pubblicazione del presente (terzo) documento per la consultazione sono state completate le seguenti attività:
 - a) è stato tenuto un seminario di presentazione delle proposte (Milano, 14 settembre 2007);
 - b) sono state ricevute e esaminate le osservazioni pervenute in esito al secondo documento di consultazione e sono stati tenuti incontri tecnici con gli operatori interessati (Federutility, Enel, Terna);
 - c) è stato emanato il provvedimento in materia di registrazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (deliberazione 7 novembre

- 2007, n. 281/07; di seguito: deliberazione n. 281/07) che costituirà parte del nuovo Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi elettrici;
- d) sono state contestualmente operate alcune modifiche della deliberazione n. 250/04 in materia di incidenti rilevanti ed è stato dato mandato a Terna perché aggiorni il Codice di trasmissione, dispacciamento e sviluppo della rete in modo coerente;
 - e) è stata conclusa un'indagine demoscopica sulla qualità del servizio elettrico, su due campioni formati rispettivamente da 1.000 clienti domestici e 1.500 clienti non domestici;
 - f) sono stati assicurati i necessari collegamenti con il procedimento sulle tariffe di trasmissione e di distribuzione per il terzo periodo di regolazione, in particolare per quanto riguarda le proposte in materia di promozione tariffaria di alcuni investimenti specifici sulle reti di distribuzione la cui realizzazione potrebbe non essere sufficientemente assicurata dalla sola regolazione della qualità del servizio.

Struttura del documento

- 1.5 Come previsto nel secondo documento per la consultazione, viene ora diffuso uno schema del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi elettrici per il periodo regolatori 2008-2011.
- 1.6 Il presente documento è strutturato come segue:
 - a) dopo questa introduzione, viene proposto un *executive summary* che contiene la sintesi delle principali novità e modifiche alla regolazione, con i riferimenti alle partizioni e agli articoli dello schema di Testo integrato; l'*executive summary* è diviso in due capitoli, il primo dedicato alla regolazione della continuità del servizio di distribuzione (Parte I del Testo integrato) e il secondo dedicato alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione (Parte II del Testo integrato);
 - b) l'appendice 1 contiene l'aggiornamento del piano di consultazione;
 - c) l'appendice 2 contiene lo schema di Testo integrato.
- 1.7 Si è ritenuto preferibile, per efficacia espositiva, contenere in forma molto breve la sintesi presentata nell'*executive summary* e pertanto non viene presentata una disamina completa delle osservazioni pervenute; tale disamina sarà contenuta nella Relazione AIR che sarà resa disponibile a seguito dell'emanazione del provvedimento finale, prevista per fine dicembre.

Prossimi passi

- 1.8 Come anticipato in premessa, lo schema di articolato del nuovo Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica presentato in questo documento per la consultazione è destinato a sostituire quello emanato con deliberazione 30 gennaio 2004 n. 4/04 e successive modifiche e integrazioni. Le attuali regole verranno utilizzate per la chiusura delle partite economiche della regolazione incentivante della durata di interruzione relative all'anno 2007 e, in alcuni casi relativi alla qualità commerciale, per facilitare nel 2008 la transizione alle nuove discipline degli appuntamenti con i clienti e degli indennizzi automatici.

- 1.9 Come anticipato in premessa, lo schema di Testo integrato oggetto del presente documento per la consultazione è relativo solo ai servizi di distribuzione, misura e vendita; si segnala in particolare che, tra i prossimi passi previsti per la conclusione del procedimento, l’Autorità intende emanare a breve un documento per la consultazione sulla regolazione incentivante del servizio di trasmissione, inclusi gli aspetti inerenti la qualità del servizio di trasmissione.
- 1.10 In particolare per quanto riguarda l’attività di vendita, si conferma l’intenzione, già annunciata nel secondo documento per la consultazione, di effettuare nel corso del 2008 una ulteriore consultazione, congiunta con il settore gas, con particolare attenzione al tema della gestione tempestiva e risolutiva dei reclami dei clienti. E’ possibile che in esito a tale ulteriore consultazione si proceda, nel 2008, a stralciare tutte le norme relative alla qualità del servizio di vendita di energia elettrica e di gas in un unico, nuovo, Testo integrato della qualità dei servizi di vendita, nel quale potrebbero confluire anche le norme in materia di qualità dei servizi telefonici resi dai *call center* commerciali (deliberazione 19 giugno 2007, n 139/07, di seguito: deliberazione n. 139/07).
- 1.11 Infine, si sottolinea che le proposte in materia di qualità della tensione avanzate nel primo documento per la consultazione saranno sviluppate nel corso del periodo regolatorio con specifiche consultazioni, alla luce dei risultati dei monitoraggi di qualità della tensione avviati in collaborazione con la società CESIRICERCA nell’ambito della Ricerca di Sistema e in relazione agli sviluppi della normativa tecnica europea in materia di qualità della tensione (norma tecnica europea EN 50160).

Executive summary

2 Continuità del servizio: sintesi delle principali novità e modifiche della regolazione

2.1 Di seguito sono sintetizzate le principali modifiche alla regolazione della continuità del servizio, contenuta nella Parte I dello schema di provvedimento oggetto del presente documento per la consultazione. La sintesi è articolata per gruppi omogenei, corrispondenti alle partizioni principali (“*Titoli*”) dello schema di provvedimento riportato in Appendice 2.

Disposizioni generali (Titolo 1)

2.2 Non si registrano novità da segnalare; le definizioni sono le stesse già adottate con la deliberazione n. 281/07; le finalità sono le medesime del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici per il periodo regolatorio 2004-2007, aggiornate per tenere conto dell’evoluzione normativa e in particolare della deliberazione 12 luglio 2007, n. 172/07 (di seguito: deliberazione n. 172/07).

Obblighi di registrazione delle interruzioni (Titolo 2) e indicatori di continuità (Titolo 3)

2.3 Anche in questo caso non si registrano novità particolari rispetto alla deliberazione n. 281/07, salvo l’esplicitazione delle informazioni previste per il registro delle interruzioni nei casi di interruzioni prolungate.

Regolazione incentivante della durata e del numero di interruzioni senza preavviso (Titolo 4)

2.4 **Applicazione della regolazione incentivante e definizione di “ambito territoriale” (artt. 17-18).** Sono soggette alla regolazione incentivante tutte le imprese distributrici. Viene soppressa la limitazione a dimensioni maggiori di 5.000 clienti per la costituzione di ambiti territoriali. Per le imprese attualmente non soggette alla regolazione e di minore dimensione sono previsti termini e modalità specifiche, incluso la possibilità per imprese di minori dimensioni di aggregarsi e formare un unico ambito territoriale a parità di grado di concentrazione (si veda più avanti il punto 2.11).

2.5 **Indicatori di riferimento e livelli obiettivo (artt. 19-20).** Oltre al tradizionale indicatore di riferimento D1 relativo alla durata, viene introdotto un secondo indicatore N1 costituito dalla somma del numero medio di interruzioni lunghe e brevi. Entrambi gli indicatori sono valutati su media ponderata biennale. I livelli obiettivo per la regolazione della durata già adottati per il secondo periodo di regolazione vengono confermati senza modifiche; vengono introdotti nuovi livelli obiettivo per l’indicatore N1, pari a 1 interruzione (lunga o breve) per cliente all’anno in alta concentrazione, 2 in media concentrazione e 4 in bassa concentrazione.

2.6 **Livelli tendenziali di continuità (art. 21).** Per la regolazione incentivante della durata, si applica la regola già in vigore nel secondo periodo di regolazione, aggiornata per tenere conto che sono passati 4 dei 12 anni inizialmente fissati per il

raggiungimento dei livelli obiettivo; il “livello di partenza” è dato dal livello effettivo del biennio 2006-07, precedente al nuovo periodo di regolazione (esattamente come è stato fatto per il secondo periodo di regolazione). Per la regolazione incentivante del numero medio di interruzioni lunghe e brevi, la curva dei livelli tendenziali è stata modificata per tenere conto di quanto emerso in consultazione. Il livello tendenziale del 2008 è fissato pari al livello di partenza. Per gli anni successivi si determinano i livelli tendenziali con una funzione lineare che prevede miglioramenti uguali in valore assoluto fino a raggiungere i livelli obiettivi in tre periodi di regolazione.

- 2.7 **Incentivi/penalità** (*art. 22*). Gli incentivi/penalità vengono calcolati in base alla differenza tra livello tendenziale e livello effettivo, separatamente per ciascuno dei due indicatori di riferimento. Vengono confermate le modifiche dei parametri unitari di incentivazione proposte in consultazione; quindi, rispetto al corrente periodo regolatorio, sono ridotti i parametri per gli ambiti che hanno già raggiunto i livelli obiettivi e aumentati quelli per gli ambiti ancora lontani dal livello obiettivo in modo da promuovere il processo di miglioramento e convergenza verso i livelli obiettivo. Per la regolazione del numero di interruzioni, i parametri di incentivo/penalità sono quelli corrispondenti al valore inferiore della forcilla indicata in consultazione, in relazione alla scelta di modificare (in senso attenuativo) la curva dei livelli tendenziali rispetto a quanto proposto in consultazione.
- 2.8 **Regime volontario di inclusione delle cause esterne** (*art. 23*). L’inclusione delle interruzioni attribuibili a cause esterne resta un’opzione esercitabile dalla singola impresa distributrice, per l’intero periodo di regolazione, con comunicazione all’Autorità entro il 31 marzo 2008. L’opzione vale sia per la regolazione della durata che per quella del numero. Per le imprese che esercitano tale opzione, i livelli obiettivo sono modificati in aumento, sia per la regolazione della durata che per quella del numero, e i parametri unitari di incentivo/penalità per la regolazione del numero medio di interruzioni lunghe e brevi sono modificati in aumento, per tenere conto della maggior difficoltà a prevenire l’insorgere di interruzioni attribuibili a cause esterne (come nel II periodo di regolazione, non è prevista alcuna maggiorazione ai parametri unitari di incentivo/penalità per la regolazione della durata).
- 2.9 **Franchigia, tetti massimi e dilazione delle penalità** (*art. 24*). Vengono mantenuti i meccanismi di franchigia, applicabili a entrambi i livelli tendenziali (durata e numero). Viene introdotta una nuova funzione per il tetto massimo, semplificata rispetto alla precedente ma adeguata a tenere conto della doppia regolazione (numero e durata) e delle differenze di densità territoriale, aspetto inizialmente non considerato nelle proposte avanzate nel secondo documento per la consultazione. Vengono mantenuti inalterati i meccanismi di “diluzione” delle penalità e di parziale cancellazione delle penalità dei primi due anni in caso di raggiungimento dei livelli tendenziali assegnati negli anni successivi.
- 2.10 **Controlli sui dati di continuità** (*artt. 25÷29*). Viene mantenuto il sistema di indici (precisione, accuratezza e sistema di registrazione) già sperimentato nel II periodo; si segnala che con la deliberazione n. 281/07 per l’indice di sistema di registrazione (scheda n. 3) sono state introdotte delle attenuazioni per aspetti di minore

importanza, a fronte di un inasprimento della penalizzazione per mancate registrazioni brevi, in quanto queste diventano oggetto di regolazione incentivante nel terzo periodo di regolazione (mentre erano escluse nel secondo periodo). Per la valutazione degli esiti dei controlli sono state mantenute le stesse soglie di tolleranza già utilizzate, ma sono state introdotte ulteriori soglie di gravità oltre le quali saranno avviati procedimenti sanzionatori. In caso di controlli con esiti non conformi, il valore presunto degli indicatori di riferimento si determina con formula analoga sia per l'indicatore di durata D1 che per l'indicatore di numero N1.

- 2.11 **Disposizioni speciali per imprese di minori dimensioni** (*art. 30*). In base al nuovo ambito di applicazione della regolazione incentivante, il numero delle imprese distributrici soggetto a questa regolazione è destinato ad aumentare nel tempo. Sono state quindi previste norme speciali per le imprese distributrici che sono sottoposte per la prima volta alla regolazione incentivante. In particolare, le imprese con più di 5.000 clienti e meno di 25.000, finora non soggette alla regolazione, saranno soggette alla regolazione a partire dal 2008, a meno che non si avvalgano della facoltà di utilizzare indicatori triennali di continuità del servizio e in tal caso saranno soggette alla regolazione a partire dal 2009. Per le imprese con meno di 5.000 clienti, si distinguono due gruppi: quelle con alimentazione in cabina primaria o alimentazione con almeno 2 punti di consegna da due linee MT diverse e le altre. Per le prime, è previsto l'utilizzo di indicatori triennali e l'avvio della regolazione dal 2010, salvo che si avvalgano della facoltà di utilizzare indicatori quadriennali di continuità del servizio e in tal caso saranno soggette alla regolazione a partire dal 2011. Per le seconde, è previsto un regime di valutazione delle specificità territoriali alla luce della quale sarà valutato caso per caso se queste imprese saranno soggette alla regolazione a partire dal 2012.

Regolazione individuale del numero di interruzioni senza preavviso (Titolo 5)

- 2.12 **Applicazione della regolazione individuale e indicatori utilizzati** (*art. 31*). Sono soggette alla regolazione individuale delle interruzioni senza preavviso lunghe tutte le imprese distributrici, e non più solo quelle con più di 5.000 clienti finali. Sono esclusi dalla regolazione (e pertanto non hanno titolo agli indennizzi né sono tenuti al pagamento del corrispettivo tariffario specifico) alcuni punti di consegna con caratteristiche strutturali tali da non poter essere adeguati ai requisiti previsti. Le imprese distributrici possono proporre ai clienti di tali punti la trasformazione degli stessi in bassa tensione, senza oneri per i clienti e fatto salvo l'assenso del cliente medesimo. Resta comunque a carico dei clienti l'eventuale smaltimento di materiali elettrici a norma di legge.
- 2.13 **Indicatori utilizzati per la regolazione individuale** (*art. 32*). Gli standard individuali di continuità sul numero massimo di interruzioni senza preavviso lunghe si applicano ai clienti MT (non più anche ai clienti AT). L'indicatore di riferimento è modificato, in ampliamento, rispetto a quello utilizzato nel secondo periodo; in particolare, non sono più escluse – e quindi vengono conteggiate ai fini della verifica degli standard – le interruzioni provenienti da reti interconnesse a monte (inclusa la RTN), se gli esercenti di tali reti non hanno comunicato, sotto la propria responsabilità, l'imputazione delle stesse interruzioni a cause di forza maggiore o a

cause esterne. Sono altresì incluse le interruzioni con preavviso successive alla prima nell'anno solare, subita dallo stesso cliente MT.

- 2.14 **Livelli specifici, penalità e indennizzi ai clienti MT** (*artt. 33-34*). Gli standard individuali di continuità sul numero massimo di interruzioni senza preavviso lunghe vengono rivisti a decorrere dal 2010 (diversamente da quanto proposto in consultazione, ove si ipotizzava una decorrenza dal 2008); per gli anni 2008 e 2009 si adottano gli standard in vigore dal 2006 (tenendo conto della più ampia base di interruzioni incluse nell'indicatore fin dal 2008). In occasione della modifica degli standard dal 2010, è modificato in aumento anche il tetto massimo alle interruzioni indennizzabili, dal doppio dello standard applicabile al triplo (coefficiente w , attualmente pari a 2, viene elevato a 3 dal 2010), per evitare effetti di riduzione della tutela dei clienti serviti con troppe interruzioni.
- 2.15 **Requisiti tecnici e dichiarazione di adeguatezza** (*artt. 35-36*). Al momento vengono mantenuti inalterati i requisiti tecnici previsti per avere titolo agli indennizzi per clienti MT in caso di superamento degli standard di numero massimo di interruzioni senza preavviso lunghe. Si segnala che con separata consultazione l'Autorità ha diffuso uno schema del provvedimento di approvazione della Regola tecnica di riferimento per le connessioni alle reti di distribuzione con tensione nominale tra le fasi superiore a 1 kV (atto n 45/07). Tale schema di provvedimento prevede le situazioni in cui i clienti MT sono tenuti all'adeguamento dei propri impianti, anche ai fini della titolarità agli indennizzi. E' stata prevista una comunicazione annuale ai clienti da parte delle imprese distributrici sui requisiti per l'adeguamento e sui costi nei quali incorrono i clienti MT che non si adeguano.
- 2.16 **Corrispettivo tariffario specifico (CTS)** (*art. 38*). Non essendo pervenute proposte in tal senso, non viene dato seguito alla proposta, avanzata nella seconda consultazione, di modificare la quota parte del gettito del CTS trattenibile dalle imprese distributrici. Per accelerare il processo di adeguamento, a decorrere dal 1° luglio 2008 il CTS a carico del cliente MT che non adegua i propri impianti ai requisiti tecnici viene progressivamente aumentato, meno che proporzionalmente, per impianti con potenza disponibile superiore a 400 kW, dal momento che per questi impianti, tipicamente di maggiore complessità, il rischio di provocare interruzioni alla rete è maggiore (e correlato alla dimensione di impianto, approssimabile con la potenza disponibile).
- 2.17 **Comunicazione all'Autorità e controlli sui dati** (*artt. 38÷39*). Non si registrano novità o modifiche su questi aspetti.

Obblighi di servizio per le interruzioni con preavviso (Titolo 6)

- 2.18 **Ambito di applicazione e termini di preavviso** (*artt. 40÷41*). Il termine di preavviso ai clienti per interruzioni dovute all'esecuzione di interventi e manovre programmate, viene elevato a 2 giorni lavorativi di anticipo, salvo i casi di ripristino di situazioni conseguenti a guasti o emergenze per le quali si mantiene il termine vigente di 24 ore di anticipo. La norma si applica a tutte le imprese distributrici. Sono inoltre previste modalità di contatto diretto (es. mail e SMS) per clienti AT, MT e BT di potenza superiore a 30 kW.

Regolazione delle interruzioni prolungate e estese (Titolo 7)

2.19 **Integrazione della deliberazione n. 172/07 (artt. 42÷54).** Come annunciato nel secondo documento per la consultazione, le norme rinvenienti dalla deliberazione n. 172/07 in materia di interruzioni prolungate e estese vengono integrate in un unico quadro normativo per garantire il coordinamento e l'integrazione dei testi normativi, secondo una impostazione che l'Autorità persegue da tempo. Non sono state effettuate modifiche, tranne una, conseguente all'integrazione del testo normativo. L'articolo 13 della deliberazione n. 172/07 prevedeva accorgimenti per evitare doppie penalizzazioni, sia rispetto alla regolazione individuale per clienti MT (comma 13.1 della deliberazione n. 172/07) sia alla regolazione incentivante della durata (comma 13.2 della deliberazione n. 172/07). Questi due commi sono stati anticipati nelle sezioni del Testo integrato rilevanti per materia; è stato necessario modificare il comma 13.2 per renderlo compatibile con le regole di registrazione e con la previsione che il contributo al Fondo da parte delle imprese distributrici sia proporzionale al numero di clienti che hanno subito interruzioni di durata superiore a 8 ore per responsabilità attribuibile alle imprese stesse.

Qualità della tensione e contratti per la qualità (Titolo 8)

2.20 **Ambito di applicazione (artt. 55÷58).** Al momento non si registrano novità o modifiche su questi aspetti, che tuttavia – come anticipato nell'introduzione – potranno essere oggetto di ulteriori consultazioni nel corso del periodo regolatorio 2008-2011.

Spunti per la consultazione

Q.1 *Alla luce dello schema di provvedimento presentato nell'Appendice 2, ci sono disposizioni della Parte I che potrebbero essere meglio precisate, al fine di assicurare maggiore chiarezza normativa? Si prega di indicare con precisione gli emendamenti proposti allo schema di articolato normativo, fornendo una breve motivazione.*

3 Qualità commerciale: sintesi delle principali novità e modifiche della regolazione

3.1 Di seguito sono sintetizzate le principali modifiche alla regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita, contenuta nella Parte II dello schema di provvedimento oggetto del presente documento per la consultazione. Come già fatto per la Parte I, la sintesi è articolata per gruppi omogenei, corrispondenti alle partizioni principali ("Titoli") dello schema di provvedimento riportato in Appendice 2.

Disposizioni generali (Titolo 1)

3.2 **Definizioni (art. 59).** Le definizioni sono state adattate al nuovo assetto di separazione societaria e funzionale previsto dalla normativa vigente; inoltre sono state aggiunte alcune definizioni mancanti, in coerenza con l'analogo Testo integrato per la qualità dei servizi gas.

- 3.3 **Ambito di applicazione** (*art. 60*). A partire dal 2008, la regolazione della qualità commerciale si applicherà a tutti gli esercenti di distribuzione e di vendita; verranno quindi meno i regimi di esclusione o di limitazione degli obblighi previsti finora per le imprese di minori dimensioni. Come annunciato nel secondo documento per la consultazione, viene esteso al settore elettrico, limitatamente alla clientela BT, l'obbligo di richiedere tutte le prestazioni di qualità commerciale al venditore, ove tale soggetto sia societariamente separato dal distributore. In tal caso, il venditore ha un obbligo di trasferire al distributore la richiesta entro 2 giorni lavorativi. Sono escluse le prestazioni richieste in assenza di contratto di fornitura, i reclami e le richieste di informazioni, e le prestazioni richieste dai clienti MT: in questi tre casi il cliente può avanzare la richiesta (o il reclamo) al distributore o, se ha conferito mandato per la sottoscrizione dei contratti di trasporto e di dispacciamento, al venditore¹. Nel caso in cui la richiesta sia avanzata al venditore, questi ha comunque l'obbligo di trasferirla al distributore. I tempi delle prestazioni di competenza della distribuzione decorrono dalla data di ricevimento da parte del distributore; ovviamente, la questione non si pone per i soggetti esercenti abilitati per legge a svolgere in modo integrato le attività di vendita e di distribuzione e misura. Sono state escluse dalla regolazione della qualità commerciale alcune prestazioni molto atipiche, quali lo spostamento di impianti per la realizzazione di opere pubbliche o l'elettificazione di zone urbanistiche (artigianali, industriali o rurali) su richiesta di soggetti di natura pubblica diversi dai clienti finali (es. Comuni).

Indicatori di qualità commerciale (Titolo 2)

- 3.4 **Indicatori di qualità commerciale** (*art. 61*) Sono confermati tutti gli indicatori di qualità commerciale già utilizzati nel secondo periodo di regolazione, e non ne vengono aggiunti di nuovi. Viene stralciata la parte sugli indicatori di qualità del servizio telefonico, in attuazione della deliberazione n. 139/07.
- 3.5 **Preventivazione** (*artt. 62-63*). Sono stati precisati meglio, in accordo con il Testo integrato della qualità dei servizi gas, i contenuti dei preventivi ed è stato chiarito che, qualora la richiesta di preventivo venga avanzata da un cliente tramite un venditore, il venditore ha l'obbligo di riportare integralmente il preventivo nell'offerta al cliente, fatta salva la facoltà di offrire condizioni migliorative nel mercato libero.
- 3.6 **Esecuzione lavori** (*artt. 64-65*). E' stata mantenuta la procedura di "esecuzione lavori con preventivo predeterminabile" per tutti i casi in cui l'esercente a cui il cliente finale rivolge la richiesta sia in grado di calcolare immediatamente, all'atto della richiesta, l'importo economico. Ciò permetterà ai venditori, sia di maggior tutela che del mercato libero, che intendano attrezzarsi in tal senso, di fornire un servizio aggiuntivo ai propri clienti, come avvenuto nel II periodo di regolazione.
- 3.7 **Altre prestazioni soggette a standard** (*artt. 66-72 e 75*). Vi sono due modifiche rilevanti: la prima è relativa alle richieste di verifica della tensione, per l'esecuzione

¹ L'argomento è discusso in maggiore profondità nel documento di consultazione dell'Autorità "Attività di commercializzazione nella vendita al dettaglio di energia elettrica e gas: Orientamenti in tema di definizione dei prezzi nell'ambito dei sistemi di tutela e della remunerazione delle attività di commercializzazione agli esercenti i regimi di tutela" di imminente pubblicazione.

delle quali è stata abolita la possibilità di effettuare una verifica istantanea; la seconda è relativa alla riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, per la quale – modificando l’orientamento espresso nella seconda consultazione – si prevede di misurare il tempo di riattivazione in giorni lavorativi, anziché in giorni feriali, nei casi in cui ai clienti morosi sia stata lasciata una potenza disponibile minima (pari almeno al 15% della potenza impegnata).

- 3.8 **Appuntamenti** (*artt. 73-74*). Viene modificata la disciplina degli appuntamenti con i clienti finali, estendendo a tutti gli appuntamenti la protezione dell’indennizzo automatico (in caso di mancato rispetto per cause imputabili all’esercente). L’indennizzo per mancato rispetto dell’appuntamento non fa venire meno il diritto all’indennizzo per mancato rispetto dello standard di tempestività applicabile alla prestazione richiesta (se questa è soggetta a standard specifico). La nuova disciplina degli appuntamenti decorrerà dal 1° gennaio 2009, per il 2008 si applicano le regole vigenti nel II periodo di regolazione.
- 3.9 **Sospensioni dei tempi di qualità commerciale** (*art. 76*). Per gli appuntamenti fissati su richiesta del cliente in data posticipata rispetto alla prima data proposta dall’esercente (“appuntamenti posticipati”) è prevista una sospensione nel calcolo dei tempi della prestazione. Per quanto riguarda la sospensione dei tempi per l’ottenimento di atti autorizzativi, in revisione di una posizione espressa nel secondo documento per la consultazione, viene introdotta la condizione per cui l’impresa, per poter scomputare tale tempo dal calcolo dei tempi di effettuazione delle prestazione, deve aver avanzato richiesta degli atti autorizzativi entro 30 giorni dalla richiesta del cliente, indipendentemente dal completamento dell’esecuzione dei lavori a carico del cliente stesso, dal momento che il cliente ha già accettato il preventivo.

Livelli specifici e generali di qualità commerciale e indennizzi automatici (Titoli 3 e 4)

- 3.10 **Livelli specifici e generali** (*artt. 77-78*) Viene modificato da 3 a 2 ore lo standard di puntualità per il rispetto degli appuntamenti con i clienti BT domestici. Sono stati modificati da standard generali a standard specifici gli standard di qualità relativi alla verifica della tensione e alla verifica dei gruppi di misura, per i quali sono previsti, rispettivamente, al massimo 30 e 15 giorni lavorativi. Come anticipato al punto 4.6, lo standard di qualità per la riattivazione a seguito di sospensione di morosità è espresso in giorni lavorativi per i casi di clienti con limitazione della potenza ad almeno il 20% della potenza impegnata.
- 3.11 **Indennizzi ai clienti** (*artt. 79-82*). Viene modificata la disciplina degli indennizzi automatici, con alcune varianti rispetto a quanto proposto in consultazione, per tenere conto di costruttive osservazioni formulate da alcuni esercenti. L’indennizzo sarà aumentato in relazione al ritardo di esecuzione della prestazione rispetto allo standard. Per semplicità, l’aumento avverrà a scaglioni, per tempi multipli dello standard; scatterà il raddoppio dell’indennizzo per prestazioni eseguite in un tempo superiore al doppio dello standard, ma inferiore al triplo; l’indennizzo sarà triplicato se la prestazione è eseguita in un tempo superiore al triplo. Per scoraggiare ritardi ingiustificabili nell’erogazione degli indennizzi, il mancato pagamento per oltre 6 mesi comporterà la triplicazione dell’indennizzo dovuto (nell’attuale regolazione, il mancato pagamento dell’indennizzo comporta il raddoppio dopo 3 mesi e la

quintuplicazione dopo 6 mesi). La nuova disciplina degli indennizzi automatici decorrerà dal 1° gennaio 2009, mentre per il 2008 si applicano le regole vigenti nel II periodo di regolazione. Sono state inoltre precisate le modalità per il trasferimento al cliente finale dell'indennizzo eventualmente dovuto dal distributore per mancato rispetto di standard di qualità relativi a prestazioni di sua competenza.

Obblighi di registrazione e di informazione (Titolo 6)

- 3.12 **Registrazione, verificabilità e comunicazione all'Autorità** (artt. 83-85). Non si registrano novità o modifiche sostanziali su questi aspetti; sono state apportate solo modifiche formali conseguenti alla modifica della disciplina degli appuntamenti e degli indennizzi.
- 3.13 **Comunicazione ai clienti finali** (art. 86) Sono stati distinti gli obblighi informativi nei confronti dei clienti finali e dei richiedenti. In particolare, per i clienti finali è previsto che la comunicazione annuale dei livelli di qualità effettivi a confronto con gli standard sia effettuata solo nei confronti dei clienti serviti da venditori di maggior tutela. Per i clienti del mercato libero, come già avviene nel settore gas, i clienti riceveranno solo la comunicazione dal proprio venditore circa i livelli effettivi di qualità del servizio di vendita.

Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità commerciale (Titolo 7)

- 3.14 **Controlli sui dati di qualità commerciale** (artt. 87-99) Come più volte proposto in consultazione, vengono estese al settore elettrico le modalità di controllo dei dati di qualità commerciale già introdotte e sperimentate nel settore gas. Rispetto alle norme contenute nel Testo integrato della qualità dei servizi gas, le modifiche non sono sostanziali e riflettono principalmente il fatto che queste modalità di controllo si applicano solo alla qualità commerciale (per la continuità del servizio sono previsti specifici indici di controllo) e le modifiche della disciplina degli appuntamenti e degli indennizzi.

Disposizioni transitorie e finali (Titolo 8)

- 3.15 **Disposizioni finali e transitorie** (artt. 100-101). Non si registrano novità o modifiche sostanziali relativamente agli standard di qualità definiti dagli esercenti; per quanto riguarda le disposizioni transitorie, come anticipato ai punti 4.7 e 4.10, si prevede che le nuove discipline degli appuntamenti e degli indennizzi automatici decorrano dal 1° gennaio 2009 e che per il 2008 si applichino le norme attualmente vigenti.

Spunti per la consultazione

- Q.2** *Alla luce dello schema di provvedimento presentato in Appendice 2, ci sono disposizioni della Parte II che potrebbero essere meglio precisate, al fine di assicurare maggiore chiarezza normativa? Si prega di indicare con precisione gli emendamenti proposti allo schema di articolato normativo, fornendo una breve motivazione.*
- Q.3** *Si ritiene in particolare che debbano essere introdotte limitazioni all'applicazione delle disposizioni in materia di qualità commerciale ai clienti MT in regime di salvaguardia?*

Appendici

Appendice 1: aggiornamento del piano di consultazione

Nel primo documento per la consultazione era stato presentato il piano di sviluppo del procedimento (piano di consultazione); lo stesso piano era stato aggiornato nel secondo documento per la consultazione.

In attuazione di quanto previsto, si riporta di seguito il piano di consultazione aggiornato alla data di pubblicazione del presente terzo documento per la consultazione.

Attività	Periodo	Stato
Avvio del procedimento (deliberazione n. 209/06)	settembre 2006	✓
Emanazione del documento per la consultazione in materia di verifica dei dati di qualità commerciale (atto n. 29/06)	ottobre 2006	✓
Emanazione del documento per la consultazione sulle interruzioni prolungate e estese (atto n. 2/07)	gennaio 2007	✓
Avvio fase di ricognizione (lettere agli esercenti di distribuzione e trasmissione per incontri tematici)	gennaio 2007	✓
Fase di ricognizione (incontri tematici) e raccolta dati e informazioni dai principali esercenti	febbraio-marzo 2007	✓
Termine per la presentazione delle osservazioni scritte al documento per la consultazione sulle interruzioni prolungate e estese	3 marzo 2007	✓
Emanazione del documento per la consultazione in materia di qualità dei servizi telefonici	7 marzo 2007	✓
Presentazione dei risultati dell'indagine sui livelli di potenza di corto circuito sulle reti MT (in collaborazione con CEI e AEIT)	8 marzo 2007	✓
Emanazione del primo documento per la consultazione con opzioni alternative	4 aprile 2007	✓
Termine per la presentazione delle osservazioni scritte documento per la consultazione in materia di qualità dei servizi telefonici	20 aprile 2007	✓
Seminario pubblico di presentazione del primo documento per la consultazione con opzioni alternative	11 maggio 2007	✓
Svolgimento di incontri tecnici con gli esercenti per la discussione e l'esame delle opzioni e delle proposte presentate	Maggio-luglio 2007	✓
Termine per la presentazione delle osservazioni scritte al primo documento per la consultazione con opzioni	21 maggio 2007	✓
Emanazione del provvedimento in materia di qualità dei servizi telefonici (deliberazione n. 139/07)	19 giugno 2007	✓
Realizzazione dell'indagine demoscopica sulla soddisfazione e le aspettative dei clienti	Luglio-novembre 2007	✓
Emanazione del provvedimento in materia di interruzioni prolungate e estese (deliberazione n. 172/07)	12 luglio 2007	✓
Pubblicazione dei commenti ricevuti (non soggetti a riservatezza) sul sito internet dell'Autorità	1 agosto 2007	✓

(segue)

Emanazione del secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi elettrici nel III periodo	2 agosto 2007	✓
Seminario pubblico di presentazione del secondo documento per la consultazione con proposte per i servizi di trasmissione e distribuzione	14 settembre 2007	✓
Termine per la presentazione delle osservazioni scritte al secondo documento per la consultazione	1 ottobre 2007	✓
Provvedimento in materia di definizione delle regole di registrazione delle interruzioni per il III periodo di regolazione	7 novembre 2007	✓
Circolazione di uno schema di provvedimento per osservazioni finali (regolazione qualità dei servizi di distribuzione e vendita)	26 novembre 2007	✓
Circolazione di uno schema di provvedimento per osservazioni finali (regolazione incentivante del servizio di trasmissione)	Prima metà di dicembre 2007	
Termine per la presentazione delle osservazioni scritte allo schema di provvedimento (oggetto del presente documento per la consultazione)	12 dicembre 2007	
Emanazione dei provvedimenti finali	Seconda metà di dicembre 2007	

Appendice 2: schema del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica

Di seguito è riportato lo schema del Testo integrato della regolazione della continuità dei servizi di distribuzione, misura e vendita di energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011. Sono indicate in neretto le modifiche e integrazioni apportate al Testo integrato vigente (deliberazione dell'Autorità 30 gennaio 2004, n. 4/04 e successive modificazioni e integrazioni; per semplicità grafica, non sono evidenziate le parti soppresse.

PARTE I

**REGOLAZIONE DELLA CONTINUITÀ
DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA**

TITOLO 1 – DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1
Definizioni per la continuità del servizio

- 1.1 Ai fini del presente provvedimento, si applicano le seguenti definizioni:
- a) Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas;
 - b) alta tensione (AT) è un valore efficace della tensione nominale tra le fasi superiore a 35 kV e uguale o inferiore a 150 kV;
 - c) altissima tensione (AAT) è un valore efficace della tensione nominale tra le fasi superiore a 150 kV;
 - d) assetto standard è la configurazione della rete di distribuzione in condizioni normali di esercizio;
 - e) autoproduttore è il soggetto di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo n. 79/99;
 - f) bassa tensione (BT) è un valore efficace della tensione nominale tra le fasi uguale o inferiore a 1 kV;
 - g) casi di sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza sono i casi in cui non sussistono le condizioni di sicurezza necessarie allo svolgimento delle operazioni di ripristino della fornitura dettate dalle norme tecniche vigenti in materia di sicurezza, o in cui le operazioni di ripristino della fornitura sono impedito o ritardate per applicazione di provvedimenti della Protezione civile o di altra autorità competente per motivi di sicurezza;
 - h) cliente AT è il cliente finale direttamente connesso alla rete di distribuzione in alta tensione, che non sia direttamente connesso alla rete di trasmissione nazionale;
 - i) cliente BT è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione alimentato a bassa tensione;
 - j) cliente finale è la persona fisica o giuridica che non esercita l'attività di distribuzione e che preleva l'energia elettrica, per la quota di proprio uso finale, da una rete con obbligo di connessione di terzi e che non sia socio di una società cooperativa di produzione o distribuzione o appartenente ai consorzi o società consortili di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo n. 79/99;
 - k) cliente MT è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione alimentato a media tensione;

- l) condizione di rete magliata è lo stato della rete di distribuzione ad alta tensione che consente percorsi alternativi di alimentazione della stessa utenza;
- m) condizione di rete radiale è lo stato della rete di distribuzione ad alta tensione che consente un solo percorso possibile di alimentazione della stessa utenza;
- n) distribuzione è l'attività di cui all'articolo 9 del decreto legislativo n. 79/99;
- o) eventi eccezionali sono eventi che provocano danni agli impianti e interruzioni dell'alimentazione di energia elettrica anche in periodi di condizioni normali in zone circoscritte (ad esempio: trombe d'aria, valanghe, etc.), per superamento dei limiti di progetto degli impianti;
- p) fondo per eventi eccezionali è il fondo istituito presso la Cassa Conguaglio del Settore Elettrico per il reintegro degli oneri sostenuti dalle imprese distributrici o dall'impresa di trasmissione per l'erogazione dei rimborsi, o di quote di essi, ai clienti finali interessati da interruzioni prolungate o estese;
- q) gruppo di misura è l'insieme delle apparecchiature poste presso il punto di consegna dell'energia elettrica al cliente finale, atto a misurare l'energia elettrica prelevata ed eventualmente dedicato ad altre funzioni caratteristiche del punto di consegna;
- r) impresa distributtrice è qualunque soggetto che svolga l'attività di cui all'articolo 9 del decreto legislativo n. 79/99;
- s) incidente rilevante è l'interruzione che comporta un livello di energia non servita superiore alla soglia di cui all'articolo 35 dell'Allegato A alla deliberazione 30 dicembre 2004, n. 250/04, come segnalato da Terna alle imprese distributtrici interessate;
- t) interruzione è la condizione nella quale la tensione sul punto di consegna dell'energia elettrica per un cliente finale è inferiore all'1% della tensione dichiarata;
- u) interruzione con preavviso è l'interruzione dovuta all'esecuzione di interventi e manovre programmati sulla rete di distribuzione, preceduta dal preavviso;
- v) interruzione eccezionale lunga è una interruzione lunga come identificata nella scheda 1;
- w) interruzione eccezionale breve o transitoria è una interruzione breve o transitoria come identificata nella scheda 1;
- x) interruzione senza preavviso è l'interruzione non preceduta dal preavviso;
- y) interruzione lunga è l'interruzione di durata superiore tre minuti;
- z) interruzione breve è l'interruzione di durata superiore a un secondo e non superiore a tre minuti, eventualmente identificata in base all'intervento di dispositivi automatici;
- aa) interruzione transitoria è l'interruzione di durata non superiore a un secondo, identificata in base all'intervento di dispositivi automatici;
- bb) media tensione (MT) è un valore efficace della tensione nominale tra le fasi superiore a 1 kV e uguale o inferiore a 35 kV;
- cc) periodo di condizioni perturbate sulle reti MT e BT è un periodo di ore consecutive determinato secondo l'allegata scheda 1;
- dd) periodo di condizioni normali sulle reti MT e BT è un periodo diverso dal periodo di condizioni perturbate;

- ee) preavviso è la comunicazione ai clienti finali interessati dell'inizio previsto e della durata prevista dell'interruzione; da effettuarsi con mezzi idonei e con un anticipo non inferiore a quello previsto dalla presente deliberazione;
- ff) produttore di energia elettrica è il soggetto di cui all'articolo 2, comma 18, del decreto legislativo n. 79/99;
- gg) rete di trasmissione nazionale è la rete elettrica di trasmissione nazionale come individuata dal decreto 25 giugno 1999 ed integrata a seguito dei successivi interventi di sviluppo deliberati dal Gestore della rete (oggi Terna);
- hh) reti di distribuzione sono le reti con obbligo di connessione di terzi diverse dalla rete di trasmissione nazionale;
- ii) rialimentazione definitiva: condizione nella quale, a seguito di una interruzione, viene ripristinata la tensione normale di esercizio per un tempo superiore ad un'ora;
- jj) sistema di telecontrollo è il sistema di gestione e di supervisione a distanza della rete di distribuzione in alta e media tensione, atto a registrare in modo automatico e continuo gli eventi di apertura e chiusura di interruttori o di altri organi di manovra (causati sia da comandi a distanza, sia da interventi di protezioni o di dispositivi automatici), e gli eventi di mancanza di tensione nel punto di interconnessione con la rete di trasmissione nazionale o con altre imprese distributrici, nonché atto a consentire la successiva consultazione dei dati registrati;
- kk) strumentazione per la registrazione della continuità del servizio è l'insieme degli strumenti atti a registrare in modo automatico e continuo i parametri di qualità dell'energia elettrica, ed almeno le interruzioni lunghe, brevi e transitorie, nonché atti a consentire la successiva consultazione dei dati registrati;
- ll) Terna è la società Terna Spa alla quale, ai sensi del DPCM 11 maggio 2004, sono stati trasferiti gli impianti, le attività e le funzioni facenti precedentemente capo al Gestore della rete di trasmissione nazionale.

Articolo 2

Finalità e principi generali per la continuità del servizio

2.1 La parte I del presente provvedimento persegue le finalità di:

- d) assicurare una corretta ed omogenea registrazione delle interruzioni da parte delle imprese distributrici, per disporre di indicatori di continuità affidabili, comparabili e verificabili e per consentire una adeguata informazione dei clienti interessati dalle interruzioni;
- e) **migliorare la continuità del servizio a livello nazionale e ridurre le differenze regionali a parità di grado di concentrazione;**
- f) **limitare il numero annuo e la durata delle interruzioni subite dai clienti, prevedendo un rimborso forfetario in caso di superamento degli standard specifici di continuità fissati nel presente provvedimento;**
- g) **favorire la contrattualizzazione di livelli di continuità del servizio e di qualità della tensione superiori agli standard definiti dall'Autorità.**

- 2.2 In merito alla continuità del servizio e alla qualità della tensione l'impresa distributrice non può adottare comportamenti discriminatori tra clienti finali alimentati allo stesso livello di tensione e con analoga localizzazione, fatta salva la facoltà di definire livelli migliorativi di qualità del servizio attraverso contratti per la qualità stipulati tra l'impresa distributrice e i clienti finali o venditori interessati.

TITOLO 2 – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE DELLE INTERRUZIONI

Articolo 3

Registrazione automatica delle interruzioni senza preavviso

- 3.1 L'impresa distributrice effettua la registrazione automatica delle interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie, mediante un sistema di telecontrollo o altra strumentazione, la cui gestione può essere affidata a soggetti terzi, sotto la responsabilità dell'impresa distributrice.
- 3.2 Il sistema di telecontrollo o la strumentazione per la registrazione della continuità del servizio devono essere installati su tutte le linee AT e MT di distribuzione dell'energia elettrica, nel punto in cui dette linee si attestano sui seguenti impianti:
- a) impianti di trasformazione AAT/AT e AT/AT;
 - b) impianti di trasformazione AAT/MT e AT/MT;
 - c) impianti di smistamento AT;
 - d) impianti di trasformazione MT/MT o di smistamento MT da cui partono linee MT equipaggiate con interruttori asserviti a protezioni;
 - e) impianti di interconnessione AT o MT con Terna o altre imprese distributrici, da cui partono linee MT equipaggiate con interruttori asserviti a protezioni.
- 3.3 Ogni impresa distributrice registra le interruzioni del servizio elettrico utilizzando l'assetto reale della rete e secondo quanto disposto al successivo articolo 11 in materia di rilevazione del numero reale di clienti BT coinvolti in ciascuna interruzione per quanto riguarda la rete BT.

Articolo 4

Registro delle interruzioni

- 4.1 Ogni impresa distributrice tiene un registro delle interruzioni, anche su supporto informatico, riportante i dati indicati nei successivi commi 4.2, 4.3, 4.4 e 4.5 e specificati nei successivi articoli da 5 a 12.
- 4.2 Con riferimento ad ogni interruzione lunga, il registro riporta:
- a) l'origine dell'interruzione;
 - b) l'eventuale attestazione dell'avvenuto preavviso;

- c) la causa dell'interruzione;
- d) la data, l'ora, il minuto, e facoltativamente il secondo, di inizio dell'interruzione;
- e) il numero e l'elenco dei clienti AT coinvolti nell'interruzione;
- f) la durata dell'interruzione per ciascun cliente AT coinvolto nell'interruzione;
- g) il numero e l'elenco dei clienti MT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
- h) la durata dell'interruzione per ciascun cliente MT coinvolto nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
- i) il numero dei clienti BT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
- j) la durata dell'interruzione per ogni gruppo di clienti BT progressivamente rialimentato e il numero di clienti di ogni gruppo di clienti BT progressivamente rialimentato, distinti per grado di concentrazione;
- k) la data, l'ora, il minuto, e facoltativamente il secondo, di fine dell'interruzione per tutti i clienti coinvolti dall'interruzione;
- l) l'informazione che l'interruzione interessa una sola parte di rete BT per interruzioni con origine sulla rete BT;
- m) l'informazione che l'interruzione interessa una, due o tre fasi per interruzioni con origine sulla rete BT;
- n) nel caso si siano verificate sospensioni o posticipazioni delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza:
 - i) la data, l'ora, il minuto di inizio della sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza;
 - ii) la durata della sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza.

4.3 Ogni impresa distributrice registra la durata cumulata per cliente BT D_{+8} e il numero di interruzioni per cliente BT N_{+8} , come indicato ai successivi commi 15.4 e 15.2, della quota parte di interruzione eccedente le otto ore di ogni interruzione senza preavviso lunga di durata superiore alle otto ore avente origine di cui al comma 6.1, lettere e) e f), e causa di cui al comma 7.1, lettera c).

4.4 Con riferimento ad ogni interruzione breve, il registro riporta:

- a) l'origine dell'interruzione;
- b) la causa dell'interruzione;
- c) la data, l'ora, il minuto, e facoltativamente il secondo, di inizio dell'interruzione;
- d) il numero e l'elenco dei clienti AT coinvolti nell'interruzione;
- e) il numero e l'elenco dei clienti MT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
- f) il numero di clienti BT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
- g) la data, l'ora e il minuto di fine dell'interruzione per tutti i clienti coinvolti dall'interruzione.

4.5 Con riferimento ad ogni interruzione transitoria, il registro riporta:

- a) l'origine dell'interruzione;

- b) la causa dell'interruzione;
 - c) la data, l'ora e il minuto di inizio dell'interruzione;
 - d) il numero e l'elenco dei clienti AT coinvolti;
 - e) il numero e l'elenco di clienti MT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
- 4.6 L'impresa distributrice assicura l'accesso alle informazioni contenute nel registro delle interruzioni da parte dei clienti finali interessati, e da parte dei soggetti responsabili delle attività di misura e di vendita dell'energia elettrica.
- 4.7 Ai fini della classificazione delle interruzioni in lunghe, brevi e transitorie, l'impresa distributrice adotta i seguenti criteri:
- a) criterio di accorpamento con la durata netta: qualora due o più interruzioni lunghe, brevi o transitorie che interessano lo stesso cliente finale per la stessa causa e per la stessa origine si susseguano l'una dall'altra entro 60 minuti, vengono accorpate in un'unica interruzione avente durata pari alla somma delle durate delle interruzioni considerate separatamente, al netto dei tempi di rialimentazione intercorsi tra l'una e l'altra;
 - b) criterio di utenza: qualora per una stessa interruzione, secondo i criteri di accorpamento di cui alla precedente lettera a), alcuni clienti siano disalimentati per meno di 3 minuti e altri per più di 3 minuti, l'impresa distributrice considera una interruzione breve per il primo gruppo di clienti e una interruzione lunga per il secondo;
 - c) criterio di unicità della causa e dell'origine: l'impresa distributrice identifica ogni interruzione con una causa e origine; qualora durante l'interruzione venga a mutare la causa, l'origine o entrambe, è necessario registrare una interruzione separata, se questa ha durata superiore a 5 minuti a decorrere dall'istante di modifica della causa o dell'origine; fino a tale soglia si considera un'unica interruzione avente la causa e l'origine iniziale.
- 4.8 I criteri di accorpamento di cui al precedente articolo 4, comma 4.7, lettera a), non devono essere utilizzati per il susseguirsi di sole interruzioni transitorie.

Articolo 5

Grado di concentrazione

- 5.1 Ai fini della registrazione delle interruzioni e della elaborazione degli indicatori di continuità per i clienti MT e BT sono individuati i seguenti gradi di concentrazione:
- a) alta concentrazione: territorio dei comuni nei quali è stata rilevata nell'ultimo censimento una popolazione superiore a 50.000 abitanti;
 - b) media concentrazione: territorio dei comuni nei quali è stata rilevata nell'ultimo censimento una popolazione superiore a 5.000 abitanti e non superiore a 50.000 abitanti;
 - c) bassa concentrazione: territorio dei comuni nei quali è stata rilevata nell'ultimo censimento una popolazione non superiore a 5.000 abitanti.

- 5.2 Restano in vigore le riclassificazioni del grado di concentrazione di porzioni di territorio di Comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti approvate dall’Autorità a seguito di istanze presentate ai sensi dell’articolo 4, comma 4.2, della deliberazione n. 128/99.
- 5.3 Le imprese distributrici hanno facoltà di includere il territorio di uno o più comuni in aree territoriali a concentrazione più alta di quanto previsto dal comma 5.1, dandone comunicazione all’Autorità.

Articolo 6

Origine delle interruzioni

- 6.1 L’impresa distributtrice classifica le interruzioni in base alla sezione di rete elettrica in cui ha origine l’interruzione, secondo la seguente articolazione:
- a) interruzioni con origine “sistema elettrico”, intese come le interruzioni:
 - i) conseguenti agli ordini impartiti da Terna di procedere alla disalimentazione di clienti per motivi di sicurezza del sistema elettrico, anche se tecnicamente effettuati tramite interventi e manovre sulle reti di distribuzione in attuazione del piano di distacco programmato o applicato in tempo reale, o conseguenti all’intervento di dispositivi automatici di alleggerimento del carico;
 - ii) conseguenti ad incidenti rilevanti o, solo nelle reti di distribuzione di piccole isole non interconnesse al sistema elettrico, dovute all’intervento delle protezioni degli impianti di generazione;
 - b) interruzioni originate sulla rete di trasmissione nazionale, intese come le interruzioni originate sulle linee e negli impianti appartenenti alla rete elettrica di trasmissione nazionale;
 - c) interruzioni originate sulle reti di altre imprese distributrici interconnesse a monte;
 - d) interruzioni originate sulla rete AT dell’impresa distributtrice, intese come le interruzioni originate sulle linee AT o negli impianti di trasformazione AT/AT e AT/MT (solo sul lato AT) o negli impianti di smistamento AT, escluse le linee e gli impianti appartenenti alla rete elettrica di trasmissione nazionale;
 - e) interruzioni originate sulla rete MT dell’impresa distributtrice, intese come le interruzioni originate negli impianti di trasformazione AAT/MT (escluso il lato AAT), negli impianti di trasformazione AT/MT (escluso il lato AT), negli impianti di trasformazione MT/MT o di smistamento MT, sulle linee MT inclusi i gruppi di misura dei clienti MT e negli impianti di trasformazione MT/BT (solo sul lato MT);
 - f) interruzioni originate sulla rete BT dell’impresa distributtrice, intese come le interruzioni originate negli impianti di trasformazione MT/BT (escluso il lato MT) o sulle linee BT incluse le prese, le colonne montanti e, qualora l’interruzione coinvolga più di un cliente BT, sui gruppi di misura centralizzati.
- 6.2 Per le interruzioni che si originano negli impianti di trasformazione, se gli interruttori asserviti alla protezione dei guasti originati nel trasformatore hanno funzionato

correttamente, l'interruzione è attribuita al lato a monte se provoca la disalimentazione della sbarra a monte.

- 6.3 Le interruzioni originate nei gruppi di misura dei clienti BT, anche centralizzati, che coinvolgono un solo cliente BT non sono conteggiate ai fini degli indicatori di continuità del servizio ma vengono registrate nell'ambito della regolazione della qualità commerciale per la verifica dello standard specifico ad esse applicato.
- 6.4 Per l'attribuzione dell'origine delle interruzioni in condizione di rete AT magliata o di temporanea smagliatura si fa riferimento a quanto indicato nelle tabelle 1 e 2.

Articolo 7

Causa delle interruzioni

- 7.1 L'impresa distributrice registra la causa di ogni interruzione, escluse le interruzioni con origine "sistema elettrico", secondo la seguente articolazione:
- a) cause di forza maggiore, intese come: interruzioni eccezionali, dovute a eventi eccezionali, a furti, atti di autorità pubblica quali ad esempio ordini di apertura delle linee per spegnimento di incendi, o scioperi; sono inoltre attribuite a cause di forza maggiore le quote di durata di interruzione dovute a casi di sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza;
 - b) cause esterne, intese come: guasti provocati da clienti, contatti fortuiti o danneggiamenti di conduttori provocati da terzi;
 - c) altre cause, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate, anche con riferimento alle interruzioni non localizzate.
- 7.2 L'impresa distributrice documenta l'attribuzione delle interruzioni alle cause di cui al precedente comma 7.1, lettere a) e b). Ogni impresa distributrice comunica alle altre imprese distributrici interconnesse a valle la causa delle interruzioni che hanno interessato dette imprese, di norma entro 60 giorni dalla data di occorrenza dell'interruzione, affinché queste possano registrare correttamente le cause delle interruzioni con origine sulle reti interconnesse a monte.
- 7.3 L'impresa distributrice documenta i casi di posticipazione e sospensione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza attraverso apposita modulistica compilata dal preposto alle operazioni. Nei casi in cui le posticipazioni o sospensioni delle operazioni di ripristino siano dovute a provvedimenti della Protezione civile o di altra autorità competente, l'impresa distributrice deve conservare tale documentazione.
- 7.4 Ai fini dell'attribuzione delle interruzioni alla causa di cui al precedente comma 7.1, lettera b), sono considerate terzi le gestioni delle attività di cui all'articolo 4, comma 4.1, lettere da j) a v), dell'Allegato A "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in merito agli obblighi di separazione amministrativa e contabile (*unbundling*) per le imprese operanti nei settori dell'energia elettrica e il gas e relativi obblighi di pubblicazione e comunicazione" della deliberazione n. 11/07, come successivamente modificata e integrata, facenti capo alla stessa impresa distributrice.

- 7.5 Per l'attribuzione della causa delle interruzioni in condizione di rete AT magliata o di temporanea smagliatura si fa riferimento a quanto indicato nelle tabelle 1 e 2.

Articolo 8

Documentazione dell'inizio delle interruzioni

- 8.1 L'impresa distributrice documenta l'inizio delle interruzioni con preavviso mediante registrazione su apposita modulistica dell'apertura degli organi di manovra, unitamente alla documentazione di messa in sicurezza, ovvero mediante registrazione dell'apertura degli interruttori rilevata dal sistema di telecontrollo o da altra idonea strumentazione per la registrazione della continuità del servizio.
- 8.2 L'impresa distributrice documenta l'inizio delle interruzioni senza preavviso originate sulla rete AT e sulla rete MT ad eccezione delle interruzioni originate negli impianti di trasformazione MT/BT (lato MT), mediante registrazione della prima apertura degli interruttori, rilevata dal sistema di telecontrollo o da altra strumentazione per la registrazione della continuità del servizio. Con le stesse modalità è documentato l'inizio delle interruzioni con origine "sistema elettrico" di cui al precedente articolo 6, comma 1, lettera a), punto i).
- 8.3 L'impresa distributrice documenta l'inizio delle interruzioni senza preavviso lunghe originate sulla rete BT e negli impianti di trasformazione MT/BT (lato MT), mediante annotazione su apposito elenco della data, dell'ora e del minuto della prima segnalazione, anche attraverso chiamata telefonica, dell'interruzione, salvo nei casi di cui al successivo articolo 11, comma 11.1 lettera c) realizzati attraverso l'ausilio dei sistemi di telegestione dei misuratori elettronici in bassa tensione, per i quali l'istante di inizio corrisponde all'effettivo istante di inizio della mancanza di tensione sul punto di consegna al cliente rilevata dal misuratore elettronico.
- 8.4 L'impresa distributrice documenta l'inizio delle interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie originate sulla rete di trasmissione nazionale o su altre reti di distribuzione interconnesse a monte, mediante registrazione della mancanza di tensione rilevata dal sistema di telecontrollo o da altra strumentazione per la registrazione della continuità del servizio ovvero mediante annotazione su apposita modulistica. Con le stesse modalità è documentato l'inizio delle interruzioni con origine "sistema elettrico" di cui al precedente articolo 6, comma 1, lettera a), punto ii).

Articolo 9

Clients AT coinvolti nelle interruzioni

- 9.1 Per ciascun cliente AT coinvolto in una interruzione con preavviso o senza preavviso lunga o breve, l'impresa distributrice registra la durata dell'interruzione come periodo ricompreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito al precedente articolo 8, e la fine dell'interruzione, corrispondente alla rialimentazione definitiva dello stesso cliente AT.

Articolo 10

Clienti MT coinvolti nelle interruzioni

- 10.1 Per ciascun cliente MT coinvolto in una interruzione con preavviso o senza preavviso lunga o breve l'impresa distributrice registra la durata dell'interruzione come periodo ricompreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito al precedente articolo 8, e la fine dell'interruzione, corrispondente alla rialimentazione definitiva dello stesso cliente MT, fatto salvo per le interruzioni brevi quanto previsto al successivo articolo 12, comma 3.

Articolo 11

Clienti BT coinvolti nelle interruzioni

- 11.1 Le imprese distributrici rilevano il numero reale di clienti BT coinvolti in ciascuna interruzione lunga o breve, comprovabile per le interruzioni lunghe dalla lista dei medesimi, come di seguito specificati per quanto riguarda la gestione della rete BT:
- a) sistemi in grado di associare ogni cliente BT almeno a una linea BT, identificata in assetto standard della rete BT per interruzioni di qualsiasi origine, e di aggiornare tale associazione tenendo conto delle variazioni di assetto della rete BT per sole espansioni di rete e per variazioni di consistenza dell'utenza BT; in tal caso, sia le interruzioni relative ad una parte di linea BT sia le interruzioni relative alla singola fase di una linea BT sono da considerarsi come interruzioni dell'intera linea BT in assetto standard;
 - b) sistemi in grado di associare ogni cliente BT alla parte di linea BT sottesa a un organo di protezione o sezionamento, con identificazione dell'assetto reale della rete BT per interruzioni di qualsiasi origine e di aggiornare tale associazione tenendo conto delle variazioni di assetto della rete BT per espansioni di rete, per manovre e riparazione di guasti e per variazioni di consistenza dell'utenza BT; per interruzioni con origini sulla rete BT sono considerati interrotti una volta tutti i clienti BT associati alla parte di linea BT effettivamente interrotta, anche in caso di interruzione dovuta all'intervento di protezione unipolari;
 - c) sistemi in grado di associare ogni cliente BT ad un punto di consegna BT con identificazione della singola fase, e di aggiornare tale associazione tenendo conto delle variazioni di assetto della rete BT per espansioni di rete, per manovre e riparazione di guasti e per variazioni di consistenza dell'utenza BT.
- 11.2 Le imprese distributrici aggiornano lo schema di rete BT e la consistenza dei clienti BT secondo le cadenze indicate al successivo comma 14.1.
- 11.3 Le imprese distributrici di qualsiasi dimensione possono definire propri sistemi per la rilevazione del numero reale di clienti BT coinvolti in ciascuna interruzione purché caratterizzati da requisiti funzionali non inferiori a quelli del sistema di cui al comma 11.1, lettera a), e da cadenze di aggiornamento dello schema di rete BT non inferiori a quelle indicate al comma 14.1, ferme restando le date di entrata in vigore ivi indicate.
- 11.4 Le imprese distributrici che adottano il sistema di cui al comma 11.1, lettera a), ai fini del calcolo degli indicatori di continuità del servizio di cui ai successivi commi 15.2 e

15.4, in caso di guasto che interessa una sola parte di linea BT, calcolano il numero di clienti BT effettivamente interrotti in misura pari al 50% del numero dei clienti BT effettivamente allacciati a quella stessa linea BT.

11.5 Le imprese distributrici che adottano i sistemi di cui al comma 11.1, lettere a) e b), ai fini del calcolo degli indicatori di continuità del servizio di cui ai successivi commi 15.2 e 15.4, in caso di guasto monofase o bifase, calcolano il numero di clienti BT effettivamente interrotti in misura pari rispettivamente al 33% e 66% del numero dei clienti BT effettivamente allacciati a quella stessa linea BT.

11.6 In assenza della rilevazione del numero reale di clienti BT di cui ai commi precedenti, l'impresa distributtrice stima il numero di clienti BT coinvolti nell'interruzione con i seguenti criteri:

- a) per le interruzioni con preavviso e senza preavviso lunghe e senza preavviso brevi originate sulla rete elettrica di trasmissione nazionale, sulla rete AT o sulla rete MT, il numero di clienti BT coinvolti nell'interruzione è pari al prodotto del numero di trasformatori MT/BT disalimentati, rilevato dall'impresa distributtrice per ogni interruzione, per il numero medio di clienti BT per trasformatore MT/BT, calcolato all'inizio di ogni anno in ciascun comune o frazione serviti e per ciascun grado di concentrazione arrotondato all'unità;
- b) per le interruzioni con e senza preavviso lunghe originate sulla rete BT, il numero di clienti BT coinvolti nell'interruzione è pari al prodotto del numero di linee o fasi BT disalimentate, rilevato dall'impresa distributtrice per ogni interruzione, per il numero medio di clienti BT per linea o fase BT, calcolato all'inizio di ogni anno in ciascun comune o frazione serviti e per ciascun grado di concentrazione arrotondato all'unità.

11.7 In caso di adozione della stima di cui al precedente comma 11.6, per le interruzioni senza preavviso lunghe risolte con rialimentazione progressiva di gruppi di clienti BT, l'impresa distributtrice stima il numero di clienti di ogni gruppo di clienti BT progressivamente rialimentato con gli stessi criteri indicati al precedente comma 11.6, sulla base del numero di trasformatori MT/BT progressivamente rialimentati o del numero di linee BT progressivamente rialimentate.

11.8 L'impresa distributtrice registra la durata dell'interruzione con preavviso o senza preavviso lunga relativa ai clienti BT come periodo ricompreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito al precedente articolo 8, e la fine dell'interruzione coincidente:

- a) per le interruzioni con e senza preavviso lunghe originate sulla rete di trasmissione nazionale, sulla rete AT o sulla rete MT, con la rialimentazione definitiva di ogni trasformatore MT/BT interessato;
- b) per le interruzioni con e senza preavviso lunghe originate sulla rete BT, con la rialimentazione definitiva di ciascun gruppo di clienti BT progressivamente rialimentato o, in mancanza di questo, con la rialimentazione definitiva dell'ultimo cliente BT rialimentato;
- c) per le interruzioni con origine "sistema elettrico", con le modalità di cui al successivo articolo 12, comma 4.

Articolo 12

Documentazione della fine delle interruzioni

- 12.1 L'impresa distributrice documenta la fine delle interruzioni lunghe o brevi subite dai clienti AT e MT mediante registrazione del sistema di telecontrollo o di altra idonea strumentazione per la registrazione della continuità del servizio, ovvero mediante apposita modulistica nei casi di cui ai commi 8.1 e 8.4.
- 12.2 L'impresa distributrice documenta l'istante di fine delle interruzione lunghe o brevi subite dai clienti BT:
- a) per le interruzioni con e senza preavviso lunghe e senza preavviso brevi originate sulla rete elettrica di trasmissione nazionale, sulla rete AT e sulla rete MT, ad eccezione delle interruzioni originate negli impianti di trasformazione MT/BT (lato MT), mediante registrazioni del sistema di telecontrollo o di altra idonea strumentazione per la registrazione della continuità del servizio, ovvero mediante apposita modulistica nei casi di cui ai commi 8.1 e 8.4;
 - b) per le interruzioni con e senza preavviso lunghe originate sulla rete BT e negli impianti di trasformazione MT/BT (lato MT), mediante apposita modulistica.
- 12.3 L'impresa distributrice che identifica le interruzioni brevi in base all'intervento di dispositivi automatici considera come istante di fine delle interruzioni brevi l'istante relativo al ciclo di richiusura su cui sono tarate le protezioni intervenute. La stessa impresa è tenuta a fornire evidenza, in sede di controllo tecnico, delle procedure di taratura e verifica periodica delle protezioni.
- 12.4 Per le interruzioni dovute all'attuazione di piani di distacco programmato, in deroga alle disposizioni di cui ai precedenti commi, l'impresa distributrice può considerare come istante di fine o l'istante di rialimentazione effettivo della linea MT o l'istante corrispondente all'istante di inizio più la durata teorica di interruzione secondo il medesimo piano.

Articolo 13

Verificabilità delle informazioni registrate

- 13.1 L'impresa distributrice mantiene costantemente aggiornato il registro delle interruzioni. L'elenco dei clienti BT realmente coinvolti nelle interruzioni lunghe deve essere producibile su richiesta in tempi compatibili con l'espletamento delle operazioni di controllo.
- 13.2 Ciascuna interruzione è identificata con un codice univoco, al fine di attribuire alla stessa interruzione le informazioni contenute in:
- a) registri di esercizio;
 - b) tabulati o archivi informatizzati del sistema di telecontrollo o di altra idonea strumentazione per la registrazione della continuità del servizio;

- c) elenchi delle segnalazioni e chiamate telefoniche dei clienti per richieste di pronto intervento, nei quali devono essere annotate tutte le chiamate telefoniche ricevute per segnalazione guasti, anche in assenza di interruzione;
 - d) rapporti di intervento delle squadre operative;
 - e) documentazione di messa in sicurezza e altra documentazione ritenuta necessaria;
 - f) schemi della rete per ricostruire l'assetto della rete al momento del guasto o la sua risoluzione.
- 13.3 L'impresa distributrice, ai fini della verificabilità delle informazioni registrate, può avvalersi delle registrazioni mediante ordine funzionale al sistema di telecontrollo di apertura o chiusura di organi di manovra in media tensione non telecontrollati nè asserviti a protezioni o a dispositivi automatici. La registrazione mediante ordine funzionale può avvenire in tempi differiti rispetto agli effettivi istanti di occorrenza, ma comunque entro 10 giorni dall'istante di occorrenza, e deve includere la data e l'ora dell'effettivo istante di occorrenza dell'evento registrato.
- 13.4 L'impresa distributrice conserva in modo ordinato e accessibile tutta la documentazione necessaria per la verifica della correttezza delle registrazioni effettuate, per un periodo di due anni decorrenti dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello in cui la registrazione è stata effettuata.
- 13.5 In occasione dei controlli tecnici è calcolato un indice di sistema di registrazione *ISR*, sulla base di quanto indicato nella scheda 3.
- 13.6 Le imprese distributrici che nel corso del periodo di regolazione 2004-2007 abbiano esteso il servizio all'intero Comune o a nuovi Comuni, comunicano all'Autorità entro il 31 marzo 2008 le modalità e i tempi per l'unificazione delle modalità di registrazione delle interruzioni, anche con riferimento alle disposizioni contenute nel successivo articolo 14. Le imprese distributrici che si vengano a trovare nelle predette condizioni nel corso del periodo di regolazione 2008-2011 ne danno comunicazione all'Autorità entro il 31 marzo dell'anno successivo alla data di efficacia dell'acquisizione della rete.

Articolo 14

Gradualità degli obblighi di registrazione

- 14.1 Le imprese distributrici adottano almeno il sistema di cui al precedente comma 11.1, lettera a):
- a) con decorrenza 1 gennaio 2008 per le imprese distributrici con numero di clienti BT superiore a 100.000 alla data del 31 dicembre 2005, aggiornando lo schema di rete BT per sole espansioni e la consistenza dei clienti BT con cadenza almeno semestrale per gli anni 2008 e 2009, almeno trimestrale per il 2010 e mensile dal 2011;
 - b) con decorrenza 1 gennaio 2010 per le imprese distributrici con numero di clienti BT compreso tra 50.000 e 100.000 alla data del 31 dicembre 2005, aggiornando lo schema di rete BT per sole espansioni e la consistenza dei clienti BT con cadenza almeno semestrale per il 2010, almeno trimestrale per il 2011 e mensile dal 2012;

- c) con decorrenza 1 gennaio 2011 per le imprese distributrici con numero di clienti BT compreso tra 5.000 e 50.000 alla data del 31 dicembre 2005, aggiornando lo schema di rete BT per sole espansioni e la consistenza dei clienti BT con cadenza almeno trimestrale per il 2011 e mensile dal 2012;
 - d) con decorrenza 1 gennaio 2012 per le imprese distributrici con numero di clienti BT inferiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 2005, aggiornando lo schema di rete BT per sole espansioni e la consistenza dei clienti BT con cadenza almeno trimestrale per il 2012 e mensile dal 2013.
- 14.2 Per le imprese distributrici che intendono adottare il sistema di cui al comma 11.1, lettera b), oppure lettera c) senza ausilio del sistema di telegestione dei misuratori elettronici, si applicano le date di entrata in vigore indicate al precedente comma 14.1, salvo per le imprese distributrici con numero di clienti BT superiore a 100.000 alla data del 31 dicembre 2005 per le quali l'obbligo di registrazione del numero reale di clienti BT interrotti decorre dall'1 gennaio 2009. Le imprese distributrici che intendono adottare il sistema di cui al comma 11.1, lettera b), garantiscono le medesime scadenze di aggiornamento dello schema di rete BT indicate al comma 14.1 anche per manovre e riparazione di guasti sulla rete BT.
- 14.3 Le imprese distributrici di qualunque dimensione che intendono adottare il sistema di cui al comma 11.1, lettera c), aggiornano lo schema di rete BT per espansioni di rete, manovre e riparazione di guasti e per variazioni di consistenza dell'utenza BT con cadenza continuativa.
- 14.4 Per le imprese distributrici di qualunque dimensione che intendono adottare il sistema di cui al comma 11.1, lettera c), tramite l'ausilio del sistema di telegestione dei misuratori elettronici, l'obbligo di registrazione del numero reale di clienti BT interrotti decorre dall'1 gennaio 2010; per gli anni 2010 e 2011, in deroga transitoria a quanto previsto al comma 8.3, l'istante di inizio delle interruzioni con origine BT può essere riferita alla prima segnalazione, anche attraverso chiamata telefonica, dell'interruzione.
- 14.5 In via transitoria fino al 31 dicembre 2007, le imprese distributrici che per via di fusioni o acquisizioni di porzioni di reti di distribuzione aumentano il numero dei clienti in misura pari al 25% possono presentare istanza motivata all'Autorità per rinviare di 1 (un) anno gli obblighi di cui al precedente comma 14.1. L'Autorità si pronuncia entro il termine di sessanta giorni dal ricevimento dell'istanza. Decorso tale termine senza che l'Autorità si pronunci l'istanza si intende tacitamente approvata.

TITOLO 3 – INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Articolo 15

Indicatori di continuità del servizio

- 15.1 Con riferimento all'anno solare, sono definiti i seguenti indicatori di continuità del servizio:

- a) numero di interruzioni per cliente, per le interruzioni con preavviso e per le interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie;
- b) durata complessiva di interruzione per cliente, solo per le interruzioni con preavviso e per le interruzioni senza preavviso lunghe.

15.2 Il numero di interruzioni per cliente è definito per mezzo della seguente formula:

$$\text{NUMERO DI INTERRUZIONI PER CLIENTE} = \frac{\sum_{i=1}^n U_i}{U_{tot}}$$

dove la sommatoria è estesa a tutte le n interruzioni accadute nell'anno solare, e dove:

- U_i è il numero di clienti coinvolti nella i -esima interruzione considerata;
- U_{tot} è il numero totale di clienti serviti dall'impresa distributrice alla fine dell'anno solare.

15.3 L'impresa distributrice calcola il numero di interruzioni per cliente:

- a) per i clienti BT, distintamente per interruzioni con preavviso, interruzioni senza preavviso lunghe, interruzioni senza preavviso brevi, e per i clienti MT, distintamente per interruzioni senza preavviso brevi e transitorie;
- b) distintamente per origini delle interruzioni come indicate al precedente articolo 6;
- c) distintamente per cause delle interruzioni come indicate al precedente articolo 7;
- d) distintamente per ambiti territoriali come definiti **al successivo articolo 18**.

15.4 La durata complessiva di interruzione per cliente, relativa alle interruzioni con preavviso e alle interruzioni senza preavviso lunghe, è definita per mezzo della seguente formula:

$$\text{DURATA COMPLESSIVA DI INTERRUZIONE PER CLIENTE} = \frac{\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m (U_{i,j} * t_{i,j})}{U_{tot}}$$

dove la sommatoria è estesa a tutte le n interruzioni accadute nell'anno solare e, per ciascuna di esse, a tutti gli m gruppi di clienti affetti dalla stessa durata di interruzione, e dove:

- $U_{i,j}$ è il numero di clienti coinvolti nella i -esima interruzione (con $i = 1, \dots, n$) e appartenenti al j -esimo gruppo di clienti affetto dalla stessa durata di interruzione (con $j = 1, \dots, m$);
- $t_{i,j}$ è la corrispondente durata dell'interruzione per il gruppo di clienti $U_{i,j}$;
- U_{tot} è il numero totale di clienti serviti dall'impresa distributrice alla fine dell'anno solare.

15.5 L'impresa distributrice calcola la durata complessiva di interruzione per cliente:

- a) distintamente per interruzioni con preavviso e interruzioni senza preavviso lunghe;
 - b) distintamente per origini delle interruzioni come indicate al precedente articolo 6;
 - c) distintamente per cause delle interruzioni come indicate al precedente articolo 7;
 - d) distintamente per ambiti territoriali come definiti **al successivo articolo 18**.
- 15.6 L'impresa distributrice calcola gli indicatori di distribuzione di clienti finali BT, secondo le tempistiche indicate al precedente comma 14.1, clienti finali MT e AT, per numero di interruzioni annue subite, secondo quanto indicato nella scheda 2.
- 15.7 L'impresa distributrice calcola per ogni singolo cliente MT e AT il numero di interruzioni e la durata di ogni di interruzione, distintamente per interruzioni con preavviso e interruzioni senza preavviso lunghe, per origine dell'interruzione e per causa dell'interruzione.
- 15.8 L'impresa distributrice calcola per ogni singolo cliente MT e AT il numero di interruzioni senza preavviso brevi e transitorie, distintamente per origine dell'interruzione e per causa dell'interruzione.

Articolo 16

Comunicazione all'Autorità e ai clienti finali dei valori degli indicatori di continuità del servizio

- 16.1 L'impresa distributrice comunica all'Autorità i risultati dell'elaborazione degli indicatori di continuità del servizio di cui ai precedenti commi 15.2 e 15.4 con le specificazioni previste dai commi 15.3 e 15.5, e 15.6 per ogni ambito territoriale per i clienti BT e MT e per regione per i clienti AT, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello al quale si riferiscono gli indicatori. Nella stessa occasione, l'impresa distributrice comunica, distintamente per ambiti territoriali come definiti **al successivo articolo 18**, il numero di clienti e l'energia distribuita, distintamente per:
- a) clienti BT per usi domestici;
 - b) clienti BT per usi diversi da quelli domestici;
 - c) clienti MT;
 - d) clienti AT allacciati alle reti di distribuzione.
- 16.2 Entro il 30 giugno dello stesso anno, l'impresa distributrice comunica a ciascun cliente MT e AT, anche tramite avviso allegato ai documenti di fatturazione o pubblicato nel proprio sito internet, l'elenco delle interruzioni con e senza preavviso lunghe, brevi e transitorie, che lo hanno coinvolto, con indicazione della durata, della causa e dell'origine dell'interruzione.
- 16.3 Sono ammesse rettifiche dei dati di continuità del servizio comunicati all'Autorità entro il 30 settembre dell'anno successivo a quello al quale si riferiscono i medesimi dati, qualora intervengano nuovi elementi per l'attribuzione delle cause delle interruzioni.
- 16.4 Nel comunicare all'Autorità i valori degli indicatori di continuità del servizio, le imprese distributrici sono responsabili della veridicità delle informazioni fornite e della

verificabilità delle registrazioni che hanno contribuito al calcolo degli indicatori. A tal fine, allegano copia in formato elettronico dell'estratto del registro delle interruzioni, separatamente per ciascun ambito territoriale, con indicazione per ciascuna interruzione **e per ciascun gruppo di utenti BT con la medesima durata di interruzione, dei seguenti dati:**

- a) codice univoco dell'interruzione;
- b) tipo di interruzione (con o senza preavviso, lunga o breve);
- c) causa dell'interruzione, **evidenziando in particolare il motivo, tra quelli indicati al comma 7.1, lettera a), al quale è attribuibile l'interruzione;**
- d) origine dell'interruzione, **evidenziando tra le origini MT l'eventuale apertura del trasformatore AT/MT;**
- e) istante di inizio (data, ora, minuto, e facoltativamente il secondo), indicando se si verifica in un periodo di condizioni perturbate, e la durata dell'interruzione;
- f) l'eventuale prolungarsi dell'interruzione per casi di sospensione o posticipazione, indicandone gli istanti di inizio e la durata;
- g) i contributi al numeratore degli indicatori di continuità di cui ai commi 15.2 e 15.4;
- h) il numero dei clienti MT coinvolti nell'interruzione;
- i) **per le sole interruzioni ci cui al comma 4.3, in aggiunta ai dati di cui alle precedenti lettere, anche i contributi al numeratore degli indicatori di continuità ivi richiamati.**

16.5 I valori degli indicatori di continuità del servizio comunicati all'Autorità dalle imprese distributrici possono essere soggetti a pubblicazione, anche comparativa, da parte dell'Autorità.

TITOLO 4 – REGOLAZIONE INCENTIVANTE DELLA DURATA E DEL NUMERO DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO

Articolo 17

Ambito di applicazione

17.1 Il presente Titolo si applica per il periodo di regolazione **2008-2011 a tutte le imprese distributrici.**

Articolo 18

Ambito territoriale

18.1 L'ambito territoriale è l'insieme delle aree territoriali comunali servite dalla stessa impresa distributtrice all'interno di una stessa provincia e aventi lo stesso grado di concentrazione.

- 18.2 L'impresa distributrice ha facoltà di accorpate in un unico ambito territoriale ambiti territoriali con numero di clienti BT non superiore a 25.000 alla data del 31 dicembre **2006**, purché aventi lo stesso grado di concentrazione e appartenenti alla stessa regione, dandone comunicazione all'Autorità entro il 31 marzo **2008**.
- 18.3 Qualora un'impresa distributrice eroghi il servizio in un ambito territoriale per il quale siano stati già definiti i livelli di partenza e i livelli tendenziali di continuità ai sensi dell'articolo 21, e successivamente alla data del provvedimento di determinazione di tali livelli tendenziali estenda il servizio all'intero territorio comunale, ha facoltà di considerare l'area alla quale il servizio è stato esteso come ambito territoriale a sé stante.

Articolo 19

Indicatori di riferimento per le interruzioni senza preavviso lunghe

- 19.1 L'indicatore di riferimento D_I è la durata complessiva annua delle interruzioni senza preavviso lunghe per cliente BT, riferita alle interruzioni con origine sulle reti MT e BT e attribuite ad altre cause, come indicato dai precedenti articoli 6 e 7, **al netto di ogni durata di interruzione D_{+8} di cui al precedente comma 4.3.**
- 19.2 Il livello effettivo biennale dell'indicatore di riferimento D_I per l'anno i è ottenuto come media ponderata dei valori dell'anno i e dell'anno $i-1$, arrotondata alla seconda cifra decimale, utilizzando come criterio di ponderazione il numero di clienti BT di ciascun anno.
- 19.3 L'indicatore di riferimento N_I è il numero complessivo annuo delle interruzioni senza preavviso lunghe e brevi per cliente BT, riferito alle interruzioni con origine sulle reti MT e BT e attribuite ad altre cause, come indicato dai precedenti articoli 6 e 7, al netto di ogni numero di interruzioni N_{+8} di cui al precedente comma 4.3.**
- 19.4 Il livello effettivo biennale dell'indicatore di riferimento N_I per l'anno i è ottenuto come media ponderata dei valori dell'anno i e dell'anno $i-1$, arrotondata alla seconda cifra decimale, utilizzando come criterio di ponderazione il numero di clienti BT di ciascun anno.**

Articolo 20

Livelli obiettivo

- 20.1 Per il periodo di regolazione **2008-2011**, sono definiti i seguenti livelli obiettivo dell'indicatore di riferimento D_I :
- per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione: 25 minuti;
 - per gli ambiti territoriali a media concentrazione: 40 minuti;
 - per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione: 60 minuti.

20.2 Per il periodo di regolazione 2008-2011, sono definiti i seguenti livelli obiettivo dell'indicatore di riferimento N_I :

- a) per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione: 1 interruzione/cliente;
- b) per gli ambiti territoriali a media concentrazione: 2 interruzioni/cliente;
- c) per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione: 4 interruzioni/cliente.

Articolo 21

Livelli di partenza e livelli tendenziali

21.1 Entro il 31 luglio **2008**, l'Autorità determina, per ciascun ambito territoriale, i livelli tendenziali per gli anni **2008-2011**.

21.2 **Con riferimento alla regolazione della durata delle interruzioni senza preavviso lunghe**, per ogni ambito territoriale j di grado di concentrazione k e per ogni anno del periodo **2008-2011**, il livello tendenziale è pari a:

$$DT_{i,j} = \max [DT_{i-1,j} * (1-\alpha_j); DLivOb^k]$$

$$DT_{0,j} = DLivPart_j$$

$$\alpha_j = \max [1 - (DLivOb^k / DLivPart_j)^{1/8}; 2\%]$$

dove:

- a) $DT_{i,j}$ è il livello tendenziale per l'anno i ($i=1..4$ per gli anni **2008..2011**) dell'ambito j (arrotondato al più vicino numero intero);
- b) $DLivOb^k$ è il livello obiettivo per il grado di concentrazione k ;
- c) $DLivPart_j$ è il livello di partenza dell'ambito j , pari al livello effettivo biennale dell'indicatore D_I dell'ambito j nel biennio **2006-2007**; nel caso di ambiti accorpatisi, si utilizza la media ponderata dei valori degli anni **2006 e 2007** degli ambiti precedentemente separati, utilizzando come criterio di ponderazione il numero di clienti BT di ciascun anno;
- d) α_j è il tasso annuo di miglioramento richiesto.

21.3 **Con riferimento alla regolazione del numero delle interruzioni senza preavviso lunghe e brevi**, per ogni ambito territoriale j di grado di concentrazione k e per ogni anno del periodo **2008-2011**, il livello tendenziale è pari, per l'anno 2008 ($i=1$), a:

$$NT_{1,j} = \max [NLivPart_j; NLivOb^k]$$

e pari, per gli anni **2009..2011** ($i=2..4$), a:

$$NT_{i,j} = \max [NT_{i-1,j} - (NT_{1,j} - NLivOb^k) / 11; NLivOb^k]$$

dove:

- a) $NT_{i,j}$ è il livello tendenziale per l'anno i ($i=1..4$ per gli anni 2008..2011) dell'ambito j (arrotondato alla seconda cifra decimale);
- b) N_{LivOb}^k è il livello obiettivo per il grado di concentrazione k ;
- c) $N_{LivPart_j}$ è il livello di partenza dell'ambito j , pari al livello effettivo biennale dell'indicatore N_I dell'ambito j nel biennio 2006-2007; nel caso di ambiti accorpati, si utilizza la media ponderata dei valori degli anni 2006 e 2007 degli ambiti precedentemente separati, utilizzando come criterio di ponderazione il numero di clienti BT di ciascun anno.

21.4 Le imprese distributrici ricalcolano gli indicatori di cui ai commi 19.1 e 19.3 per gli anni 2006 e 2007 secondo quanto disposto al comma 4.7, al comma 6.1, lettere b) e c), e al comma 7.1, lettera a), e, per le imprese che si avvalgono della facoltà di cui al successivo articolo 23, secondo quanto disposto al comma 23.2, lettera a), e li comunicano all'Autorità entro e non oltre il 31 maggio 2008.

Articolo 22

Recuperi aggiuntivi di continuità del servizio

- 22.1 Le imprese distributrici assicurano, per ciascun anno del periodo **2008-2011** e per ciascun ambito territoriale, il raggiungimento **dei livelli tendenziali di cui ai commi 21.2 e 21.3**.
- 22.2 Con riferimento a ciascun ambito territoriale, **i recuperi aggiuntivi** di continuità del servizio dell'anno i **sono costituiti dai miglioramenti ulteriori** rispetto **ai livelli tendenziali determinati** per il medesimo ambito territoriale per l'anno i .
- 22.3 Per ogni ambito territoriale il recupero di continuità del servizio **relativo alla durata delle interruzioni** è pari alla differenza tra il livello tendenziale DT dell'anno i e il livello effettivo biennale dell'indicatore di riferimento D_I nello stesso anno i , **mentre il recupero di continuità del servizio relativo al numero delle interruzioni è pari alla differenza tra il livello tendenziale NT dell'anno i e il livello effettivo biennale dell'indicatore di riferimento N_I nello stesso anno i** , a condizione che **tali differenze risultino maggiori delle franchigie** di cui al comma 24.1.
- 22.4 Entro il 30 novembre dell'anno successivo a ogni anno del periodo **2008-2011**, in base ai dati forniti ai sensi del comma 16.1, l'Autorità accerta e pubblica per ciascun ambito territoriale i recuperi di continuità del servizio ottenuti dalle imprese distributrici nel corso dell'anno precedente, anche a seguito di controlli a campione di cui al successivo articolo 25.
- 22.5 **Con riferimento alla durata delle interruzioni**, per il periodo **2008-2011**, le imprese distributrici hanno diritto a incentivi nel caso di recuperi aggiuntivi di continuità del servizio, o, nel caso di mancato raggiungimento dei livelli tendenziali **di cui al comma 21.2**, hanno l'obbligo di versare una penalità nel conto "Oneri per recuperi di continuità", di cui al *Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura*

dell'energia elettrica per il periodo 2008-2011 in misura pari a: $DREC_{i,j} \times [(POT1_{i,j} \times C_{d1}) + (POT2_{i,j} \times C_{d2})]$, dove:

- a) $DREC_{i,j}$ è il recupero di continuità del servizio come definito al comma 22.3 espresso in minuti, con segno positivo o negativo a seconda che il livello effettivo annuo risulti migliore o peggiore, in valore assoluto, al livello tendenziale;
- b) $POT1_{i,j}$ è il rapporto tra l'energia complessivamente distribuita ai clienti finali alimentati in bassa tensione per usi non domestici e in media tensione appartenenti all'ambito territoriale j nell'anno i e il numero di ore annue complessivo (8760), espresso in kW;
- c) $POT2_{i,j}$ è il rapporto tra l'energia complessivamente distribuita ai clienti finali alimentati in bassa tensione per usi domestici appartenenti all'ambito territoriale j nell'anno i e il numero di ore annue complessivo (8760), espresso in kW;
- d) i parametri C_{d1} e C_{d2} , espressi in eurocent/kW/minuto, assumono i valori indicati nella tabella 3.

22.6 Con riferimento al numero di interruzioni, per il periodo 2008-2011, le imprese distributrici hanno diritto a incentivi nel caso di recuperi aggiuntivi di continuità del servizio, o, nel caso di mancato raggiungimento dei livelli tendenziali di cui al comma 21.3, hanno l'obbligo di versare una penalità nel conto "Oneri per recuperi di continuità" di cui al comma precedente e pari a $NREC_{i,j} \times [(POT1_{i,j} \times C_{n1}) + (POT2_{i,j} \times C_{n2})]$, dove:

- a) $NREC_{i,j}$ è il recupero di continuità del servizio come definito al comma 22.3 espresso in numero di interruzioni/cliente, con segno positivo o negativo a seconda che il livello effettivo annuo risulti migliore o peggiore, in valore assoluto, al livello tendenziale;
- b) $POT1_{i,j}$ è il parametro di cui al comma 22.5, lettera b);
- c) $POT2_{i,j}$ è il parametro di cui al comma 22.5, lettera c);
- d) i parametri C_{n1} e C_{n2} , espressi in euro/numero di interruzioni per cliente/kW interrotto, assumono i valori indicati nella tabella 4.

Articolo 23

Riduzione delle interruzioni con origine MT o BT attribuibili a cause esterne

23.1 Le imprese distributrici hanno facoltà, dandone comunicazione all'Autorità entro il 31 marzo 2008, di avvalersi per tutti i propri ambiti territoriali del sistema di riduzione delle interruzioni con origine MT o BT attribuibili a cause esterne di cui al presente articolo. **Tale sistema di riduzione delle interruzioni con origine MT o BT attribuibili a cause esterne deve considerarsi contemporaneamente adottato per la regolazione della durata delle interruzioni senza preavviso lunghe e per la regolazione del numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi.**

23.2 Nel caso in cui sia esercitata la facoltà di cui al comma precedente:

- a) **gli indicatori di riferimento di cui ai commi 19.1 e 19.3 includono anche le interruzioni con origini sulle reti MT e BT attribuite dalle imprese distributrici alla causa di cui al comma 7.1, lettera b);**
- b) **i livelli obiettivo di cui al comma 20.1 sono elevati a:**
 - i) **28 minuti per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione;**
 - ii) **45 minuti per gli ambiti territoriali a media concentrazione;**
 - iii) **68 minuti per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione;**
- c) **i livelli obiettivo di cui al comma 20.2 sono elevati a:**
 - i) **1,2 interruzioni per cliente per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione;**
 - ii) **2,25 interruzioni per cliente per gli ambiti territoriali a media concentrazione;**
 - iii) **4,3 interruzioni per cliente per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione;**
- d) **i livelli di partenza e i livelli tendenziali di cui all'articolo 21 sono calcolati in conseguenza di quanto disposto alle precedenti lettera a), b) e c) e secondo quanto disposto al precedente comma 21.4;**
- e) **i valori dei parametri C_{n1} e C_{n2} applicabili per il calcolo degli incentivi e delle penalità di cui al comma 22.5 relativamente alla regolazione del numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi sono indicati nella tabella 5.**

Articolo 24

Franchigia, tetti massimi e dilazione delle penalità

- 24.1 Ai fini del confronto, per ogni ambito territoriale e per ogni anno del periodo **2008-2011**, tra **i livelli effettivi biennali calcolati ai sensi dei commi 19.2 e 19.4 e i livelli tendenziali calcolati ai sensi dei commi 21.2 e 21.3**, si applica una fascia di franchigia pari al 5% in più o in meno rispetto al valore del livello tendenziale, comunque non inferiore in valore assoluto, **per quanto riguarda la durata delle interruzioni**, a:
- a) per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione: 2 minuti;
 - b) per gli ambiti territoriali a media concentrazione: 4 minuti;
 - c) per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione: 6 minuti;
- e, per quanto riguarda il numero di interruzioni, a:**
- d) **per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione: 0,08 interruzioni per cliente;**
 - e) **per gli ambiti territoriali a media concentrazione: 0,2 interruzioni per cliente;**
 - f) **per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione: 0,4 interruzioni per cliente.**
- 24.2 Qualora il livello tendenziale coincida con il livello obiettivo, la fascia di franchigia non si applica in diminuzione al livello tendenziale.
- 24.3 **L'ammontare totale degli incentivi di cui ai commi 22.5 e 22.6 non può eccedere il prodotto tra il numero dei clienti BT serviti dall'impresa distributrice alla fine**

dell'anno solare cui si riferiscono gli incentivi per ogni grado di concentrazione e il parametro $T_{inc,k}$, calcolato in €/cliente BT e differenziato per grado di concentrazione k , secondo quanto indicato nella tabella 6.

- 24.4 L'ammontare totale delle penalità di cui ai commi 22.5 e 22.6 non può eccedere il prodotto tra il numero dei clienti BT serviti dall'impresa distributrice alla fine dell'anno solare cui si riferiscono gli incentivi per ogni grado di concentrazione e il parametro $T_{pen,k}$, calcolato in €/cliente BT e differenziato per grado di concentrazione k , secondo quanto indicato nella tabella 6.
- 24.5 Per l'anno 2008 e separatamente per la durata delle interruzioni senza preavviso lunghe e per il numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi, negli ambiti territoriali in cui non risulta raggiunto il livello tendenziale assegnato, il pagamento della penalità di cui all'articolo 22, commi 22.5 e 22.6, è differito in tre rate uguali da versare alla Cassa conguaglio del settore elettrico nei tre anni seguenti. Per ciascuno dei tre anni seguenti, qualora nello stesso ambito territoriale venga raggiunto il livello tendenziale assegnato, la penalità è ridotta in misura pari alla rata annuale. Il versamento delle rate dovute è indicato nel provvedimento di cui all'articolo 22, comma 22.4, di ciascuno dei tre anni seguenti.
- 24.6 Per l'anno 2009 e separatamente per la durata delle interruzioni senza preavviso lunghe e per il numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi, negli ambiti territoriali in cui non risulta raggiunto il livello tendenziale assegnato, il pagamento dei due terzi della penalità di cui all'articolo 22, commi 22.5 e 22.6, è differito in due rate uguali, da versare alla Cassa conguaglio del settore elettrico nei due anni seguenti. Per ciascuno dei due anni seguenti, qualora nello stesso ambito territoriale venga raggiunto il livello tendenziale assegnato, la penalità è ridotta in misura pari alla rata annuale. Il versamento delle rate dovute è indicato nel provvedimento di cui all'articolo 22, comma 22.4, di ciascuno dei tre anni seguenti.

Articolo 25

Controlli sui dati di continuità forniti dalle imprese distributrici

- 25.1 Qualora, in esito a controlli effettuati sui dati di continuità del servizio forniti dalle imprese distributrici ai sensi del precedente articolo 16, l'Autorità accerti che tali dati non siano stati registrati secondo le modalità previste dal presente provvedimento, la medesima Autorità definisce, sulla base delle risultanze dei controlli effettuati, **i valori presunti annuali degli indicatori** di riferimento per l'ambito territoriale interessato.
- 25.2 **I valori presunti annuali degli indicatori** di riferimento di cui al precedente comma sono utilizzati per il calcolo delle penalità, se dovute, previste dai commi 22.5 e 22.6. Le imprese distributrici per le quali l'Autorità abbia definito ai sensi del comma precedente **i valori presunti annuali degli indicatori** di riferimento hanno diritto, per l'ambito territoriale interessato, agli incentivi previsti dai precedenti commi 22.5 e 22.6 in misura ridotta del 50%.

Articolo 26

Indici per la valutazione della validità dei dati di continuità del servizio

- 26.1 I dati di continuità del servizio forniti dalle imprese distributrici sono valutati utilizzando i seguenti indici:
- indice di precisione *IP*, calcolato come indicato nella scheda n. 4;
 - indice di correttezza *IC*, calcolato come indicato nella scheda n. 5.
- 26.2 Gli indici di cui al comma precedente sono calcolati per ogni centro di telecontrollo presso cui viene effettuato il controllo tecnico. Qualora dallo stesso centro di telecontrollo siano esercite linee di media tensione che servono clienti appartenenti a diversi ambiti territoriali, gli indici calcolati si riferiscono agli ambiti territoriali nei quali si trova la maggior parte dei clienti alimentati da linee di media tensione esercite dal centro di telecontrollo presso cui è stato effettuato il controllo tecnico.
- 26.3 Le interruzioni con istante di inizio nei giorni in cui sono accaduti eventi con origine “sistema elettrico” non sono considerate ai fini della determinazione degli indici di cui al precedente comma 26.1.

Articolo 27

Validità dei dati di continuità del servizio

- 27.1 I dati di continuità del servizio forniti dalle imprese distributrici sono validi se soddisfano simultaneamente le seguenti condizioni:
- indice di precisione tale che $IP \leq 3\%$;
 - indice di correttezza tale che: $[(1 - IC) \times (D_2 / D_1)] \leq 3\%$;
- dove:
- IC* è l'indice di correttezza;
 - D₁* è il valore annuale dell'indicatore di riferimento **di cui al comma 19.1**, espresso in minuti per cliente BT, fornito all'Autorità dall'impresa distributtrice per ogni ambito territoriale interessato al controllo;
 - D₂* è il valore annuale di durata complessiva di interruzione per cliente BT, espresso in minuti per cliente BT, fornito all'Autorità dall'impresa distributtrice per ogni ambito territoriale interessato al controllo e relativo alle interruzioni con origine sulle reti di distribuzione in alta tensione **dell'impresa distributtrice** e sulla rete di trasmissione nazionale, alle interruzioni con origine sulle reti di distribuzione in media e bassa tensione **dell'impresa distributtrice** e attribuite a cause di forza maggiore o a cause esterne, come definito dai precedenti articoli 6 e 7, e **alle interruzioni originatesi sulle reti di altre imprese distributtrici interconnesse a monte.**

- 27.2 Per gli ambiti territoriali per i quali D_1 risulta inferiore al livello obiettivo applicabile per grado di concentrazione, la condizione di cui al comma precedente, lettera b), è sostituita, se più favorevole, dalla condizione: $IC \geq 97\%$.
- 27.3 Qualora una impresa distributrice sia in grado di computare, in sede di controllo tecnico, il contributo di ciascuna interruzione verificata ai livelli di continuità di ciascuno degli ambiti territoriali afferenti al centro di telecontrollo presso il quale viene eseguito il controllo tecnico, l'indice di correttezza calcolato a livello di centro di telecontrollo è riferito solo a un massimo di tre ambiti territoriali, individuati all'inizio del controllo tecnico.

Articolo 28

Valori presunti degli indicatori di riferimento

- 28.1 **I valori presunti annuali degli indicatori** di riferimento di cui al precedente articolo 25 **sono** determinato come:

$$D_{pres} = \frac{D_1 + D_2 \times (1 - IC)}{1 - \max(0; IP)}$$

$$N_{pres} = \frac{N_1 + N_2 \times (1 - IC)}{1 - \max(0; IP)}$$

dove:

- D_{pres} è il valore presunto di cui al precedente articolo 25 **relativo alla durata delle interruzioni**, espresso in minuti per cliente BT;
- IP è l'indice di precisione (dotato di segno algebrico);
- IC è l'indice di correttezza (compreso tra 0 e 100%);
- D_1 e D_2 hanno il significato indicato nel precedente articolo 27;
- N_{pres} è il **valore presunto di cui al precedente articolo 25 relativo al numero di interruzioni**, espresso in interruzioni per cliente BT;
- N_1 è il **valore annuale dell'indicatore di riferimento di cui al comma 19.3**, espresso in interruzioni per cliente BT, fornito all'Autorità dall'impresa distributrice per ogni ambito territoriale interessato al controllo;
- N_2 è il **valore annuale del numero complessivo di interruzioni per cliente BT**, espresso in interruzioni per cliente BT, fornito all'Autorità dall'impresa distributrice per ogni ambito territoriale interessato al controllo e relativo alle interruzioni con origine sulle reti di distribuzione in alta tensione dell'impresa distributrice e sulla rete di trasmissione nazionale, alle interruzioni con origine sulle reti di distribuzione in media e

bassa tensione dell'impresa distributrice e attribuite a cause di forza maggiore o a cause esterne, come definito dai precedenti articoli 6 e 7, e alle interruzioni originatesi sulle reti di altre imprese distributrici interconnesse a monte.

- 28.2** Per le imprese distributrici che si sono avvalse della facoltà di cui al comma 23.1 e **che non abbiano attribuito a cause di forza maggiore altre interruzioni, se non quelle eccezionali occorse in periodi di condizioni perturbate**, l'indice *IC* è assunto convenzionalmente pari al 100% e i valori presunti degli indicatori di riferimento di cui al comma precedente sono incrementati sulla base delle risultanze puntuali emerse dai controlli tecnici circa la corretta attribuzione delle interruzioni alla origini di cui all'articolo 6, comma 6.1, lettere b), c) e d).
- 28.3** **E' fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti dell'impresa distributrice per l'irrogazione delle sanzioni previste dall'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per grave inadempimento degli obblighi di servizio previsti dal presente Testo integrato sulla base degli elementi raccolti nei controlli tecnici.**

Articolo 29

Indice di sistema di registrazione

- 29.1 Qualora dal controllo tecnico risulti un indice di sistema di registrazione tale che $ISR \leq 0,95$ gli incentivi di cui ai precedenti commi 22.5 e **22.6** sono ridotti moltiplicandoli per il valore di *ISR*, fino alla metà del valore iniziale. In caso di penalità, esse sono aumentate dividendole per il valore di *ISR*, fino al doppio del valore iniziale, per tutti gli ambiti territoriali afferenti al centro di telecontrollo presso il quale è effettuato il controllo tecnico, fatto salvo quanto indicato al comma 24.4.

Articolo 30

Disposizioni per le imprese distributrici di minori dimensioni

- 30.1** Le imprese distributrici che alla data del 31 dicembre 2006 servivano un numero di clienti BT superiore a 5.000 e che nel periodo di regolazione 2004-2007 non hanno avuto alcun ambito territoriale soggetto alla regolazione della durata delle interruzioni ai sensi del Titolo 4, Parte I, dell'Allegato A alla deliberazione 30 gennaio 2004, n. 4/04, hanno facoltà, dandone comunicazione all'Autorità entro il 31 marzo 2008, di utilizzare, per ogni ambito territoriale servito, i livelli triennali degli indicatori di cui ai commi 19.1 e 19.3 in luogo di quello biennali di cui ai commi 19.2 e 19.4, ai fini della determinazione dei livelli di partenza, dei livelli tendenziali e dei recuperi di continuità. Per le imprese distributrici che si avvalgono di tale facoltà il presente titolo si applica a decorrere dal 2009 sulla base dei dati di continuità del triennio 2006-2008.

- 30.2** Per le imprese distributrici che alla data del 31 dicembre 2006 servivano un numero di clienti BT inferiore o uguale a 5.000 per le quali i punti AT o MT di alimentazione della propria rete siano situati esclusivamente in una o più cabine di trasformazione AT/MT oppure, in alternativa, che siano alimentate attraverso almeno due punti di alimentazione attestati su altrettante linee MT, il presente titolo si applica a partire dal 2010, sulla base dei dati di continuità del triennio 2007-2009, utilizzando, per ogni ambito territoriale servito, i livelli triennali degli indicatori di cui ai commi 19.1 e 19.3 in luogo di quello biennali di cui ai commi 19.2 e 19.4, ai fini della determinazione dei livelli di partenza, dei livelli tendenziali e dei recuperi di continuità. Le stesse imprese distributrici hanno facoltà, dandone comunicazione all'Autorità entro il 31 marzo 2010, di utilizzare, per ogni ambito territoriale servito, i livelli quadriennali degli indicatori di cui al periodo precedente. Per le imprese distributrici che si avvalgono di tale facoltà il presente titolo si applica a decorrere dal 2011 sulla base dei dati di continuità del quadriennio 2007-2010.
- 30.3** Per le imprese di cui ai commi precedenti, i livelli tendenziali per la regolazione della durata e del numero sono calcolati in modo tale da raggiungere i livelli obiettivo nell'arco di tempo intercorrente tra l'anno di decorrenza del presente titolo e il 2019.
- 30.4** Le imprese distributrici che alla data del 31 dicembre 2006 servivano un numero di clienti BT inferiore o uguale a 5.000 e diverse da quelle di cui al comma 30.2, possono presentare istanza all'Autorità, entro il 30 settembre 2008, per richiedere l'esonero dalla regolazione di cui al presente Titolo, presentando proposte alternative per il miglioramento della continuità del servizio. Tale istanza deve essere corredata da adeguata documentazione atta a dimostrare l'impossibilità di conformarsi ai requisiti indicati al comma 30.2 entro il 31 dicembre 2011 (per esempio: schemi di rete, con particolare evidenziazione dei livelli di tensione, dei punti di consegna dell'alimentazione da altra impresa e dei punti soggetti a registrazione automatica; conformazione orografica del territorio servito; dati di continuità del servizio, anche rielaborati su base statistica; piani di investimento; preventivi di connessione, etc.). Gli Uffici dell'Autorità, esaminate le istanze, si pronunciano entro il 30 giugno 2011. In caso di mancata presentazione dell'istanza o di rigetto dell'istanza da parte degli Uffici dell'Autorità, il presente titolo si applica a decorrere dal 2012.
- 30.5** Più imprese distributrici di cui ai commi 30.1, 30.2 e 30.4 possono partecipare in forma aggregata alla regolazione di cui al presente titolo per tutti gli ambiti serviti, dandone comunicazione scritta all'Autorità entro il 31 marzo 2008. In tale comunicazione devono essere indicati il nome della impresa distributtrice capogruppo, l'elenco delle imprese distributrici che si aggregano e dei relativi ambiti territoriali di pari grado di concentrazione che si aggregano, comprensivi del numero di clienti BT serviti alla data del 31 dicembre 2007 per le imprese di cui al comma 30.1 o alla data del 31 dicembre 2009 per le imprese di cui al comma 30.2, e i dati di cui al comma 21.4 secondo quanto disposto al successivo comma 30.6, lettera c).

30.6 L'impresa distributrice capogruppo di cui al precedente comma 30.5:

- a) rappresenta le imprese aggregate ai fini della regolazione di cui al presente titolo;
- b) amministra gli eventuali incentivi e penalità di cui all'articolo 22 nei confronti delle imprese aggregate secondo regole trasparenti e condivise;
- c) esegue quanto disposto al comma 21.4 una volta eseguito il ricalcolo da ogni singola impresa distributrice secondo quanto disposto al medesimo comma 21.4, utilizzando la media ponderata dei valori di ogni singola impresa distributrice, utilizzando come criterio di ponderazione il numero di clienti BT di ciascuna impresa.

***TITOLO 5 – REGOLAZIONE INDIVIDUALE PER CLIENTI E ALTRE UTENZE
MT***

Articolo 31

Ambito di applicazione

- 31.1** Il presente Titolo si applica per il periodo di regolazione **2008-2011 ad ogni impresa distributrice.**
- 31.2 Sono esclusi dalla regolazione di cui al presente Titolo per il periodo di regolazione **2008-2011:**
- a) i punti di consegna di emergenza;
 - b) **i clienti MT con consegna su palo o tramite cabina in elevazione con consegna agli amarri, e con potenza disponibile inferiore o uguale a 100 kW.**
- 31.3** Qualora l'impresa distributrice ritenga che ai fini del miglioramento della continuità del servizio sia opportuno trasferire in bassa tensione uno o più punti di consegna di cui al precedente comma 31.2, lettera b), tali trasferimenti, che non devono comportare oneri di alcun tipo a carico del cliente interessato salvo l'eventuale smaltimento di materiali elettrici a norma di legge, possono avere luogo solamente con l'assenso dello stesso cliente. In tale caso l'impresa distributrice deve informare il cliente circa la data di inizio dei lavori con almeno sei mesi di anticipo.

Articolo 32

Indicatore di continuità per singolo cliente o altra utenza MT

- 32.1 L'indicatore di continuità per singolo cliente **o altra utenza MT** è pari al numero di interruzioni senza preavviso lunghe, **classificate secondo i criteri di cui al precedente comma 4.7**, subite nell'anno dal medesimo cliente, con esclusione:

- a) delle interruzioni senza preavviso lunghe attribuite a cause di forza maggiore, ai sensi del precedente comma 7.1, lettera a);
- b) delle interruzioni senza preavviso lunghe attribuite a cause esterne, ai sensi del precedente comma 7.1, lettera b);
- c) delle interruzioni senza preavviso lunghe causate dal medesimo cliente interessato;
- d) delle interruzioni senza preavviso brevi o transitorie;
- e) **della prima interruzione** con preavviso;
- f) per i clienti con contratti di fornitura interrompibile, delle interruzioni provocate dall'applicazione della clausola di interrompibilità;
- g) **delle interruzioni prolungate o estese che ai sensi del Titolo 7, Parte I, del presente provvedimento danno luogo a rimborsi a titolo di indennizzo a carico dell'impresa distributrice.**

32.2 Nella comunicazione di cui al comma 16.1, le imprese distributrici rendono noto ai clienti **o altre utenze MT** l'indicatore di cui al comma 32.1, riferito all'anno precedente.

Articolo 33

Livelli specifici di continuità per clienti o altre utenze MT

33.1 Con riferimento all'indicatore di cui al comma 32.1, **sono definiti i seguenti livelli specifici di continuità:**

- a) ambiti territoriali ad alta concentrazione: 3 interruzioni senza preavviso lunghe all'anno **per gli anni 2008 e 2009 e 2 interruzioni senza preavviso lunghe all'anno per gli anni 2010 e 2011;**
- b) ambiti territoriali a media concentrazione: 4 interruzioni senza preavviso lunghe all'anno **per gli anni 2008 e 2009 e 3 interruzioni senza preavviso lunghe all'anno per gli anni 2010 e 2011;**
- c) ambiti territoriali a bassa concentrazione: 5 interruzioni senza preavviso lunghe all'anno **per gli anni 2008 e 2009 e 4 interruzioni senza preavviso lunghe all'anno per gli anni 2010 e 2011.**

33.2 Ogni impresa distributrice assicura il rispetto dei livelli specifici di continuità di cui al precedente comma 33.1 per:

- a) ogni cliente MT, **con l'esclusione dei clienti MT di cui al comma 31.2**, che preleva energia elettrica dalla rete di distribuzione e il cui contratto di trasporto sia rimasto in vigore per l'intero anno cui si riferiscono le interruzioni, anche in caso di passaggio dal mercato **di salvaguardia** al mercato libero;
- b) ogni produttore o autoproduttore di energia elettrica allacciato alla rete di distribuzione MT **i cui impianti siano rimasti nelle condizioni di immissione o di potenziale immissione per l'intero anno cui si riferiscono le interruzioni.**

Articolo 34

Penalità a carico delle imprese distributrici e indennizzi automatici a favore dei clienti o altre utenze MT

34.1 Ogni impresa distributtrice, ai fini del versamento delle penalità e dell'erogazione degli indennizzi automatici di cui al presente articolo, effettua la verifica annuale del rispetto dei livelli specifici di continuità di cui al comma 33.1, per ogni clienti o altra utenza di cui al comma 33.2, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello a cui si riferiscono le interruzioni.

34.2 L'impresa distributtrice che non rispetta i livelli specifici di continuità di cui al precedente comma 33.1 è sottoposta, a una penalità pari a:

$$P = \sum_{i=s+1}^{\min(w*s;n)} (V_p \times PMI_i)$$

dove:

- a) w è il parametro che fissa il tetto al numero massimo di interruzioni penalizzabili: assume il valore 2 per gli anni 2008 e 2009 e il valore 3 per gli anni 2010 e 2011.
- b) n è il numero di interruzioni che, per ciascun cliente o altra utenza MT di cui al comma 33.2 per il quale non risultano rispettati i livelli specifici di continuità del servizio, concorre alla determinazione del valore dell'indicatore di continuità di cui al comma 32.1;
- c) s è il livello specifico di continuità di cui al comma 33.1;
- d) PMI_i è la potenza media interrotta del cliente o altra utenza relativa all'interruzione i , espressa in kW e determinata in via convenzionale:
 - i. per i clienti finali che prelevano energia elettrica dalla rete distribuzione, pari al 70% della potenza disponibile;
 - ii. per le utenze MT che immettono energia elettrica nella rete di distribuzione, pari alla potenza effettivamente immessa in rete al momento dell'interruzione o, in mancanza di questa, pari al 70% della potenza per cui è stata richiesta la connessione o, in mancanza di questa, della potenza nominale di impianto, al netto della potenza nominale dei generatori elettrici di riserva al momento dell'interruzione;
- e) V_p è un parametro espresso in €/kW che assume i valori indicati in tabella 7.

34.3 Per l'anno cui si riferiscono le interruzioni, la somma delle penalità P di cui al comma precedente non può eccedere il 3,5% del seguente ammontare:

- a) prodotto tra il numero di clienti MT di cui al precedente comma 33.2, lettera a), e il corrispettivo distribuzione ρ_1 (disMT), di cui al *Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo 2008-2011*.

- 34.4 Entro il 30 giugno di ogni anno, l'impresa distributrice utilizza le penalità P di cui al comma 32.3 per erogare gli indennizzi automatici I di cui al **comma seguente**. Per le sole imprese distributrici che comunichino rettifiche dei dati di continuità ai sensi dell'articolo 16, comma 16.3, il termine per l'erogazione degli indennizzi è spostato al 30 novembre dello stesso anno; in tal caso, l'impresa distributrice che intende rettificare i dati di continuità deve informare i clienti, attraverso la comunicazione di cui al comma 32.2, del termine entro il quale saranno erogati gli indennizzi automatici.
- 34.5 L'indennizzo I per ciascun cliente finale o altra **utenza MT di cui al comma 33.2** per il quale non risulti rispettato il livello specifico di continuità del servizio **di cui al precedente comma 33.1**, che abbia documentato per il medesimo anno il rispetto dei requisiti tecnici di cui all'articolo 35 e la cui dichiarazione di adeguatezza non sia stata revocata dall'impresa distributrice ai sensi del medesimo articolo 35, è pari a:

$$I = \sum_{i=s+1}^{\min(w*s;n)} (V_p \times PMI_i)$$

dove w, n, s, PMI_i e V_p sono i parametri definiti al precedente comma 34.2.

- 34.6 Gli indennizzi di cui al **comma 34.5** vengono corrisposti al titolare del contratto di trasporto nel caso di utenze che prelevano energia elettrica dalla rete di distribuzione, inclusi gli autoproduttori, o al produttore di energia elettrica, indicando la causale della detrazione "Indennizzo automatico per il mancato rispetto dello standard individuale di continuità definito dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas" e l'anno di riferimento. Nel caso in cui il titolare del contratto di trasporto sia il **venditore**, questi ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile. Al cliente finale e alle altre utenze deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".
- 34.7 Qualora, la somma delle penalità P di cui al **comma 34.2** ecceda l'ammontare di cui al **comma 34.3** e contemporaneamente la somma degli indennizzi I di cui al **comma 34.5** risulti superiore all'ammontare di cui al **comma 34.3**, l'impresa distributrice ha diritto a un contributo pari alla differenza tra la somma degli indennizzi I e l'ammontare di cui al **comma 34.3**. In tal caso l'impresa distributrice segnala l'ammontare richiesto all'Autorità e alla Cassa congruaggio del settore elettrico entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello cui si riferiscono le interruzioni; la cassa eroga il contributo richiesto a valere sul conto "Oneri per recuperi di continuità" se entro 60 giorni non riceve segnalazione contraria da parte dell'Autorità.
- 34.8 Qualora la somma delle penalità P di cui al **comma 34.2**, eventualmente limitata secondo quanto disposto al **comma 34.3**, risulti superiore alla somma degli indennizzi I di cui al **comma 34.5** effettivamente erogati, l'impresa distributrice versa tale differenza al conto "Oneri per recuperi di continuità" entro il 30 novembre dell'anno successivo a quello a cui si riferiscono le interruzioni.
- 34.9 Entro il 30 giugno di ogni anno, con riferimento alle interruzioni dell'anno precedente, l'impresa distributrice può rivalersi sulle imprese interconnesse a

monte, limitatamente alla quota parte di ogni indennizzo *I* di cui al comma 34.5 proporzionale al rapporto tra il numero di interruzioni attribuite alle origini di cui al comma 6.1, lettere b) o c), e alle cause di cui al comma 7.1, lettera c), e l'indicatore di riferimento di cui al comma 32.1, fornendo adeguata documentazione giustificativa.

34.10 L'impresa interconnessa a monte effettua il pagamento di cui al comma precedente entro novanta (90) giorni dal ricevimento delle richieste da parte delle imprese interconnesse a valle.

Articolo 35

Requisiti tecnici degli impianti dei clienti o delle altre utenze MT

35.1 Per ogni cliente o altra utenza MT sono definiti i seguenti requisiti tecnici per avere accesso all'indennizzo *I* di cui al comma 34.5:

- a) Dispositivo Generale (*DG*) realizzato mediante un sistema composto da un sezionatore e un interruttore o mediante un interruttore di tipo estraibile.
- b) Protezioni Generali (*PG*), cui asservire il Dispositivo Generale, in grado di discriminare i guasti polifase (massima corrente) e i guasti monofase a terra (massima corrente omopolare o direzionale di terra, in conformità allo stato di esercizio del neutro) a valle del Dispositivo Generale.
- c) Taratura delle Protezioni Generali effettuate secondo il criterio di selettività, in base a quanto indicato dall'impresa distributrice ai sensi del successivo comma 33.13, e mantenimento delle stesse tarature fino a successiva indicazione da parte dell'impresa distributrice.

35.2 I clienti MT con potenza disponibile inferiore o uguale a 400 kW hanno facoltà di derogare ai requisiti di cui al comma precedente se sono rispettate tutte le seguenti condizioni:

- a) risultano dotati di Interruttore Manovra Sezionatore (IMS) con fusibili e di un unico trasformatore MT/BT con potenza non superiore a 400 kVA oppure risultano dotati di interruttore a volume d'olio ridotto (IVOR) con dispositivo di protezione per la sola corrente di corto circuito e di un unico trasformatore MT/BT con potenza non superiore a 400 kVA;
- b) la connessione MT tra l'IMS e il trasformatore MT/BT o tra l'IVOR e il trasformatore MT/BT è realizzata in cavo ed ha una lunghezza complessiva non superiore a 20 m;
- c) effettuano la manutenzione ai sensi della norma CEI 0-15 refertando su apposito registro costituito dalle schede F, S, QMT, TR-L (o TR-S) in caso di IMS con fusibili o costituito dalle schede F, IVOR, QMT, TR-L (o TR-S) in caso di IVOR con dispositivo di protezione per la sola corrente di cortocircuito, secondo le periodicità previste dalla stessa norma CEI 0-15.

- 35.3 La realizzazione dei requisiti tecnici di cui ai commi precedenti è effettuata dai clienti e dalle altre utenze con oneri a proprio carico secondo le specifiche norme e guide tecniche preparate dal Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI).
- 35.4 L'impresa distributrice ha l'obbligo di:
- a) indicare e rendere pubblici i criteri di taratura delle protezioni dei propri impianti di distribuzione AT e MT e lo stato di esercizio del neutro della rete MT;
 - b) fornire esempi, per casi tipici, di coordinamento tra le protezioni dei clienti e delle altre utenze e le proprie protezioni per reti MT, considerate sia in stato di esercizio con neutro isolato che con neutro compensato;
 - c) indicare e rendere pubblici i tempi e le modalità di modifica dello stato di esercizio del neutro da isolato a compensato per le reti MT;
 - d) comunicare a ogni cliente finale o altra utenza MT, entro il **30 giugno di ogni anno del periodo 2008-2011**, le condizioni poste dal presente articolo, inclusi i requisiti semplificati di cui al comma 35.2, fornendo le specifiche di taratura delle protezioni dell'impianto del cliente, specificando lo stato di esercizio del neutro nel caso di reti MT e **indicando i costi cui il cliente incorrerà in caso di mancato adeguamento ai requisiti tecnici**.
- 35.5 In occasione del cambio dello stato di esercizio del neutro della rete MT da isolato a compensato l'impresa distributrice informa ogni cliente o altra utenza MT allacciato alla rete oggetto del cambio di stato di esercizio con un anticipo non inferiore a sei mesi e non superiore a dodici mesi, indicando anche le nuove specifiche di taratura delle protezioni. La facoltà di cui al comma 35.2 è fatta salva anche per i clienti o altre utenze allacciati a reti esercite con neutro compensato.

Articolo 36

Dichiarazione di adeguatezza e controlli a cura delle imprese distributrici

- 36.1 Il cliente o altra utenza MT che intende documentare il rispetto dei requisiti di cui ai commi precedenti deve inviare all'impresa distributrice, anche tramite il **venditore**, una dichiarazione di adeguatezza entro il 31 dicembre dell'anno precedente a quello a cui si riferisce l'applicazione dello standard specifico di continuità.
- 36.2 Qualora le Protezioni Generali di cui al comma 35.1 siano equipaggiate con rilevatori di caratteristiche della tensione, conformi per le stesse caratteristiche ai requisiti di cui alle norme CEI EN 50160 e CEI EN 61000-4-30, nonchè con un *log* in grado di registrare automaticamente sia gli interventi delle Protezioni Generali sia la configurazione iniziale e le successive modifiche delle tarature delle Protezioni Generali, il cliente ha diritto a utilizzare la rilevazione delle suddette caratteristiche della tensione ai fini di quanto previsto dall'articolo 57 e l'impresa distributrice ha diritto di accedere alle registrazioni automatiche del *log* ai fini dei controlli di cui al comma 36.5.
- 36.3 La dichiarazione di adeguatezza di cui al comma 36.1 non deve essere inviata per i nuovi impianti e **per i rifacimenti di impianto**. La dichiarazione di adeguatezza deve essere rinnovata in occasione di modifiche o sostituzioni del Dispositivo Generale e

delle Protezioni Generali o della sostituzione dell'Interruttore Manovra Sezionatore o dell'Interruttore a Volume d'Olio Ridotto. In caso di modifica della taratura delle Protezioni Generali a seguito di richiesta dell'impresa distributrice, il cliente o altra utenza fornisce all'impresa distributrice la conferma scritta di quanto richiesto; in tal caso non è richiesto il rinnovo della dichiarazione di adeguatezza.

36.4 La dichiarazione di adeguatezza deve essere effettuata, con oneri a carico del cliente o altra utenza, da uno dei seguenti soggetti:

- a) personale tecnico di impresa installatrice abilitata ai sensi degli articoli 2 e 3 della legge 5 marzo 1990, n. 46 (di seguito richiamata come legge n. 46/90);
- b) personale tecnico iscritto nell'elenco di una Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura avente i requisiti per operare sugli impianti di cui all'articolo 1, comma 1, lettera a), e comma 2 della legge n. 46/90, in conformità a quanto previsto dal decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 6 aprile 2000;
- c) responsabile tecnico del coordinamento dell'ufficio tecnico del cliente proprietario dell'impianto di utenza AT o MT, avente i titoli di studio previsti dall'articolo 3, lettere a) o b) della legge n. 46/90, tenuto conto dell'articolo 5 del decreto del Presidente della Repubblica 18 aprile 1994, n. 392.

36.5 L'impresa distributrice ha facoltà di effettuare controlli presso i clienti o altre utenze che hanno inviato la dichiarazione di adeguatezza, allo scopo di verificare l'effettiva rispondenza dei loro impianti ai requisiti tecnici di cui ai commi 35.1 o 35.2.

36.6 Per l'effettuazione dei controlli, effettuati secondo modalità non discriminatorie nei confronti dei clienti del mercato libero e dei clienti del mercato **di salvaguardia**, le imprese distributrici si avvalgono **di personale dotato di formazione tecnica specifica**.

36.7 I costi per l'effettuazione dei controlli sono a carico delle imprese distributrici. Il personale che esegue il controllo su di un impianto non deve esserne stato il progettista o l'installatore o il tecnico che ha effettuato la dichiarazione di adeguatezza **e deve astenersi dal suggerire al cliente o altra utenza nominativi di fornitori di servizi o di apparati adatti alla rispondenza ai requisiti tecnici e all'invio della dichiarazione di adeguatezza**.

36.8 Nel caso in cui il controllo evidenzi la non rispondenza dell'impianto ai requisiti tecnici di cui ai commi 35.1 o 35.2, l'impresa distributrice può revocare la dichiarazione di adeguatezza a decorrere dall'1 gennaio dell'anno in cui viene effettuato il controllo.

36.9 In caso di contenzioso le parti si accordano sulla nomina di un soggetto abilitato all'effettuazione delle verifiche degli impianti ai sensi del D.P.R. n. 462/01, accreditato dal Sincert come Organismo di ispezione di tipo A ai sensi della norma UNI CEI EN 45004. I costi delle verifiche condotte da tale soggetto per risolvere il contenzioso sono a carico della parte risultante in difetto.

Articolo 37
Corrispettivo tariffario specifico

37.1 I clienti finali e le altre utenze MT che non rispettino i requisiti tecnici di cui ai commi 35.1 o 35.2, o non abbiano inviato all'impresa distributrice la dichiarazione di adeguatezza di cui al comma 36.1, ad eccezione di quelli connessi a reti con obbligo di connessione di terzi gestite da soggetti diversi dalle imprese distributrici o da imprese distributrici terze, sono tenuti a versare un corrispettivo tariffario specifico *CTS*.

37.2 Il corrispettivo tariffario specifico *CTS* è pari, su base annua, a:

$$CTS = (K + H * E_i/P_i) * F$$

dove:

- a) *K* è una quota fissa, in ragione di 1 €/giorno per ogni giorno di connessione attiva;
- b) *H* è una quota variabile in relazione alle ore di utilizzo, pari a 0,15 €/ora di utilizzo;
- c) E_i/P_i è la stima, per ciascun cliente *i*, delle ore di utilizzo, data dal rapporto tra l'energia consumata E_i , nell'anno precedente e la potenza disponibile P_i nello stesso anno o, per le utenze MT, tra l'energia immessa in rete E_i nell'anno precedente e la potenza nominale di impianto P_i nello stesso anno, **al netto della potenza nominale dei generatori elettrici di riserva;**
- d) *F* è un parametro che, con decorrenza dal 1° luglio 2008, assume il valore:
 - i. **1 per i clienti con potenza disponibile inferiore o uguale a 400 kW e per le altre utenze con potenza nominale di impianto, al netto della potenza nominale dei generatori elettrici di riserva, inferiore o uguale a 400 kVA;**
 - ii. $\min \{1 + [(P_i - 400)/400]^{1/2}; 3,5\}$ per i clienti con potenza disponibile P_i , espressa in kW, superiore a 400 kW e per le altre utenze con potenza nominale di impianto P_i , espressa in kVA, **al netto della potenza nominale dei generatori elettrici di riserva, superiore a 400 kVA.**

Fino al 30 giugno 2008, il parametro F assume il valore pari a 1.

Il corrispettivo tariffario specifico viene corrisposto all'impresa distributrice con il criterio del pro-quota giorno.

La corresponsione del corrispettivo tariffario specifico viene sospesa al momento dell'invio all'impresa distributrice della dichiarazione di adeguatezza di cui al comma 36.1.

Nel caso in cui il controllo di cui al comma 36.5 evidenzia la non rispondenza dell'impianto ai requisiti tecnici di cui ai commi 35.1 o 35.2, il cliente finale o altra utenza MT è tenuto al versamento del corrispettivo tariffario specifico con decorrenza dalla data di invio della dichiarazione di adeguatezza di cui al comma 36.1 o, qualora tale dichiarazione sia stata inviata in un anno precedente a quello di effettuazione del controllo, con decorrenza dal 1° gennaio dell'anno di effettuazione del controllo.

37.3 Il gettito derivante dal corrispettivo tariffario specifico *CTS* è destinato alle imprese distributrici, nella misura massima dell'1% dell'ammontare annuo di cui al comma 34.3, lettera a). L'eventuale eccedenza rispetto a tale massimo dovrà essere versata dall'impresa distributrice sul conto "Oneri per i recuperi di continuità" **entro il 31 marzo dell'anno successivo cui si riferiscono le interruzioni.**

37.4 I ricavi derivanti alle imprese distributrici dal corrispettivo tariffario specifico sono esclusi dai ricavi ammessi dal vincolo V1, di cui al *Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo 2008-2011*, e devono avere evidenza contabile separata.

Articolo 38

Comunicazioni all'Autorità per la continuità del servizio

38.1 Entro il 31 marzo di ogni anno ogni impresa distributtrice comunica all'Autorità l'ammontare delle penalità *P* di cui al comma 34.2, nonché le seguenti informazioni relative ai clienti e altre utenze MT, distintamente per ambito territoriale e per fasce di potenza disponibile:

- a) numero di clienti o altre utenze MT **di cui al comma 33.2, lettera a)**, e numero di tali clienti per i quali il numero di interruzioni risulti superiore allo standard specifico;
- b) numero e ammontare degli indennizzi erogati;
- c) ammontare dell'eventuale differenza positiva o negativa tra le penalità raccolte e gli indennizzi erogati;
- d) numero di impianti adeguati ai requisiti tecnici;
- e) numero di controlli effettuati;
- f) numero di dichiarazioni di adeguatezza revocate;
- g) ammontare del corrispettivo specifico tariffario versato dai clienti e altre utenze MT con impianti non adeguati ai requisiti tecnici;
- h) ammontare dell'eventuale eccedenza **di cui al comma 37.3**.

38.2 L'impresa distributtrice conserva, per eventuali controlli, la documentazione fornita dai clienti finali e altre utenze comprovante l'adeguatezza degli impianti, ogni altra documentazione relativa ai controlli effettuati, nonché assicura l'evidenza contabile delle somme eccedenti versate alla Cassa o ricevute dalla medesima ai sensi dei commi 34.7 e 34.8.

Articolo 39

Controlli sui dati forniti dalle imprese distributrici

39.1 I controlli tecnici, anche a campione, sui dati di continuità forniti delle imprese distributrici, possono interessare anche la registrazione delle interruzioni ai fini della verifica del rispetto dei livelli specifici di continuità.

TITOLO 6 – OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LE INTERRUZIONI CON PREAVVISO

Articolo 40

Ambito di applicazione

40.1 Il presente titolo si applica per il periodo di regolazione **2008-2011 a tutte le imprese distributrici.**

Articolo 41

Obbligo di servizio per le interruzioni con preavviso

41.1 Ogni impresa distributtrice, in occasione dell'effettuazione delle interruzioni con preavviso dovute all'esecuzione di interventi e manovre programmati sulla rete di distribuzione in alta, media e bassa tensione, avvisa i clienti interessati, con modalità adeguate ad assicurare l'informazione dei medesimi clienti, con un anticipo di:

- a) **almeno 24 ore in caso di ripristino di situazioni conseguenti a guasti o emergenze;**
- b) **almeno 2 giorni lavorativi in tutti gli altri casi.**

41.2 Il preavviso specifica le seguenti informazioni:

- a) la data dell'interruzione con preavviso;
- b) l'ora e il minuto di inizio previsto e l'ora e il minuto di fine prevista dell'interruzione con preavviso;
- c) la data di comunicazione del preavviso.

41.3 Ogni impresa distributtrice rispetta i tempi di inizio e fine interruzione indicati nel preavviso:

- a) l'istante di inizio dell'interruzione non deve verificarsi con un anticipo superiore a 5 minuti rispetto a quanto indicato nel preavviso;
- b) l'istante di fine dell'interruzione non deve prolungarsi per un tempo superiore a 5 minuti rispetto a quanto indicato nel preavviso.

41.4 Qualora l'impresa distributtrice anticipi o posticipi l'interruzione con preavviso più di quanto indicato al precedente comma 41.3, lettere a) e b), la durata di interruzione per cliente **e il numero di interruzione per cliente** in eccedenza rispetto agli istanti di inizio e fine indicati nel preavviso vengono attribuite agli indicatori di riferimento di cui ai commi 19.1 e 19.3.

41.5 Nella comunicazione di cui al comma 16.2 per l'anno 2008 le imprese distributrici informano i clienti AT e MT circa modalità di invio del preavviso alternative a quelle cartacee (es.: e-mail, SMS, chiamata telefonica, fax, etc.) a decorrere dal 1° luglio 2009. Nella stessa comunicazione le imprese distributrici indicano i tempi e le procedure che i clienti AT e MT interessati a tale iniziativa devono osservare per poter usufruire di tale agevolazione.

- 41.6 Nell'adottare le modalità alternative di cui al comma precedente le imprese distributrici conservano la documentazione atta a certificare l'effettivo inoltro del preavviso.
- 41.7 Entro il 30 giugno 2009 le imprese distributrici attuano, nei confronti dei clienti BT non domestici con potenza disponibile superiore a 37.5 kW, iniziative analoghe a quelle indicate al comma 41.5 affinché le modalità di invio del preavviso alternative a quelle cartacee entrino in vigore dal 1° luglio 2010.

TITOLO 7 – REGOLAZIONE DELLE INTERRUZIONI PROLUNGATE O ESTESE

Articolo 42

Ambito di applicazione

- 42.1 Il presente titolo si applica a tutte le imprese distributrici, secondo i termini di decorrenza indicati al successivo articolo 53.

Articolo 43

Finalità e principi generali

- 43.1 Il presente **titolo** persegue la duplice finalità di provvedere a un rimborso forfetario per il disagio subito dai clienti BT e MT nel caso di interruzioni di durata prolungata oltre gli *standard* fissati dal presente **titolo**, originate a qualunque livello di tensione del sistema elettrico e per qualunque causa, e di promuovere il tempestivo ripristino del servizio per le interruzioni da parte delle imprese di distribuzione e dell'impresa di trasmissione.
- 43.2 Gli oneri relativi ai rimborsi erogati ai clienti sono posti a carico del Fondo nel caso di interruzioni occorse in periodi di condizioni **perturbate** e/o per eventi eccezionali, come identificati dal presente provvedimento. Sono altresì a carico del Fondo gli oneri proporzionali alla quota di durata di interruzione riconducibile ai casi di sospensione e posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza, o alla quota di rimborsi eccedente il tetto massimo di esposizione di cui all'articolo 48.
- 43.3 In caso di interruzioni che interessino sia la rete di trasmissione nazionale sia le reti di distribuzione, l'onere dei rimborsi ai clienti finali è ripartito tra l'impresa di trasmissione e l'impresa di distribuzione secondo i criteri indicati nel presente provvedimento, salvo l'occorrenza di periodi di condizioni **perturbate** e/o di eventi eccezionali e/o di casi di sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza.

Articolo 44

Standard di qualità relativi al tempo massimo di ripristino dell'alimentazione di energia elettrica

- 44.1 Ai soli fini della verifica degli standard di qualità di cui al presente articolo, qualora per un cliente l'alimentazione di energia elettrica venga provvisoriamente ripristinata dopo una prima interruzione e il medesimo cliente subisca una seconda interruzione, **anche di origine o causa diverse**, il cui inizio decorre entro un'ora dal ripristino provvisorio, ai fini del presente provvedimento si considera un'unica interruzione avente durata pari alla somma delle durate, al netto del periodo di ripristino provvisorio. Le imprese distributrici hanno facoltà di considerare la somma delle durate al lordo del periodo di ripristino provvisorio.
- 44.2 Ai soli fini della verifica degli standard di qualità di cui al presente articolo e salva la condizione di cui al comma precedente, si considera ripristinata l'alimentazione di energia elettrica attraverso l'inserzione di gruppi di generazione provvisori o l'utilizzo di connessioni di emergenza, nelle seguenti condizioni:
- a) per i clienti con potenza contrattuale superiore a 100 kW ed inferiore o uguale ai 300 KW, quando sia ripristinata una potenza pari almeno al 70% della potenza contrattuale;
 - b) per i clienti con potenza contrattuale superiore a 300 kW, quando sia ripristinata una potenza pari almeno al 50% della potenza contrattuale.
- 44.3 Sono definiti nella tabella 8, distintamente per i clienti MT e BT, standard di qualità relativi al tempo massimo di ripristino dell'alimentazione dell'energia elettrica:
- a) in caso di interruzioni senza preavviso per i clienti BT e MT appartenenti ad ambiti di alta, media o bassa concentrazione;
 - b) in caso di interruzioni con preavviso per tutti i clienti BT e MT.
- 44.4 Ai clienti finali localizzati ad altitudini superiori a 1.500 m s.l.m. si applicano gli standard relativi all'utenza di bassa concentrazione, indipendentemente dal grado di concentrazione applicabile al Comune di appartenenza.
- 44.5 Gli standard di qualità di cui alla tabella 8 non si applicano nei casi di evacuazione della popolazione per effetto di provvedimenti della pubblica Autorità competente in caso di calamità naturali, limitatamente ai clienti interessati da detti provvedimenti. In tali casi l'impresa distributrice ha l'obbligo di conservare la documentazione necessaria a comprovare l'esclusione, e deve darne conto nel registro delle interruzioni con annotazione separata dall'attribuzione delle cause e delle origini.
- 44.6 Le imprese distributrici assicurano la minimizzazione dei disagi alla clientela per l'effettuazione di interruzioni con preavviso e adottano ogni misura ragionevole e conforme alla norme di sicurezza utile ad evitare il ripetersi di interruzioni con preavviso a breve distanza di tempo per la stessa utenza.
- 44.7 In caso di interruzioni con preavviso relative a clienti MT, interruzioni di durata maggiore dello standard applicabile sono possibili in base a un accordo scritto con il cliente o i clienti interessati, alimentati dallo stesso impianto; in tali casi non si

applicano i rimborsi previsti. L'accordo non può comportare maggiori costi per i clienti, quali a titolo esemplificativo costi relativi al lavoro straordinario nei giorni festivi o nelle ore notturne.

Articolo 45

Rimborsi per interruzioni prolungate

- 45.1 In caso di mancato rispetto dei tempi massimi di ripristino dell'alimentazione definiti dall'articolo 44, anche qualora l'interruzione occorra in periodi di condizioni **perturbate** e/o per effetto di eventi eccezionali e/o di casi di sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza, l'impresa distributrice versa un rimborso ad ogni cliente coinvolto nell'interruzione pari, per ciascuna tipologia di utenza e ciascuna tipologia di interruzione, alla somma indicata nella tabella 9.
- 45.2 Il pagamento del rimborso non presuppone di per sé l'accertamento della responsabilità in ordine alla causa dell'interruzione. Per l'impresa distributrice che eroga il rimborso è fatto salvo il diritto di rivalsa nei casi previsti dal presente provvedimento.
- 45.3 I rimborsi di cui al comma 45.1 sono erogati ai clienti entro il primo ciclo di fatturazione utile trascorsi 60 (sessanta) giorni dall'interruzione, senza che questi ne facciano richiesta, con le modalità di cui al comma 34.6. Tale termine è aumentato a 180 (centoottanta) giorni nel caso di interruzioni che interessano più di 2 milioni di clienti su base nazionale, secondo la procedura indicata al successivo articolo 47.
- 45.4 L'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere i rimborsi qualora il cliente non sia in regola con i pagamenti relativi al servizio di distribuzione. L'impresa distributrice, non è altresì tenuta a corrispondere i rimborsi ai clienti MT che non abbiano presentato la dichiarazione di adeguatezza di cui al comma 36.1, che abbiano presentato una dichiarazione di adeguatezza non completa, non conforme o revocata.
- 45.5 Per i clienti del mercato libero i rimborsi sono corrisposti dal distributore al venditore; il venditore è comunque tenuto ad accreditare al cliente finale il rimborso ricevuto dal distributore attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile o mediante rimessa diretta.
- 45.6 Nei casi in cui un cliente non riceva il rimborso nei termini di cui al comma 45.2, può inoltrare la richiesta alla propria impresa distributrice, **anche tramite il proprio venditore**, entro 6 (sei) mesi dal momento in cui si è verificata l'interruzione; l'impresa distributrice valuta la richiesta ed entro 3 (tre) mesi eroga nel primo ciclo di fatturazione utile le somme dovute o, in caso di rigetto della richiesta, entro lo stesso termine fornisce risposta scritta e motivata al cliente.
- 45.7 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Rimborso automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, corrisposto in misura forfetizzata. Il pagamento del rimborso non presuppone di per sé l'accertamento della responsabilità in ordine alla causa dell'interruzione".

Articolo 46

Attribuzione degli oneri dei rimborsi erogati ai clienti finali

- 46.1 I rimborsi erogati ai clienti dalle imprese distributrici per interruzioni che eccedono gli standard di cui all'articolo 44, che non hanno avuto inizio in periodi di condizioni **perturbate** o che non sono dovute a eventi eccezionali, al netto dei tempi imputabili a casi di sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza, sono corrisposti a titolo di indennizzo automatico ed il loro onere è pertanto a carico dell'impresa medesima, salvo il diritto di rivalsa nei confronti dell'impresa di trasmissione o di imprese distributrici interconnesse a monte nei casi e con le modalità previsti nei commi successivi.
- 46.2 L'impresa distributtrice può rivalersi sull'impresa di trasmissione, o sull'impresa di distribuzione cui è interconnessa a monte, limitatamente alla quota parte dei rimborsi di cui al comma precedente proporzionale alla quota di durata di interruzione con origine rispettivamente sulla rete di trasmissione nazionale o sulla rete di distribuzione a monte, fornendo adeguata documentazione giustificativa tecnica della disalimentazione subita.
- 46.3 Per la quota parte della durata di interruzione con origine sulla rete di trasmissione o su una rete di distribuzione interconnessa a monte, l'impresa di trasmissione o di distribuzione interconnessa a monte che riceve la richiesta di cui al comma precedente è tenuta al pagamento di quanto richiesto dall'impresa distributtrice richiedente, previa verifica della documentazione fornita. In tale caso, qualora sia in grado di dimostrare che l'interruzione è occorsa in periodi di condizioni eccezionali o per eventi eccezionali o si è protratta per casi di sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza, può rivalersi sul Fondo per eventi eccezionali di cui al successivo articolo 49, ai sensi dei commi seguenti.
- 46.4 Per il pagamento delle quote di rimborsi erogati ai clienti finali per interruzioni che hanno inizio in periodi di condizioni **perturbate** sulle reti MT o BT o per effetto di eventi eccezionali, nonché per il reintegro della quota parte dei rimborsi relativi alla durata di interruzione attribuibile a casi di sospensione o posticipazione delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza, le imprese distributrici o l'impresa di trasmissione si rivalgono sul Fondo per eventi eccezionali di cui al successivo articolo 49.
- 46.5 Al Fondo per eventi eccezionali le imprese distributrici o l'impresa di trasmissione accedono altresì per il pagamento delle quote di indennizzi eccedenti il tetto massimo previsto al successivo articolo 48.

Articolo 47

Procedura per l'erogazione di rimborsi nel caso di interruzioni di vasta estensione

- 47.1 Nel caso di interruzioni prolungate, che interessino più di 2 milioni di clienti finali su base nazionale, aventi origine sulla rete di trasmissione nazionale, si applica la seguente procedura:

- a) le imprese distributrici procedono a stimare, entro 60 (sessanta) giorni dall'evento, l'entità complessiva dei rimborsi dovuti ai clienti finali secondo quanto disposto dall'articolo 44 del presente provvedimento e ne danno comunicazione all'impresa di trasmissione, con indicazione dell'ammontare a carico della stessa, e per conoscenza all'Autorità;
- b) l'impresa di trasmissione verifica che la stima delle imprese distributrici non superi il tetto massimo di cui al successivo articolo 48; la verifica è compiuta entro 75 (settantacinque) giorni dall'evento ed è formalizzata con comunicazione dell'impresa di trasmissione all'Autorità e alle imprese distributrici;
- c) qualora l'Autorità non si pronunci in senso diverso entro 45 (quarantacinque) giorni dalla comunicazione dell'impresa di trasmissione, la misura dei rimborsi ai clienti finali è confermata secondo quanto disposto dall'articolo 44 del presente provvedimento; in tal caso, qualora il tetto massimo di cui al successivo articolo 48 venga superato, si applica quanto previsto dal precedente articolo 46, comma 46.5;
- d) entro i successivi 15 (quindici) giorni dalla pronuncia dell'Autorità, o in mancanza di tale pronuncia dal termine di cui alla precedente lettera c), l'impresa di trasmissione versa alle imprese distributrici l'ammontare richiesto;
- e) le imprese distributrici erogano i rimborsi ai clienti finali entro 75 (settantacinque) giorni dal versamento di cui al comma precedente, dandone comunicazione all'Autorità e all'impresa di trasmissione.

47.2 E' fatta salva per l'impresa di trasmissione la possibilità di rivalsa nei confronti di uno o più utenti della rete di trasmissione nazionale, qualora in esito a eventuali istruttorie sia accertata la responsabilità di tali utenti.

Articolo 48

Tetto massimo di esposizione economica per indennizzi

- 48.1 Qualora un'impresa distributtrice che per effetto delle disposizioni del presente provvedimento, debba erogare rimborsi a titolo di indennizzo automatico ai sensi del comma 46.1 e tali somme siano complessivamente superiori, su base annua, al 2% dei ricavi riconosciuti all'attività di distribuzione, può richiedere all'Autorità che l'eccedenza rispetto a tale tetto venga riconosciuta con apposito provvedimento dell'Autorità, a valere sul Fondo per eventi eccezionali.
- 48.2 Ai fini della verifica del tetto massimo di cui al comma precedente, le somme erogate a titolo di indennizzo automatico sono calcolate al netto di eventuali rivalse nei confronti dell'impresa di trasmissione o di imprese distributrici interconnesse a monte, per le stesse interruzioni o per quota parte di esse.
- 48.3 All'impresa di trasmissione si applica un tetto massimo, su base annua, pari al 7% dei ricavi riconosciuti per l'attività di trasmissione. In caso di superamento di tale tetto, fatte salve le previsioni di cui al precedente articolo 47, l'impresa di trasmissione può richiedere all'Autorità che l'eccedenza rispetto a tale tetto venga riconosciuta con apposito provvedimento dell'Autorità, a valere sul Fondo per eventi eccezionali.

Articolo 49

Fondo per eventi eccezionali

- 49.1 E' istituito presso la Cassa Conguaglio del Settore Elettrico un "Fondo per eventi eccezionali" per il reintegro degli oneri sostenuti dalle imprese distributrici o dall'impresa di trasmissione per l'erogazione dei rimborsi, o di quote di essi, ai clienti finali, nei casi indicati al precedente comma 43.2.
- 49.2 Il Fondo è alimentato:
- a) dai clienti finali, attraverso apposita maggiorazione della tariffa di distribuzione in ragione di un'aliquota annua indicata nella Tabella 10;
 - b) da ciascuna impresa distributtrice, attraverso versamenti proporzionali al numero di clienti BT (domestici e non domestici) che subiscono interruzioni di durata superiore a 8 ore, secondo quanto previsto dal successivo articolo 50.
- 49.3 Il Fondo provvede a finanziare alle imprese distributrici e all'impresa di trasmissione gli oneri relativi ai rimborsi (o alle quote di rimborsi) erogati ai clienti finali per i seguenti casi:
- a) interruzioni prolungate oltre gli standard con origine sulle reti di distribuzione in media e bassa tensione, che hanno inizio in periodi di condizioni eccezionali o sono dovute a eventi eccezionali;
 - b) quota parte di interruzioni prolungate oltre gli standard attribuibile a casi di posticipazione e sospensione dei tempi per motivi di sicurezza;
 - c) superamento del tetto massimo di esposizione delle imprese di distribuzione e di trasmissione, di cui al precedente articolo 48.

Articolo 50

Versamenti e prelievi sul Fondo da parte delle imprese

- 50.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, le imprese distributrici versano al Fondo un contributo pari al prodotto del numero di clienti BT disalimentati, nell'anno precedente, per più di 8 ore per una singola interruzione, per un'aliquota pari a 70 euro/cliente BT, al netto di eventuali acconti versati ai sensi del comma successivo. Ai fini di tale conteggio:
- a) non sono conteggiate le interruzioni con origine sulla rete di trasmissione nazionale o con origine su reti di altri esercenti interconnessi a monte;
 - b) non sono conteggiate le interruzioni con origine sulla rete di distribuzione in media e bassa tensione dello stesso esercente, solo se tali interruzioni sono iniziate in periodi di condizioni **perturbate**, sono dovute a eventi eccezionali **o sono attribuite a cause esterne**;
 - c) la durata della singola interruzione, ai fini della verifica del superamento della soglia di 8 ore, è valutata al netto di eventuali posticipi e sospensioni delle

operazioni di ripristino per motivi di sicurezza, documentati come indicato all'articolo 4 del presente provvedimento.

- 50.2 Entro il 30 settembre di ogni anno, le imprese distributrici versano in acconto al Fondo un ammontare pari al 40% dell'ammontare versato con riferimento all'anno precedente.
- 50.3 Con successivo provvedimento l'Autorità dispone le modalità con cui l'impresa di trasmissione contribuisce al Fondo.
- 50.4 Per accedere al reintegro delle somme corrisposte ai clienti finali, nei casi previsti dall'articolo 49, comma 49.3, le imprese di distribuzione e/o l'impresa di trasmissione presentano all'Autorità e alla Cassa Conguaglio apposita istanza. L'istanza contiene il motivo specifico del ricorso al Fondo tra quelli indicati al citato comma 49.3. Le imprese di distribuzione devono inoltre indicare il numero dei clienti interessati, l'ammontare dei rimborsi erogati o da erogare ai sensi dell'articolo 45, riferiti all'evento oggetto dell'istanza, distinguendo i clienti rimborsati per tipo di interruzioni (con o senza preavviso), tipologia di utenza, grado di concentrazione e fasce di durata delle interruzioni prolungate.
- 50.5 Nel caso di ricorso al fondo per casi di posticipazione e sospensione dei tempi per motivi di sicurezza, o per quota parte di indennizzi che eccedono il tetto massimo le imprese di distribuzione devono inoltre indicare nell'istanza tutte le informazioni necessarie a determinare il prelievo dal Fondo.
- 50.6 Trascorsi 30 giorni dall'inoltro dell'istanza all'Autorità senza che questa si pronunci, l'istanza si intende approvata e la Cassa Conguaglio può procedere al versamento della somma richiesta a valere sul Fondo. Il termine può essere sospeso per richiesta di informazioni integrative da parte degli Uffici dell'Autorità, che hanno facoltà di richiedere informazioni anche per accertare la corretta progettazione, costruzione e manutenzione degli impianti coinvolti nelle interruzioni prolungate o estese. Sono fatti salvi eventuali conguagli in seguito a controlli disposti dall'Autorità.

Articolo 51

Comunicazione dell'esercente all'Autorità, controlli e pubblicazione delle informazioni

- 51.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, ogni impresa distributtrice comunica all'Autorità il numero totale di clienti finali interessati da interruzioni lunghe prolungate oltre gli standard di cui all'articolo 44 e l'ammontare dei rimborsi erogati o da erogare ai sensi dell'articolo 45, riferiti all'anno precedente e distinguendo i clienti rimborsati per tipo di interruzioni (con o senza preavviso), tipologia di utenza, grado di concentrazione e fasce di durata delle interruzioni prolungate.
- 51.2 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti per controlli, anche a campione, atti ad accertare la veridicità di tali informazioni e ad assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella presente direttiva e per la pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

Articolo 52

Piani di emergenza

- 52.1 Le imprese distributrici presentano all'Autorità, anche in forma associata, una linea guida per la predisposizione dei piani di emergenza elaborata con il supporto del Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI) e in collaborazione con l'impresa di trasmissione. Ogni impresa distributtrice si dota di un piano di emergenza conforme a tali linee guida.
- 52.2 Le linee guida per la predisposizione dei piani di emergenza forniscono indicazioni almeno riguardo a:
- a) individuazione delle figure organizzative coinvolte nella gestione dell'emergenza;
 - b) definizione delle modalità e dei mezzi previsti per monitorare le condizioni del servizio e per ricevere le segnalazioni di situazioni tali da portare a successivi stati di emergenza;
 - c) definizione dei criteri per valutare la gravità e lo sviluppo di situazioni tali da portare a successivi stati di emergenza;
 - d) definizione delle risorse operative necessarie e disponibili in relazione ai diversi stati di emergenza;
 - e) modalità di comunicazione delle informazioni per la gestione dell'emergenza all'interno del soggetto distributore e nei confronti dell'esterno.

Articolo 53

Decorrenza delle disposizioni e disposizioni transitorie

- 53.1 Per consentire alle imprese distributrici di adeguare le proprie procedure, nonché per tenere conto dei tempi di introduzione degli obblighi di registrazione individuale delle interruzioni per clienti BT **di cui all'articolo 11**, gli standard di qualità e i rimborsi automatici di cui al presente provvedimento decorrono:
- a) dall'1 luglio 2009 per l'impresa di trasmissione e per le imprese distributrici con numero di clienti BT superiore a 100.000 alla data del 31 dicembre 2006;
 - b) dall'1 gennaio 2011 per le imprese distributrici con numero di clienti BT compreso tra 50.000 e 100.000 alla data del 31 dicembre 2006;
 - c) dall'1 gennaio 2012 per le imprese distributrici con numero di clienti BT compreso tra 5.000 e 500.000 alla data del 31 dicembre 2006;
 - d) dall'1 gennaio 2013 per le imprese distributrici con numero di clienti BT inferiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 2006.
- 53.2 Nel caso di superamento, a partire dal 2008, delle soglie dimensionali indicate al precedente comma, i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello in cui l'impresa distributtrice supera la predetta soglia.
- 53.3 Per le imprese distributrici che intendono adottare il sistema previsto dal comma 11.1, lettera c), con l'ausilio del sistema di telegestione dei misuratori elettronici, la data di entrata in vigore degli obblighi è fissata al 1° gennaio 2010.

- 53.4 Qualora le imprese distributrici non siano completamente in grado, per effetto dei termini di gradualità nella messa a regime della registrazione esatta dei clienti BT coinvolti nelle interruzioni, previsti dall'articolo 14 del Testo integrato della qualità, di identificare tali clienti con strumenti automatici sull'intera rete, le stesse imprese adottano la migliore approssimazione possibile in occasione di interruzioni prolungate e limitatamente alla porzione di rete interessata e non ancora dotata di strumenti di identificazione automatica.
- 53.5 Gli obblighi di versamento al Fondo previsti all'articolo 50 decorrono a partire dal 1 luglio 2008; per il solo versamento del 31 marzo 2009, ai fini di quanto previsto dal precedente comma 50.1, l'ammontare è riferito al numero di clienti BT disalimentati per più di 8 ore nel semestre 1 luglio 2008 – 31 dicembre 2008. L'acconto da versare entro il 30 settembre 2009 è pari al 40% della somma versata il 31 marzo 2009.

TITOLO 8 – CONTRATTI PER LA QUALITÀ

Articolo 54

Ambito di applicazione

- 54.1 Il presente Titolo si applica per il periodo di regolazione **2008-2011 a tutte le imprese distributrici**.
- 54.2 Per le caratteristiche di qualità della tensione diverse dalle interruzioni lunghe e brevi, fino all'emanazione di provvedimenti dell'Autorità in materia, si applica quanto previsto dalla norma tecnica CEI EN 50160.

Articolo 55

Contratti per la qualità

- 55.1 Le imprese distributrici possono stipulare contratti per la qualità con i clienti finali, i clienti grossisti ed altre utenze quali produttori di energia elettrica, autoproduttori e imprese distributrici interconnesse, nel rispetto dei criteri fissati dall'Autorità.
- 55.2 La stipula di contratti per la qualità deve essere proposta a condizioni non discriminatorie, nel rispetto del principio di cui al comma 2.2.
- 55.3 I contratti per la qualità non possono avere ad oggetto la pattuizione di livelli di qualità inferiori a quelli definiti dall'Autorità per i clienti di maggiore dimensione o, in mancanza, del peggiore livello di qualità registrato sul punto di consegna nell'ultimo anno.
- 55.4 I ricavi derivanti alle imprese distributrici dai contratti per la qualità sono esclusi dai ricavi ammessi dal vincolo V1, di cui al ***Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità***

per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica nel periodo 2008-2011.

55.5 I ricavi derivanti alle imprese distributrici dai contratti per la qualità e le eventuali penalità versate per effetto di tali contratti devono avere evidenza contabile separata.

Articolo 56

Criteri generali per i contratti per la qualità

56.1 Nei contratti per la qualità le parti definiscono il livello di qualità concordata che l'impresa distributtrice si impegna a rispettare, il corrispettivo da versare da parte del cliente e clausole penali in caso di inadempimento dell'impresa distributtrice, indicando i casi di esclusione.

56.2 Il livello di qualità è espresso come soglia applicata ad uno o più indicatori di continuità del servizio o di qualità della tensione. Con riferimento agli indicatori per i quali non vi è obbligo di misurazione individuale, le parti provvedono alla misura per un periodo di almeno un anno prima della stipula del contratto per la qualità. I costi di misura sono a carico della parte che intende usufruire di livelli di continuità del servizio o di qualità della tensione più elevati, che ha facoltà di installare un proprio strumento di misura.

56.3 Il corrispettivo può essere differenziato solo in relazione ai seguenti elementi:

- i) durata del contratto, che non deve essere inferiore a un anno e superiore a quattro anni;
- ii) livello di qualità concordato (in caso di durata superiore a un anno il livello è concordato anno per anno);
- iii) risarcibilità del danno derivante dal mancato rispetto del livello di qualità concordato;
- iv) livello di tensione e ogni altro parametro elettrico relativo alla fornitura, incluso il livello effettivo di qualità registrato sul punto di consegna;
- v) energia elettrica consumata o potenza installata dal cliente, anche come somma di più clienti connessi alla stessa linea MT o a linee diverse derivanti dalla stessa cabina di trasformazione AT/MT.

56.4 L'Autorità si riserva di integrare i criteri per la stipula dei contratti per la qualità nel caso in cui si manifestino criticità di attuazione.

Articolo 57

Registrazione individuale delle interruzioni senza preavviso transitorie, dei buchi di tensione e della qualità della tensione

57.1 I clienti finali e gli autoproduttori allacciati alle reti di alta e media tensione hanno facoltà di approvvigionare, installare, mantenere e gestire un proprio registratore individuale di interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie conforme alla norma CEI EN 50160.

- 57.2 Ogni impresa distributrice ha l'obbligo, per i clienti finali e gli autoproduttori allacciati alle reti di alta e media tensione o per i clienti grossisti che lo richiedano, di approvvigionare, installare, mantenere e gestire un registratore individuale di interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie conforme alla norma CEI EN 50160. I costi relativi alle funzioni non supportate dal misuratore già installato presso il cliente sono a carico del richiedente.
- 57.3 Qualora il cliente intenda installare o richieda all'impresa distributrice di installare un registratore individuale delle caratteristiche della qualità della tensione diverse dalle interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie, tale registratore deve essere conforme alla norma tecnica CEI EN 61000-4-30.
- 57.4 Le registrazioni di cui ai commi precedenti possono essere utilizzate ai fini di cui agli articoli 55 e 56.

Articolo 58

Comunicazioni all'Autorità per i contratti per la qualità

- 58.1 Entro il 31 marzo di ogni anno a decorrere dal **2008**, ogni impresa distributrice fornisce all'Autorità un rapporto relativo ai contratti per la qualità, che contenga le seguenti informazioni per ogni contratto stipulato o in essere nell'anno precedente:
- a) nome del cliente, ambito territoriale di appartenenza e attività svolta;
 - b) livello di tensione e potenza disponibile;
 - c) data di stipula, data di decorrenza e durata del contratto;
 - d) indicatori di qualità e livelli di qualità concordata oggetto del contratto;
 - e) modalità di registrazione;
 - f) ammontare dei premi versati;
 - g) ammontare degli indennizzi riconosciuti al cliente finale.

Tabella 1 – stato interruttore: regole generali per individuare l’origine e la causa delle interruzioni per i clienti finali direttamente connessi alla rete in alta tensione

Stato dell’Interruttore		Attribuzione della causa e dell’origine		
		origine	causa per impresa distributrice	causa per impresa trasmissione
1	funzionante (malfunzionamento non accertato)	(vedere stato protezione Tabella 2)	(vedere stato protezione Tabella 2)	(vedere stato protezione Tabella 2)
2	in anomalia (malfunzionamento accertato)	proprietario dell’interruttore	altre cause se proprietario dell’interruttore altrimenti cause esterne	altre cause se proprietario dell’interruttore altrimenti cause esterne

Tabella 2 – stato protezione: regole generali per individuare l’origine e la causa delle interruzioni per i clienti finali direttamente connessi alla rete in alta tensione

Stato della Protezione		Attribuzione della causa e dell’origine		
		origine	causa per impresa distributrice	causa per impresa trasmissione
1a	Funzionante (malfunzionamento non accertato)	Proprietario della linea o dell’elemento di rete che è all’origine della interruzione	Salvo i casi <i>sub 1b</i>), altre cause se proprietario della linea o dell’elemento di rete altrimenti cause esterne	Salvo i casi <i>sub 1b</i>), altre cause se proprietario della linea o dell’elemento di rete altrimenti cause esterne
1b	Funzionante (malfunzionamento non accertato)	Proprietario della linea o dell’elemento di rete che è all’origine della interruzione	Cause esterne per i casi di superamento della portata nominale della linea o dell’elemento di rete, definita dalle normative tecniche vigenti, anche essendone proprietario *	Altre cause per i casi di superamento della portata nominale della linea o dell’elemento di rete, definita dalle normative tecniche vigenti, anche essendone proprietario *
2	in anomalia (malfunzionamento accertato)	proprietario della protezione	Altre cause se proprietario della protezione altrimenti cause esterne	Altre cause se proprietario della protezione altrimenti cause esterne
3	collegata non correttamente (anomalia accertata)	proprietario della protezione	Altre cause se proprietario della protezione altrimenti cause esterne	Altre cause se proprietario della protezione altrimenti cause esterne
4	taratura non conforme a quanto comunicato da Terna (anomalia accertata)	proprietario della protezione	Altre cause	Cause esterne
5	errata taratura (anomalia accertata)	proprietario della protezione	Cause esterne *	Altre cause *
6	non idonea (anomalia accertata)	proprietario della protezione	Cause esterne *	Altre cause *

* in quanto Terna, in base al Codice di rete, gestisce la rete in AT e definisce il piano di taratura per la rete AT per la quasi totalità della rete in alta tensione; nei casi residuali in cui la gestione della rete in AT e la definizione del piano di taratura è definito dall’impresa distributrice (es: rete a 60 kV), l’attribuzione della causa è invertita rispetto a quanto indicato in tabella.

Tabella 3 – Valori dei parametri C_d1 e C_d2 per grado di concentrazione e per fasce dell'indicatore di riferimento D_1 (articolo 22)

Ambiti ad alta concentrazione	Ambiti a media concentrazione	Ambiti a bassa concentrazione	Parametro C_d1 (eurocent/ minuto/kW)	Parametro C_d2 (eurocent/ minuto/Kw)
fino a 25 minuti	fino a 40 minuti	fino a 60 minuti	12	6
oltre 25 minuti e fino a 50 minuti	oltre 40 minuti e fino a 80 minuti	oltre 60 minuti e fino a 120 minuti	36	18
oltre 50 minuti	oltre 80 minuti	Oltre 120 minuti	48	24

Tabella 4 – Valori dei parametri C_n1 e C_n2 per grado di concentrazione e per fasce dell'indicatore di riferimento N_1 (articolo 22)

Ambiti ad alta concentrazione	Ambiti a media concentrazione	Ambiti a bassa concentrazione	Parametro $C1$ (euro/ num/kW)	Parametro $C2$ (euro/ num/Kw)
fino a 1 int/cl	fino a 2 int/cl	fino a 4 int/cl	0	1
oltre 1 int/cl e fino a 2 int/cl	oltre 2 int/cl e fino a 4 int/cl	oltre 4 int/cl e fino a 8 int/cl	2	5
oltre 2 int/cl	oltre 4 int/cl	oltre 8 int/cl	4	8

Tabella 5 – Valori dei parametri C_n1 e C_n2 per grado di concentrazione e per fasce dell'indicatore di riferimento N_1 per le imprese che si avvalgono della facoltà di cui all'articolo 23

Ambiti ad alta concentrazione	Ambiti a media concentrazione	Ambiti a bassa concentrazione	Parametro $C1$ (euro/ num/kW)	Parametro $C2$ (euro/ num/Kw)
fino a 1 int/cl	fino a 2 int/cl	fino a 4 int/cl	1	3
oltre 1 int/cl e fino a 2 int/cl	oltre 2 int/cl e fino a 4 int/cl	oltre 4 int/cl e fino a 8 int/cl	3	7
oltre 2 int/cl	oltre 4 int/cl	oltre 8 int/cl	5	10

Tabella 6 – Valore dei parametri $T_{inc,k}$ e $T_{pen,k}$ (articolo 24)

	Alta c.	Media c.	Bassa c.
T_{inc}	4	6	8
T_{pen}	3	4,5	6

Tabella 7 – Valori del parametro V_p (articolo 34)

Clienti o altre utenze MT	V_p [euro/kW]
- potenza media interrotta fino a 500 kW	2,5
- ulteriore potenza media interrotta oltre 500 kW	2

Tabella 8 – Standard per il tempo massimo di ripristino della fornitura (articolo 44)

Tipo di interruzione	Grado di concentrazione territoriale per clienti BT e MT	Standard per clienti BT [ore]	Standard per clienti MT [ore]
Interruzioni senza preavviso	• Alta concentrazione	8	4
	• Media concentrazione	12	6
	• Bassa concentrazione	16	8
Interruzioni con preavviso	Tutti i gradi di concentrazione	8	8

Tabella 9: Rimborsi automatici in caso di mancato rispetto degli standard di qualità per il tempo massimo di ripristino dell'alimentazione (*articolo 45*)

	clienti BT per uso domestico	clienti BT e MT per usi non domestici con potenza inferiore o uguale a 100 kW	clienti BT e per usi non domestici con potenza superiore a 100 kW	clienti MT per usi non domestici con potenza superiore a 100 kW
Superamento standard	30 €	150 €	2 €/kW	1,5 €/kW
per ogni periodo ulteriore	15 € ogni 4 ore	75 € ogni 4 ore	1 €/ kW ogni 4 ore	0,75 €/ kW ogni 2 ore
Tetto massimo	300 €	1000 €	3.000 €	6.000 €

Tabella 10: Aliquote annue di contribuzione al Fondo grandi eventi a carico dei clienti (*articolo 49*)

	clienti BT per usi domestici	clienti BT per usi non domestici	clienti MT
Aliquota annua	0,35 euro/cliente/anno	1 euro/cliente/anno	10 euro/cliente/anno

Scheda n. 1 – Modalità di calcolo per l'identificazione di periodi di condizioni perturbate (reti MT/BT)

Indicando con:

$Nh6MT^j$	numero di interruzioni senza preavviso lunghe con origine MT, per qualunque causa, escluse le interruzioni con origine sui trasformatori AT/MT, iniziate in un periodo di 6 ore (0.00-6.00; 6.00-12.00; 12.00-18.00; 18.00-24.00) di ogni giorno nell'anno t nella provincia, o parte di provincia, j servita dalla stessa impresa distributrice;
$MTR(Nh6MT^j)$	valore medio triennale del numero di interruzioni senza preavviso lunghe con origine MT per periodi di 6 ore, per qualunque causa, nell'ultimo triennio di riferimento precedente l'anno t , nell'area territoriale j (nella media sono inclusi tutti i periodi di 6 ore del triennio, anche quelli con 0 interruzioni);
$Nh6BT^j$	numero di interruzioni senza preavviso lunghe con origine BT, incluse le interruzioni con origine sui trasformatori MT/BT, per qualunque causa, iniziate in un periodo di 6 ore (0.00-6.00; 6.00-12.00; 12.00-18.00; 18.00-24.00) di ogni giorno nell'anno t nella provincia, o parte di provincia, j servita dalla stessa impresa distributrice;
$MTR(Nh6BT^j)$	valore medio triennale del numero di interruzioni senza preavviso lunghe con origine BT per periodi di 6 ore, per qualunque causa, , nell'ultimo triennio di riferimento precedente l'anno t , nell'area territoriale j (nella media sono inclusi tutti i periodi di 6 ore del triennio, anche quelli con 0 interruzioni);

dove “Triennio di riferimento precedente l'anno t ” è il periodo per il quale sono disponibili dati completi, composto dagli anni $t-2$, $t-3$, $t-4$.

Per le interruzioni con origine MT (escluse le interruzioni con origine sui trasformatori AT/MT) e per le interruzioni BT si considerano “periodi di condizioni perturbate” i periodi intercorrenti tra gli istanti H1 e H2, determinati come segue per ogni provincia (o parte di provincia) j servita dalla stessa impresa distributrice:

se in un gruppo di 6 ore $Nh6MT^j > 2,3 + 9,4 * MTR(Nh6MT^j)$, allora:

H1 = 3 ore prima dell'inizio del gruppo di 6 ore considerato e

H2 = 3 ore dopo la fine del gruppo di 6 ore considerato

Per le sole interruzioni con origine BT (incluse le interruzioni con origine sui trasformatori MT/BT) si considerano “periodi di condizioni perturbate”, qualora non già identificati per effetto della regola precedente, i periodi intercorrenti tra gli istanti H1 e H2, determinati come segue per ogni provincia (o parte di provincia) j servita dalla stessa impresa distributrice:

se in un gruppo di 6 ore $Nh6BT^j > 3,5 + 7,1 * MTR(Nh6BT^j)$, allora:

H1 = 3 ore prima dell'inizio del gruppo di 6 ore considerato e

H2 = 3 ore dopo la fine del gruppo di 6 ore considerato.

Ai fini della determinazione di $Nh6MT^j$ e $Nh6BT^j$, l'impresa distributrice può avvalersi della facoltà di mantenere il criterio di accorpamento con la durata netta come definita nel precedente periodo regolatorio 2004-2007 (ex articolo 4, comma 4.6, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 30 gennaio 2004, n. 4/04).

Interruzioni eccezionali lunghe

Una volta identificate le interruzioni lunghe con inizio nei “periodi di condizioni perturbate”, ai soli fini del calcolo degli indicatori di continuità del servizio, vengono identificate come interruzioni eccezionali lunghe le sole interruzioni lunghe (registrate con il criterio di utenza) la cui durata è superiore al 3° quartile della distribuzione delle durate delle interruzioni, aventi la medesima origine, della provincia considerata, o parte di provincia, servita dalla stessa impresa distributrice, nel Triennio di riferimento precedente l’anno *t*.

Interruzioni eccezionali brevi o transitorie

Una volta identificate le interruzioni brevi e transitorie con inizio nei “periodi di condizioni perturbate”, ai soli fini del calcolo degli indicatori di continuità del servizio, vengono identificate come interruzioni eccezionali brevi o transitorie le sole interruzioni brevi o transitorie (registrate con criterio di utenza) iniziate in un periodo di condizioni perturbate.

Scheda n. 2 – Indicatori di continuità per clienti BT, MT e AT

Scheda 2a - indicatore di distribuzione di clienti finali BT per numero di interruzioni senza preavviso lunghe annue subite, per ambito territoriale (altre cause; origini RTN o AT o MT o BT o reti interconnesse a monte)

	N° interruzioni										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	>=10
N° clienti BT											

Scheda 2b - indicatore di distribuzione di clienti finali MT per numero di interruzioni senza preavviso lunghe annue subite, per ambito territoriale (altre cause; origini RTN o AT o MT o altre reti di distribuzione interconnesse a monte)

	N° interruzioni										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	>=10
N° clienti MT											

Scheda 2c - indicatore di distribuzione di clienti finali MT per numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi annue subite, per ambito territoriale (altre cause; origini RTN o AT o MT o altre reti di distribuzione interconnesse a monte)

	N° interruzioni										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	>=10
N° clienti MT											

Scheda 2d - indicatore di distribuzione di clienti finali AT per numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi annue subite, per regione (altre cause; origini RTN o AT o altre reti di distribuzione interconnesse a monte)

	N° interruzioni										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	>=10
N° clienti AT											

Scheda n. 3 – Indice di sistema di registrazione

L'indice di sistema di registrazione *ISR* esprime l'adeguatezza complessiva del sistema di registrazione delle interruzioni.

L'indice *ISR* ha una struttura "a punti". Il valore massimo di 1 (=100%) esprime totale adeguatezza del sistema di registrazione.

$$ISR = 1 - \frac{\sum p_i}{100}$$

I punti p_i sono attribuiti in relazione alle diverse non conformità di sistema riscontrate durante il controllo tecnico secondo il seguente schema:

Punti p_i	Non conformità di sistema
10	<ul style="list-style-type: none">• Mancata registrazione sistematica di interruzioni lunghe o brevi
5	<ul style="list-style-type: none">• Attribuzione di interruzioni a origine "sistema elettrico" senza che ne ricorrano i presupposti• Mancanza di una procedura aziendale per la registrazione delle interruzioni
3	<ul style="list-style-type: none">• Errori sistematici di classificazione delle interruzioni (breve invece di lunghe e viceversa, etc.)• Insufficienza di documentazione o impossibilità di accedere al registro per ricostruire il momento delle interruzioni esaminate• Calcolo del numero di clienti disalimentati con criteri difformi da quelli previsti
2	<ul style="list-style-type: none">• Mancata documentazione sistematica dell'istante di inizio per guasto al sistema di telecontrollo, inclusa indisponibilità dei vettori di comunicazione• Mancanza o non corretta tenuta dell'elenco delle segnalazioni o chiamate telefoniche dei clienti, per la determinazione dell'istante di inizio delle interruzioni con origine BT• Errori sistematici nel rispetto dei criteri di cui all'articolo 4, comma 7
1	<ul style="list-style-type: none">• Incoerenza nell'applicazione sistematica di criteri tecnici dichiarati dall'impresa distributrice ove non specificati dal provvedimento• Documentazione tenuta in modo non ordinato o non accessibile• Ogni altra aspetto sistematico che ostacola la verifica dei dati di continuità comunicati

Note:

1. Per "sistematico" si intende una non conformità rilevata almeno due volte nel corso del controllo o desumibile dalla verifica delle procedure dell'esercente.
2. Non comportano penalizzazione dell'indice *ISR*:
 - l'attribuzione alla responsabilità dell'impresa distributrice anche per interruzioni che dovrebbero essere attribuite a cause o origini diverse dalla responsabilità dell'impresa;
 - l'adozione di criteri di accorpamento che utilizzano la durata lorda in luogo di quella netta;
 - la mancata applicazione del criterio di unicità dell'origine in caso di cambi di origine da BT a MT, se gli impianti coinvolti sono di proprietà della medesima impresa.

Scheda n. 4

(Richiamata dall'articolo 26, comma 1; costituisce parte integrante del Testo integrato)

INDICE DI PRECISIONE

L'indice di precisione *IP* stima l'approssimazione complessiva stimata dei dati forniti relativi alle interruzioni senza preavviso lunghe con origine sulle reti di distribuzione in media tensione.

IP assume valori positivi o negativi. Assume il valore 0 quando la precisione è massima. Valori di *IP* di segno positivo indicano che nel campione di interruzioni verificate durante il controllo tecnico il dato calcolato dall'impresa distributrice è approssimato per difetto rispetto a quanto riscontrato durante il controllo tecnico. Al contrario, valori dell'indice di precisione di segno negativo indicano che il dato calcolato dall'impresa distributrice è approssimato per eccesso rispetto a quanto riscontrato durante il controllo tecnico.

IP è calcolato secondo la seguente formula:

$$IP = \frac{D_{ver} - D_{eserc}}{D_{ver}} \times 100 [\%]$$

dove:

- a) D_{ver} è la durata complessiva di interruzione per cliente BT, riferita alle sole interruzioni con origine sulla rete MT verificate durante il controllo tecnico, calcolato in base ai valori reali di durata dell'interruzione e di numero di clienti coinvolti, riscontrati durante il controllo tecnico;
- b) D_{eserc} è l'indicatore di durata complessiva di interruzione per cliente BT, riferito alle sole interruzioni con origine sulla rete MT verificate durante il controllo tecnico, calcolato dall'impresa distributrice.

In caso di interruzioni non registrate, nell'indice di precisione si assume $D_{eserc} = 0$ e si stima il valore D_{ver} sulla base delle registrazioni automatiche disponibili.

Scheda n. 5

(Richiamata dall'articolo 26, comma 1; costituisce parte integrante del Testo integrato)

INDICE DI CORRETTEZZA

L'indice di correttezza IC stima il grado in cui l'impresa distributrice ha correttamente utilizzato le clausole in base alle quali devono essere attribuite le cause e le origini delle interruzioni. L'indice di correttezza non si applica alle imprese che si avvalgono della facoltà di cui al comma 23.1 del Testo integrato e che non abbiano attribuito a cause di forza maggiore altre interruzioni, se non quelle eccezionali occorse in periodi di condizioni perturbate.

IC assume valori compresi tra 0 e 100%. Il valore dell'indice di correttezza pari a 0 significa totale mancanza di correttezza nell'attribuzione delle cause di forza maggiore e/o delle cause esterne, come definite all'articolo 7 della presente delibera, nonché delle origini delle interruzioni relative alla rete nazionale di trasmissione, alle reti di altri esercenti interconnessi a monte e alle reti di distribuzione in alta tensione dell'esercente, come definite dall'articolo 6 della presente delibera. Il valore di IC pari a 100% significa massima correttezza nell'attribuzione delle cause e origini delle interruzioni.

IC è calcolato secondo la seguente formula:

$$IC = \frac{D_{escl}}{D_{escl} + D_A + D_B + D_C + D_D + D_E} \times 100 [\%]$$

dove:

- D_{escl} è la durata di interruzione per cliente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe verificate durante il controllo tecnico, correttamente attribuite dall'impresa distributrice a cause di forza maggiore e/o a cause esterne o con origine RTN o con origine AT;
- D_A è la durata di interruzione per cliente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe con origine MT o BT, verificate durante il controllo tecnico, attribuite a cause di forza maggiore dall'impresa distributrice ma che in realtà avrebbero dovuto essere attribuite ad altre cause;
- D_B è la durata di interruzione per cliente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe con origine MT o BT, verificate durante il controllo tecnico, attribuite a cause esterne dall'impresa distributrice ma che in realtà avrebbero dovuto essere attribuite a altre cause;
- D_C è la durata di interruzione per cliente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe, dovute a qualunque causa, verificate durante il controllo tecnico, attribuite con origine RTN dall'impresa distributrice ma che in realtà avrebbero dovuto essere attribuite con origine MT;
- D_D è la durata di interruzione per cliente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe, dovute a qualunque causa, verificate durante il controllo tecnico, attribuite con origine su reti di esercenti interconnessi a monte dall'impresa distributrice ma che in realtà avrebbero dovuto essere attribuite con origine MT;
- D_E è la durata di interruzione per cliente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe, dovute a qualunque causa, verificate durante il controllo tecnico, attribuite con origine AT dall'impresa distributrice ma che in realtà avrebbero dovuto essere attribuite con origine MT.

Nel calcolo di IC , i valori di durata di interruzione per cliente sono riferiti ai valori reali, riscontrati durante il controllo tecnico, della durata dell'interruzione e del numero di clienti coinvolti. In tal modo l'indice di correttezza è indipendente dall'indice di precisione.

PARTE II

REGOLAZIONE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE, DI MISURA E DI VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA

TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 59

Definizioni per la qualità commerciale

Ai fini della presente Parte, si applicano le seguenti definizioni:

- a) **“accettazione del preventivo”** è l'accettazione da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo;
- b) **“alta tensione” (AT)** è la tensione nominale tra le fasi superiore a 35 kV e non superiore a 150 kV;
- c) **“appuntamento posticipato”** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dall' esercente;
- d) **“atti autorizzativi”** sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte dell' esercente, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- e) **“attivazione della fornitura”** è l'avvio dell'alimentazione del punto di consegna della fornitura precedentemente disattivato attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo;
- f) **“Autorità”** è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- g) **“bassa tensione” (BT)** è la tensione nominale tra le fasi non superiore a 1 kV;
- h) **“cliente BT”** è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa tensione;
- i) **“cliente finale”** è la persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica per uso proprio, che preleva l'energia elettrica, da una rete con obbligo di connessione di terzi e che non sia socio di una società cooperativa di produzione o distribuzione o appartenente ai consorzi o

società consortili di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo n. 79/99;

- j) **“cliente MT” è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in media tensione;**
- k) “completamento del lavoro richiesto” è la realizzazione, a regola d'arte, del lavoro richiesto dal richiedente, comprese l'installazione del gruppo di misura e l'attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente al lavoro medesimo;
- l) “conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura” è l'accettazione da parte del cliente **finale** degli oneri previsti per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è corretto in riferimento alla normativa tecnica vigente;
- m) “conferma della richiesta della verifica della tensione di fornitura” è l'accettazione da parte del cliente **finale** degli oneri previsti per il caso in cui sia accertato che il valore della tensione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- n) **“controllo dei dati di qualità commerciale” è il controllo sui dati di qualità effettuata mediante l'applicazione della metodologia definita dal Titolo 6, Parte II, del presente Testo integrato;**
- o) “data di messa a disposizione” è la data di invio, quale risultante dal timbro postale o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di cui agli articoli 62, 63, 55 e 56 della presente direttiva, ovvero la data di comunicazione al richiedente, come inserita nel sistema informativo dell'esercente, dell'avvenuta predisposizione di detto documento;
- p) “data di ricevimento” è:
 - per le richieste, **le conferme scritte e le comunicazioni del richiedente**, la data risultante dal protocollo dell'esercente;
 - per le richieste, **le conferme e le comunicazioni del richiedente** trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell'esercente;
 - per le richieste, **le conferme e le comunicazioni del richiedente** presentate presso sportelli **aperti al pubblico**, la data riportata su appositi moduli predisposti dall'esercente ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell'esercente;
- q) **“dati di qualità” sono i dati e le informazioni relativi alla qualità commerciale dei servizi elettrici comunicati dagli esercenti all'Autorità in attuazione del presente Testo integrato;**
- r) **“disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale” è la sospensione della fornitura eseguite con modalità idonea ad impedire**

il prelievo di energia, anche con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;

- s) **“distributore” è l’esercente che svolge l’attività di distribuzione del servizio elettrico; esso esercita anche l’attività di “misura” nel rispetto degli obblighi previsti dalla deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 18 gennaio 2007, n. 11/07, di seguito richiamata come “deliberazione n. 11/07;**
- t) **“distribuzione” è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.5, di cui all’Allegato A della deliberazione n. 11/07;**
- u) **“esecuzione di lavori complessi” è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte dell’impianto di proprietà del distributore, su richiesta del richiedente, in tutti i casi non compresi nella definizione di esecuzione di lavori semplici;**
- v) **“esecuzione di lavori semplici” è:**
 - i) **la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte dell’impianto in bassa tensione di proprietà del distributore, su richiesta del richiedente, eseguita con un intervento limitato alla presa ed eventualmente al gruppo di misura;**
 - ii) **la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte dell’impianto in media tensione, di proprietà del distributore, su richiesta del richiedente, eseguita con un intervento limitato alle apparecchiature elettromeccaniche, nell’impianto elettrico esistente, ed eventualmente al gruppo di misura esistente;**
- w) **“esercente” è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione e di misura, o vendita dell’energia elettrica, inclusi servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali, come previsto dalla deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 27 giugno 2007, n. 156/07 (di seguito deliberazione n. 156/07);**
- x) **“giorno feriale” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;**
- y) **“giorno lavorativo” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;**
- z) **“gruppo di misura” è l’insieme di apparecchiature poste presso il punto di consegna dell’energia elettrica al cliente finale, atto a misurare l’energia elettrica fornita ed eventualmente dedicato ad altre funzioni caratteristiche del punto di consegna;**
- aa) **“livello specifico di qualità” è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo cliente finale;**

- bb) “livello generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti **finali** di una stessa area territoriale;
- cc) “misura” è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.6, di cui **all’Allegato A** della deliberazione n. **11/07**;
- dd) “media tensione” (MT) è la tensione nominale tra le fasi superiore a 1 kV e non superiore a 35 kV;
- ee) “nodo” è il punto del circuito in cui è elettricamente connesso un numero di condutture maggiore o uguale a tre;
- ff) “presa” è la conduttura in bassa tensione, in partenza da un nodo esistente, che alimenta un singolo cliente finale, o un insieme di clienti finali i cui gruppi di misura siano affiancati e direttamente cablati tra di loro; qualora l’alimentazione avvenga mediante linea aerea su pali, si considera che la presa abbia inizio a partire dal sostegno, questo escluso, più prossimo alla fornitura;
- gg) “preventivo di ammontare predeterminabile” è il preventivo per l’esecuzione di un lavoro semplice per cliente BT il cui ammontare, a carico del **cliente finale**, viene definito in misura forfetaria, indipendentemente dall’effettivo costo delle opere, nel rispetto della normativa tariffaria vigente, **e per il quale il venditore è in grado di comunicare l’importo al cliente finale** all’atto della richiesta della prestazione;
- hh) “punto di consegna” è il punto di confine tra l’impianto di proprietà del **distributore** e l’impianto del cliente finale;
- ii) “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello **aperto al pubblico**, con la quale il richiedente esprime chiaramente una lamentela circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio ed ad ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e richiedente;
- jj) “riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità” è il ripristino dell’alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura **o riduzione della potenza** effettuata dall’esercente nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell’Autorità in particolare, dalle clausole contrattuali e dal regolamento di servizio predisposto dall’esercente ai sensi dell’articolo 2, comma 37, della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- kk) “richiedente” ai fini del presente **Testo integrato**, è il **cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa e media**

tensione; è altresì il venditore che richiede al distributore, per conto di un cliente finale, anche potenziale, l'esecuzione di una prestazione relativa ai servizi elettrici o ogni altro soggetto che, in assenza di un contratto di fornitura in bassa tensione, intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede al distributore il preventivo per l'esecuzione di lavori o la loro esecuzione;

- ll) “richiesta di informazioni scritta” è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello **aperto al pubblico o fatta pervenire all' esercente, anche per via telematica**, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto;
- mm) **“tempo di posticipazione” è il tempo intercorrente tra la data per l'appuntamento con il cliente proposta dall' esercente e la data dell' “appuntamento posticipato” richiesto dal richiedente, successiva a quella proposta dall' esercente;**
- nn) “tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo dell' esercente, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- oo) **“terzi” sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all' esercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell' esercente medesimo;**
- pp) **“Testo integrato” è il presente Testo integrato recante le disposizioni dell' Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell' energia elettrica;**
- qq) **“vendita” è l'attività di cui all' articolo 4, commi 4.7, 4.8 e 4.8bis di cui all' Allegato A della deliberazione n. 11/07, inclusi i servizi di vendita di maggior tutela e di vendita di salvaguardia di cui all' Allegato A della deliberazione del 27 giugno 2007 n. 156/07;**
- rr) “verifica del gruppo di misura” è l' accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- ss) “verifica della tensione di fornitura” è l' accertamento del livello di tensione nel punto di consegna in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

Articolo 60

Finalità, principi generali e ambito di applicazione

60.1 La Parte II del presente provvedimento persegue le finalità di:

- a) tutelare i diritti dei clienti **finali** attraverso livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, di misura e di vendita dell' energia

elettrica e indennizzi automatici per il richiedente in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per cause imputabili all'esercente;

- b) assicurare una corretta ed omogenea registrazione delle prestazioni richieste dai clienti per disporre di indicatori di qualità commerciale affidabili, comparabili e verificabili e per consentire una adeguata informazione dei clienti in merito alla tempestività di esecuzione delle prestazioni richieste.

60.2 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni della presente Parte i distributori e i venditori di energia elettrica di qualunque dimensione.

60.3 In presenza di un contratto di fornitura stipulato tra un venditore ed un cliente BT, quest'ultimo richiede le prestazioni del presente Testo integrato esclusivamente tramite il proprio venditore, ad eccezione dei reclami scritti o delle richieste scritte di informazioni di cui all'articolo 72 relativi al servizio di distribuzione, che il cliente finale può inviare sia al proprio venditore sia al distributore.

60.4 In presenza di un contratto di fornitura stipulato tra un venditore ed un cliente MT, quest'ultimo può richiedere le prestazioni del presente Testo integrato tramite il proprio venditore, nel caso in cui abbia conferito mandato al venditore per la sottoscrizione dei contratti di trasporto e di dispacciamento, o direttamente al distributore; in quest'ultimo caso il distributore informa tempestivamente il venditore delle eventuali variazioni nella fornitura che abbiano risvolti di carattere contrattuale.

60.5 Fatto salvo quanto disposto dall' articolo 68, comma 68.2, e dall'articolo 64, comma 64.2, il venditore, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad un distributore, invia tale richiesta entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento. Analogamente, l'eventuale trasmissione al cliente finale della comunicazione dell'esito della prestazione e di eventuale documentazione deve avvenire dal venditore al cliente finale entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte del distributore.

60.6 Nel seguito del presente Testo integrato, per gli esercenti non soggetti agli obblighi di separazione societaria ai sensi della legge 3 agosto 2007, n. 125, i termini distributore e venditore identificano lo stesso soggetto; pertanto per questi soggetti non sono applicabili gli obblighi di tempestività previsti dal comma precedente, assumendo istantaneo il trasferimento della documentazione e delle informazioni.

60.7 Sono escluse, ai fini dell'applicazione delle presenti disposizioni, le seguenti tipologie di lavori:

- a) le elettrificazioni di zone urbanistiche (residenziali, artigianali, industriali o rurali) realizzate su richiesta di soggetti pubblici diversi dai clienti finali;**
- b) le richieste di spostamento di linee e di impianti elettrici, ivi comprese le prese utente, per l'esecuzione di opere pubbliche, quali ad esempio strade, autostrade, ponti, ferrovie, piazze, ecc.**

TITOLO 2 – INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO

Articolo 61

Indicatori di qualità commerciale del servizio

61.1 Al fine di definire i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al servizio di distribuzione dell'energia elettrica, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

- tempo di preventivazione;
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente **finale**;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti **con il cliente finale**;
- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte relative al servizio di distribuzione.

61.2 Al fine di definire i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al servizio di misura dell'energia elettrica, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

- tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura;
- tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale;

- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte relative al servizio di misura;
- 61.3 Al fine di definire i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al servizio di vendita dell'energia elettrica, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:
- tempo di rettifica di fatturazione;
 - tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte relative al servizio di vendita.

Articolo 62

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione

- 62.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del **distributore** della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT viene registrato solo nei casi in cui l'ammontare del preventivo non sia predeterminabile.
- 62.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione deve essere predisposto **dal distributore** per ogni richiesta di lavori sulla rete di bassa tensione con preventivo di ammontare non predeterminabile.
- 62.3 Il preventivo deve contenere:
- a) il codice univoco di cui all'articolo 83, comma 83.2, lettera a);**
 - b) la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo del richiedente;**
 - c) la data di comunicazione del preventivo al richiedente;**
 - d) la tipologia di utenza;**
 - e) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito **dal presente Testo integrato**, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto dall' esercente al cliente **finale** in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
 - f) l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare, **ove previsto dalla normativa tariffaria**, quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;

- g) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- h) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, **precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore;**
- i) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- j) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo.**

62.4 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione deve avere validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dall'esercente nei confronti del cliente **finale** per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

62.5 Nel caso di trasmissione informatica del preventivo da parte del distributore al venditore, il venditore medesimo conferma per via informatica al distributore la ricezione del preventivo.

62.6 Fatta salva la facoltà di offrire, a proprio carico, condizioni migliorative nel mercato libero, il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dal distributore e di accludere altresì lo schema del contratto di fornitura.

Articolo 63

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione

63.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte **del distributore**, della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.

63.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione deve essere predisposto **dal distributore** per ogni richiesta di lavori sulla rete di media tensione, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto al cliente **finale**.

63.3 Fatta salva la facoltà di offrire, a proprio carico, condizioni migliorative nel mercato libero, il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dal

distributore, che deve contenere quanto previsto dall'articolo 62, comma 62.3.

- 63.4 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione deve avere validità non inferiore a sei mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo può essere successivamente preteso **dal distributore** nei confronti del richiedente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.
- 63.5 Qualora entro il tempo massimo di quaranta giorni lavorativi, **il distributore** non metta a disposizione del richiedente il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione, l'esercente medesimo deve inviare al richiedente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto dell'esercente per la richiesta di preventivo, nonché i tempi previsti per la predisposizione del preventivo medesimo.

Articolo 64

Tempo di esecuzione di lavori semplici

- 64.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente **tra la data di ricevimento del distributore dell'accettazione del preventivo comunicato dal richiedente** e la data di completamento del lavoro richiesto.
- 64.2 In presenza di contratto di fornitura, nel caso di lavori semplici **sulla rete in bassa tensione per i quali il venditore sia in grado di predeterminare** l'ammontare del preventivo:
- a) all'atto della richiesta **il venditore** informa il cliente **BT** sull'ammontare del preventivo e i tempi previsti per l'esecuzione del lavoro;
 - b) qualora il cliente **BT** accetti di procedere all'esecuzione del lavoro, **il distributore, su richiesta del venditore**, verifica che si tratti effettivamente di un lavoro semplice, entro i successivi cinque giorni lavorativi **dal ricevimento della richiesta da parte del venditore**;
 - c) entro lo stesso termine **il distributore, anche tramite il venditore**, deve consegnare al cliente **BT** la documentazione di cui all'articolo 62, comma 62.3; alla consegna di tale documentazione, il cliente **BT** ha diritto di recedere dalla propria richiesta;
 - d) qualora dalla verifica risulti che il lavoro è complesso, il distributore deve comunicare al **cliente finale, anche tramite il venditore**, la variazione e il tempo di esecuzione previsto. In tal caso **il cliente finale, anche tramite il proprio venditore**, può rinunciare all'esecuzione del lavoro **complesso**. Se **il cliente finale, anche tramite il proprio venditore, non rinuncia** all'esecuzione del lavoro **complesso**, il **distributore** deve consegnare entro 20 giorni al **cliente finale, anche tramite il venditore**, la documentazione di cui

all'articolo 62, comma 62.3; in tal caso nessun importo aggiuntivo può essere preteso. **Il distributore** è tenuto inoltre a rispettare quanto previsto dal successivo articolo 65, comma 65.2;

- e) qualora dalla verifica risulti che **il cliente finale, anche tramite il venditore**, ha fornito elementi non corrispondenti alla realtà, **il distributore** può modificare l'ammontare del preventivo in conformità alla disciplina tariffaria vigente. In tal caso **il cliente finale, anche tramite il proprio venditore**, può rinunciare all'esecuzione del lavoro.

Articolo 65

Tempo di esecuzione di lavori complessi

- 65.1 Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data **di ricevimento da parte del distributore della** accettazione del preventivo **comunicata dal richiedente** e la data di completamento del lavoro richiesto.
- 65.2 Qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni, **il distributore** non completi il lavoro richiesto, **il distributore** medesimo deve inviare al richiedente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto del **distributore** per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

Articolo 66

Tempo di attivazione della fornitura

- 66.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente **tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di attivazione della fornitura, inviata dal richiedente e la data di attivazione della fornitura**, con intervento limitato al gruppo di misura.
- 66.2 La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione della stessa per morosità del cliente finale e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione della fornitura, quali vulture o subentri immediati.

Articolo 67

*Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente **finale***

- 67.1 Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente **finale** è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra **la data di ricevimento da parte**

del distributore della richiesta di disattivazione della fornitura **inviata dal richiedente** e la data di disattivazione della fornitura stessa.

- 67.2 La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente **finale** si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente **finale**, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione della fornitura, quali volture o subentri immediati.

Articolo 68

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

- 68.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra **la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di riattivazione della fornitura da parte del venditore e la data di riattivazione della fornitura.**
- 68.2 Il venditore è tenuto all'invio immediato al distributore, mediante fax o per via telematica, della richiesta di riattivazione della fornitura di un proprio cliente finale, al quale la fornitura sia stata sospesa per morosità dello stesso cliente finale, a seguito del pagamento da parte del cliente finale al venditore delle somme dovute ovvero di comunicazione al venditore da parte del cliente finale, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime. Il venditore, prima di procedere all'invio al distributore della richiesta di riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente finale la dimostrazione dell'avvenuto pagamento delle somme dovute.
- 68.3 Per i soli clienti finali a cui, in caso di morosità, il distributore applichi una procedura che preveda in luogo della disattivazione la riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, il tempo di riattivazione della fornitura è computato in giorni lavorativi.

Articolo 69

Tempo di rettifica di fatturazione

- 69.1 Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data **di ricevimento da parte del venditore** della richiesta di rettifica **inviata dal cliente finale** di una fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'articolo 13, comma 13.1 della deliberazione 28 dicembre 1999, n. 200/99, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, al netto dei tempi

necessari per l'effettuazione di eventuali verifiche tecniche richieste dal cliente **finale**. **Il venditore**, su richiesta del cliente **finale**, è tenuto a fornire il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione.

- 69.2 Il tempo di rettifica di fatturazione è registrato anche per le richieste di rettifiche di fatturazione per le quali, in seguito alle verifiche effettuate, **il venditore** comunichi al cliente **finale** che non si dà luogo a rettifica di fatturazione.

Articolo 70

*Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente **finale***

- 70.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente **finale** è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento **da parte del distributore** della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura **inviata dal richiedente** e la data di messa a disposizione **al richiedente** del documento recante l'esito della verifica.
- 70.2 **Il distributore** è tenuto a registrare, nel rispetto di quanto stabilito dall'**articolo 83** della presente direttiva, l'esito delle verifiche del gruppo di misura. Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di limiti di tolleranza superiori ai limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, **il distributore** è tenuto a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro il quale ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura, **fatto salvo il rispetto di quanto previsto dall'articolo 11, comma 11.2 della deliberazione 28 dicembre 1999, n. 200/99.**
- 70.3 **Il distributore, effettuata la verifica del gruppo di misura, comunica l'esito della verifica al richiedente, trasmettendone il resoconto della verifica.**

Articolo 71

*Tempo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente **finale***

- 71.1 **Il tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della conferma della richiesta di verifica della tensione di fornitura inviata dal richiedente e la data di messa a disposizione al cliente finale del documento recante l'esito della verifica.**
- 71.2 **Il distributore è tenuto alla effettuazione di una verifica per il rispetto dei limiti di variazione della tensione fissati dalla norma CEI EN 50160, da**

condursi sull'arco di una settimana, attraverso l'installazione di un apparecchio di registrazione conforme alla norma CEI EN 61000-4-30.

- 71.3** Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di valori della tensione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla norma CEI EN 50160, il distributore è tenuto a informare il richiedente, contestualmente alla notifica dell'esito della verifica, della data prevista di ripristino dei valori corretti della tensione di fornitura.
- 71.4** Nel caso in cui sia già nota la presenza di problemi alla tensione di fornitura, il distributore non esegue la verifica della tensione, ma entro il tempo previsto dallo standard è tenuto a informare il richiedente della data prevista per il ripristino dei valori corretti della tensione di fornitura.
- 71.5** Il distributore è tenuto a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di notifica dell'esito della verifica della tensione di fornitura o della comunicazione informativa di cui ai precedenti commi 71.4 e 71.5 e la data in cui sono realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della tensione di fornitura.

Articolo 72

Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

- 72.1** Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte è:
- a) **per il distributore** il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo **scritto** o della richiesta **scritta** di informazioni **relativi al servizio di distribuzione da parte del richiedente** e la data di invio della risposta motivata al richiedente, quale risultante dal timbro postale o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico;
 - b) **per il venditore** il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la **data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di vendita da parte del proprio cliente finale** e la data di invio della risposta motivata al cliente **finale**, quale risultante dal timbro postale o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.
- 72.2** La risposta motivata deve contenere il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata dall' esercente per fornire al richiedente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata al richiedente deve contenere l'indicazione delle cause di non conformità del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall' esercente.

72.3 In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste scritte, il richiedente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, al registro di cui all'articolo 83, comma 83.1, della presente direttiva.

Articolo 73

*Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente **finale***

- 73.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano **la presenza del cliente finale o da persona da lui incaricata** è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. **La fascia di puntualità per gli appuntamenti non può superare le due ore.**
- 73.2 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il **distributore** è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
- 73.3 Il cliente **finale** deve assicurare la disponibilità, **propria o di persona da lui incaricata**, a ricevere il **distributore** per tutta la fascia di puntualità concordata con il distributore medesimo.

Articolo 74

*Appuntamenti **posticipati***

- 74.1 In caso di appuntamento posticipato l'esercente deve consegnare al cliente finale al momento dell'intervento, senza obbligo di controfirma, o inviare al cliente finale in un momento successivo, un modulo di cui l'esercente conserva copia, almeno informatica, da esibire in sede di controllo. Il modulo deve riportare almeno le seguenti informazioni:
- a) codice univoco della prestazione a cui si riferisce l'appuntamento;
 - b) potenza contrattuale;
 - c) data per l'appuntamento proposta dal distributore;
 - d) data e fascia di puntualità concordata;
 - e) data e ora di inizio della prestazione o del sopralluogo;
 - f) qualora non sia stata rispettata la fascia di puntualità la quantificazione dell'indennizzo automatico, da riconoscere al cliente finale in caso di mancato rispetto;
 - g) l'indicazione che si tratta di appuntamento posticipato fissato su richiesta del cliente finale.

Articolo 75

Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura

- 75.1 Il tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per clienti finali alimentati in bassa tensione è il tempo, registrato in ore e minuti, intercorrente tra l'istante di richiesta del cliente **finale** interessato dal guasto, registrato in ore e minuti, e l'istante di ripristino della fornitura di energia elettrica sul punto di consegna di detto cliente **finale**, registrato in ore e minuti.

Articolo 76

Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità

- 76.1 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente **finale**.
- 76.2 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che richiedono la presenza del cliente **finale** e per i quali il richiedente non abbia richiesto un appuntamento **posticipato**.
- 76.3** Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessaria l'effettuazione **di un appuntamento posticipato con il cliente finale**, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni **non comprende il tempo di posticipazione**.
- 76.4 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di cui agli articoli 64, 65 e 66 siano necessari lavori da realizzarsi a cura del cliente **finale** e tali lavori siano stati tutti indicati nel preventivo di cui agli articoli 62 e 63, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori.
- 76.5 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici o generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti.
- 76.6** Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi siano necessari atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti, purché almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente, l'impresa distributrice è tenuta a presentare le richieste di autorizzazione

eventualmente necessarie per la realizzazione degli interventi in capo alla medesima impresa distributrice.

76.7 Nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità sia impedita dalla praticabilità del terreno, ad esempio per innevamento persistente, l'esercente comunica al richiedente la sospensione della prestazione e i tempi per l'esecuzione della prestazione decorrono dalla data in cui il richiedente comunica la praticabilità dei terreni interessati.

76.8 Nel caso in cui, ai sensi dell'articolo 64, comma 64.2, risulti che dal sopralluogo il lavoro richiesto è da classificare come complesso, l'esercente registra i motivi che hanno comportato la variazione e il tempo di esecuzione della prestazione decorre da tale variazione o, in caso di consegna di documentazione tecnica, dalla data di accettazione delle prescrizioni in essa contenute.

TITOLO 3 – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Articolo 77

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio

77.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio sono definiti nella tabella 11.

Articolo 78

Livelli generali di qualità commerciale del servizio

78.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio sono definiti nella tabella 12.

78.2 I livelli generali di qualità di cui al precedente comma 78.1 devono essere calcolati:

- a) con riferimento all'esercente, se l'esercente fornisce il servizio in un ambito territoriale compreso in una sola provincia;
- b) con riferimento alla provincia, se l'esercente fornisce il servizio in un ambito territoriale non compreso in una sola provincia.

Articolo 79

Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità

79.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

- a) cause di 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 autorizzativi;
- b) cause imputabili al cliente **finale** o a terzi, quali la mancata presenza del cliente **finale** 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 danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili all' esercente, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

79.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma 79.1, lettere a) e b), l' esercente documenta la causa del mancato rispetto.

TITOLO 4 – INDENNIZZI AUTOMATICI

Articolo 80

Casi di indennizzo automatico

80.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 77, l'indennizzo automatico è corrisposto al titolare del contratto di trasporto. Nel caso in cui sia un cliente finale, o, nel caso in cui il titolare del contratto di trasporto sia un venditore, questi ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile.

80.2 Gli indennizzi automatici sono definiti, per ciascuna tipologia di clientela, nella tabelle 13, 14 e 15, e, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) **se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;**
- b) **se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;**

- c) **se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.**

Articolo 81

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

- 81.1 L' esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui all' articolo 80 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall' articolo 79 sia riconducibile ad una delle cause di cui all' articolo 79, comma 79.1, lettere a) e b).
- 81.2 L' esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 80 qualora il cliente **finale** non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all' esercente per l' effettuazione della prestazione richiesta.
- 81.3 Il riconoscimento dell' indennizzo per mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti non è motivo di esclusione dal riconoscimento, ove dovuto, dell' indennizzo per mancato rispetto degli altri standard specifici.**
- 81.4 L' esercente non è tenuto a corrispondere l' indennizzo automatico di cui all' articolo 80:
- a) per mancato rispetto del tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per clienti finali alimentati in bassa tensione se l' interruzione della fornitura è causata dal solo allentamento dei morsetti ferma-cavi presenti sul gruppo di misura, dall' intervento del limitatore per prelievi irregolari o da danneggiamenti arrecati al gruppo di misura se installato all' interno di locali di esclusivo accesso del cliente **finale**;
 - b) per mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione se la prestazione non dà luogo a restituzione di somma al richiedente o viene effettuata a causa di errata comunicazione all' esercente da parte del cliente **finale**.

Articolo 82

*Modalità di corresponsione al cliente **finale** dell' indennizzo automatico*

- 82.1 Gli indennizzi automatici di cui all' articolo 80, ove dovuti ai sensi dell' articolo 81, sono corrisposti dall' esercente al richiedente la prestazione entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di**

puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento.

82.2 Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che ha richiesto la prestazione per la quale il distributore non ha rispettato il livello specifico per le cause indicate dall'articolo 81, l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente **finale** sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente **finale**, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

82.3 In caso di mancata effettuazione della corresponsione dell'indennizzo automatico entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto dal distributore al cliente finale entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

82.4 Per i soli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, i termini di cui ai precedenti commi decorrono dalla data dell'appuntamento.

82.5 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

82.6 Qualora la prestazione soggetta a livello specifico di qualità commerciale venga richiesta da un venditore operante per conto del cliente finale, l'eventuale indennizzo viene corrisposto al venditore il quale ha l'obbligo di trasferirlo al cliente finale.

TITOLO 5 – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI INFORMAZIONE

Articolo 83

Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità

- 83.1 L'esercente deve predisporre un registro, costituito da appropriati strumenti, anche informatici, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime.
- 83.2 Per ogni richiesta di prestazione, **di sua competenza**, soggetta a livelli specifici e generali di qualità, ad esclusione delle prestazioni di cui all'articolo 75, l'esercente deve registrare:
- a) il codice univoco con cui l'esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 70 e 71;
 - b) il codice con cui l'esercente individua la prestazione;
 - c) la tipologia di utenza, suddividendo tra clienti finali BT domestici, clienti finali BT non domestici e clienti finali MT;
 - d) i dati identificativi del cliente **finale**;
 - e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 70 e 71;
 - f) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;
 - g) la data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del cliente **finale**;
 - h) la data di esecuzione della prestazione;
 - i) la causa, tra quelle indicate dall'articolo 81, comma 81.1, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
 - j) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;
 - k) il codice dell'eventuale appuntamento con il cliente **finale** di cui all'articolo 73, comma 73.1 **inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 74**;
 - l) l'eventuale indicazione che l'appuntamento di cui alla lettera precedente è posticipato per richiesta del cliente finale;**
 - m) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto;**
 - n) codice alfanumerico identificativo omogeneo su tutto il territorio nazionale riferito al cliente finale (POD), di cui all'articolo 37 dell'allegato A alla deliberazione n. 111/06 e successive modificazioni e integrazioni.**

83.3 Per ogni appuntamento con il cliente finale di cui all'articolo 73, comma 73.1, inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 74, il distributore deve registrare:

- a) il codice univoco con cui il **distributore** identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 70 e 71, alla quale si riferisce l'appuntamento;
- b) la data proposta dal **distributore** per l'**appuntamento con il cliente finale**;
- c) la data, l'ora di inizio della fascia di puntualità dell'appuntamento;
- d) il rispetto o meno dell'appuntamento con il cliente finale;**
- e) l'eventuale assenza del cliente **finale** all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera c);
- f) la causa, tra quelle indicate dall'articolo 81, comma 81.1, dell'eventuale mancato rispetto della fascia massima di puntualità fissata dall'articolo 73;
- g) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento;
- h) codice alfanumerico identificativo omogeneo su tutto il territorio nazionale riferito al cliente finale (POD), di cui all'articolo 37 dell'allegato A alla deliberazione n. 111/06 e successive modificazioni e integrazioni.**

83.4 Per ogni richiesta di prestazione soggetta a livello specifico di qualità di cui all'articolo 77, l' esercente deve registrare:

- a) il codice univoco con cui l' esercente identifica la richiesta di prestazione;
- b) i dati identificativi del cliente **finale**;
- c) l'istante di richiesta del cliente **finale** interessato dal guasto;
- d) l'istante di ripristino della fornitura di energia elettrica;
- e) la causa, tra quelle indicate dall'articolo 81, comma 81.1, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
- f) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione o alla corresponsione dell'indennizzo.

83.5 Il venditore, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad un distributore, registra:

- a) il codice univoco con cui il venditore identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articoli 70 e 71;
- b) la data di ricevimento da parte del cliente finale della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articoli 70 e 71;

- c) **la data di invio al distributore della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche del cliente finale di cui alla precedente lettera b);**
- d) **codice alfanumerico identificativo omogeneo su tutto il territorio nazionale riferito al cliente finale (POD), di cui all'articolo 37 dell'allegato A alla deliberazione n. 111/06 e successive modificazioni e integrazioni.**

Articolo 84

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

- 84.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli **per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati** di cui al successivo articolo 85, comma 85.5, lettera a), **e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui alla presente Parte II**, l'esercente deve:
- a) mantenere il registro di cui all'articolo 83, comma 83.1, aggiornato con le informazioni e i dati richiesti;
 - b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
 - c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.
- 84.2 **Ogni anno l'Autorità richiede a un campione di esercenti di fornire un estratto informatico del registro di cui all'articolo 83, comma 83.1.**

Articolo 85

Comunicazione dell'esercente all'Autorità, controlli e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti per la qualità commerciale

- 85.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'esercente è tenuto a comunicare all'Autorità, per ciascuna tipologia di utenza, il numero totale di clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di comunicazione. Entro la stessa data e in modo contestuale, l'esercente **con più di 5000 clienti finali allacciati o serviti nell'anno precedente** è altresì tenuto a comunicare all'Autorità le informazioni e i dati di cui ai successivi commi 85.2, 85.3 e 85.4.
- 85.2 In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'esercente è tenuto a comunicare:

- a) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione di cui agli articoli 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72 e 75 con esclusione delle prestazioni alle quali si applica l'articolo 76, comma 76.6:
- il numero totale delle richieste di prestazioni o delle conferme delle richieste di verifica di cui agli articoli 70 e 71;
 - il numero totale delle richieste di prestazioni o delle conferme delle richieste di verifica di cui agli articoli 70 e 71, per le quali l'esercente non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito dall'articolo 79, ovvero dall'articolo 80, comma 80.1, suddividendo le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui all'articolo 79, comma 79.1;
 - il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale definito dall'articolo 77, ovvero dall'articolo 80, comma 80.1, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'articolo 79, comma 79.1, lettera c);
- b) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione di cui agli articoli 62, 64, 66, 67 e 68 limitatamente alle prestazioni alle quali si applica l'articolo 76, comma 76.7:
- **il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 73, comma 73.1**
 - il numero totale di appuntamenti **posticipati** di cui all'articolo 74, comma 74.1;
 - **il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 73, comma 73.1, per i quali l'esercente non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente finale, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui all'articolo 79, comma 79.1;**
 - il numero totale di appuntamenti **posticipati** di cui all'articolo 74, comma 74.1, per i quali l'esercente non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente **finale**, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui all'articolo 79, comma 79.1;
- c) per le prestazioni di cui agli articoli 70 e 71, **il distributore** è tenuto a comunicare il numero di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero di conferme delle richieste di verifica della tensione di fornitura, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa tecnica vigente nonché i tempi entro i quali il distributore ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura o alla

realizzazione degli interventi per ripristinare valori corretti della tensione di fornitura.

- 85.3 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici di cui all'articolo 82, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'esercente è tenuto a comunicare per ogni tipologia di utenza e per ogni livello specifico di qualità definito dall'articolo 77:
- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
 - b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
- 85.4 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:
- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella presente direttiva;
 - b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

Articolo 86

*Informazione ai clienti **finali** per la qualità commerciale*

- 86.1** In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità, **da parte di clienti finali, l'esercente fornisce a tali clienti informazioni per quanto concerne i livelli specifici e le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici. Il distributore fornisce tali informazioni ai venditori in occasione della prima richiesta di prestazione per conto del cliente finale e, successivamente, almeno una volta all'anno ed in occasione di ogni eventuale aggiornamento dei livelli specifici e/o dei livelli generali e/o degli indennizzi automatici.**
- 86.2** Entro il 30 giugno di ogni anno, il venditore, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, è tenuto ad informare ogni cliente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il venditore stesso dei livelli specifici e generali di qualità di sua competenza, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, limitatamente alla categoria di clientela cui appartiene il cliente finale e del grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione ai richiedenti.

- 86.3 Per i clienti in maggior tutela in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 86.2, il venditore è tenuto ad informare ogni cliente finale anche dei livelli specifici e generali di qualità di competenza del distributore di riferimento, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, limitatamente alla categoria di clientela cui appartiene il cliente finale.**
- 86.4 In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità o della fissazione di un appuntamento l'esercente comunica al richiedente un codice univoco.**

TITOLO 6 – MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEI CONTROLLI DEI DATI DI QUALITA'

Articolo 87

Ambito di applicazione

- 87.1 Il presente Titolo 6 definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità commerciale comunicati dagli esercenti all'Autorità in attuazione di quanto previsto dal presente Testo integrato. Il Titolo 6 si applica a tutti gli esercenti.**
- 87.2 L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti dal presente Titolo 6, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dagli esercenti ai fini del rispetto delle presenti disposizioni.**
- 87.3 E' fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti dell'esercente per l'irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dal presente Testo integrato sulla base degli elementi raccolti nei controlli di cui al precedente comma, dei controlli effettuati con la metodologia definita dal presente Titolo 6 o degli ulteriori controlli di cui all'articolo 97, comma 97.5.**

Articolo 88

Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità

88.1 Il controllo dei dati di qualità commerciale riguarda:

- a) per i distributori le prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione;
- b) per i venditori, le prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita.

88.2 Le prestazioni oggetto di controllo, sono tutte le prestazioni di qualità commerciale dei servizi elettrici che richiedono o meno un appuntamento con il cliente finale.

88.3 L'Autorità comunica all'esercente, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità commerciale con un preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi; nella comunicazione vengono indicati:

- a) le prestazioni di qualità commerciale dei servizi elettrici oggetto del controllo;
- b) l'anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità commerciale; l'anno non può comunque essere anteriore al 2007;
- c) per quali province viene effettuato il controllo dei dati di qualità, se l'esercente fornisce il servizio di distribuzione o vendita non compreso in una sola provincia.

88.4 L'esercente, entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al comma precedente, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all'Autorità via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità commerciale.

88.5 In sede di controllo, l'esercente fornisce su supporto elettronico per le prestazioni di qualità commerciale oggetto del controllo, un elenco contenente per ogni richiesta di prestazione i campi indicati in tabella 16. Gli elenchi di cui sopra sono acquisiti dall'Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità commerciale. Dagli elenchi di cui sopra, ciascuno dei quali costituisce la popolazione delle relative prestazioni di qualità commerciale, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di prestazioni di qualità commerciale da sottoporre al controllo dei dati di qualità commerciale.

88.6 L'esercente che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma entro un tempo massimo fissato in 4 (quattro) ore dall'avvio delle attività ispettive, entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di completamento del controllo

comunica all’Autorità le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.

88.7 Il numero delle prestazioni di qualità commerciale dei servizi elettrici riportati negli elenchi di cui al precedente comma 88.5, deve essere coerente con i relativi dati comunicati dall’ esercente all’Autorità. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze l’ esercente dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all’articolo 97 sarà il più elevato tra quello comunicato dall’ esercente all’Autorità e quello fornito in sede di controllo.

Articolo 89

Validazione dei dati

89.1 In tabella 17 sono indicati gli elementi, per le diverse tipologie di prestazioni di qualità commerciale, in assenza dei quali la prestazione esaminata viene classificata non valida.

89.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma non riportino il codice univoco della prestazione di qualità commerciale oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall’ esercente, le relative prestazioni vengono classificate non valide. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall’ esercente è fatta salva la facoltà per l’ esercente di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del codice univoco riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca della prestazione di qualità commerciale.

Articolo 90

Criteri di conformità dei dati validi

90.1 Ogni prestazione di qualità commerciale classificata come valida secondo quanto disposto dall’articolo 89, comma 89.1, viene sottoposto a verifica di conformità mediante uno o più dei seguenti criteri:

- corrispondenza;**
- completezza;**
- correttezza dell’indennizzo;**
- documentabilità delle cause;**
- esattezza del tempo.**

90.2 La prestazione di qualità commerciale che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificato/a come non conforme.

90.3 Le prestazioni di qualità commerciale classificate valide secondo quanto disposto dall'articolo 89, comma 89.1, sono sottoposte:

a) nel caso di richiesta di preventivo, alla verifica in sequenza dei criteri di:

- corrispondenza;
- completezza;
- correttezza dell'indennizzo automatico (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'articolo 79, comma 79.1, lettera c));
- documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'articolo 79, comma 79.1, lettere a) e b));
- esattezza del calcolo del tempo di effettuazione della prestazione (solo se la prestazione è effettuata in standard o per le prestazioni soggette a standard generale se la prestazione è effettuata entro il tempo definito nello standard);

b) nel caso di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo:

- corrispondenza;
- correttezza dell'indennizzo automatico (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'articolo 79, comma 79.1, lettera c));
- documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'articolo 79, comma 79.1, lettere a) e b));
- esattezza del calcolo del tempo di effettuazione della prestazione (solo se la prestazione è effettuata in standard o per le prestazioni soggette a standard generale se la prestazione è effettuata entro il tempo definito nello standard).

Articolo 91

Verifica di corrispondenza

91.1 La verifica di corrispondenza accerta, per la prestazione di qualità commerciale esaminata, la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dall' esercente di cui all' articolo 88, comma 88.5 e i documenti operativi di riscontro ad esclusione del campo "tempo effettivo rilevato" oggetto della sola verifica di cui all'articolo 95.

Articolo 92

Verifica di completezza

- 92.1** Il criterio di completezza si applica esclusivamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione o media tensione di cui agli articoli 62 e 63.
- 92.2** La verifica di completezza accerta, per la richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori esaminata, la completezza delle informazioni fornite ai clienti previste dall'articolo, comma 62.3; la verifica non ha esito positivo qualora il preventivo risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dall'articolo 62, comma 62.3.

Articolo 93

Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico

- 93.1** Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica alle prestazioni di qualità commerciale soggette a livelli specifici di cui all'articolo 77 o definiti dall'esercente di cui all'articolo 101.
- 93.2** La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico, per la prestazione di qualità commerciale esaminata, accerta che l'esercente abbia correttamente provveduto al pagamento al cliente finale dell'indennizzo automatico, ove dovuto; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:
- importo corrisposto al cliente finale diverso da quello previsto dall'articolo 80, comma 80.2, per la tipologia di utenza del cliente finale al quale si riferisce la prestazione esaminata, solo se a svantaggio di tale cliente finale;
 - importo pagato al cliente finale non maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'articolo 82, comma 82.3;
 - importo non corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'articolo 82, comma 82.3.

Articolo 94

Verifica di documentabilità delle cause

- 94.1** Il criterio di documentabilità delle cause si applica alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livello specifico di cui all'articolo 77 o soggette a livello generale di cui all'articolo 78 o definiti dall'esercente di cui all'articolo 101.

- 94.2** La verifica di documentabilità delle cause accerta per la prestazione di qualità commerciale esaminata, che l'esercente abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto dei livelli specifici e generali riconducibili alle cause indicate dall'articolo 79, comma 79.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:
- per le cause indicate dall'articolo 79, comma 79.1, lettere a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
 - per le cause indicate dall' dall'articolo 79, comma 79.1, lettere b) in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il richiedente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale.

Articolo 95

Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione

- 95.1** Il criterio di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione si applica alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livelli specifici di cui all'articolo 77 o soggette a livelli generali di cui all'articolo 78 o definiti dall'esercente di cui all'articolo 101.
- 95.2** La verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione accerta, per la prestazione di qualità commerciale esaminata, la correttezza del tempo riportato nel relativo elenco fornito dall'esercente di cui all'articolo 88, comma 88.5 rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.
- 95.3** Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.
- 95.4** Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione della prestazione di qualità commerciale evidenzi un mancato rispetto del relativo livello specifico di cui all'articolo 77, o definito dall'esercente di cui all'articolo 101 o del relativo livello generale di cui all'articolo 78, o definito dall'esercente di cui all'articolo 101, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme. Nel caso di prestazione soggetta a livello specifico, l'esercente provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico al cliente finale secondo quanto previsto agli articoli 80 e 82.

Articolo 96

Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato

96.1 Al termine di ogni controllo dei dati di qualità commerciale presso l'esercente, tra le prestazioni di qualità commerciale esaminati sono individuate, ai sensi di quanto previsto dagli articoli 89 e 90:

n_1 prestazioni di qualità commerciale non validi/e;

n_2 prestazioni di qualità commerciale non conformi.

96.2 A partire da n_1 o da n_2 di cui al precedente comma, dalla dimensione n del campione e dalla dimensione N della popolazione da cui è stato estratto, vengono stimati mediante un modello statistico il numero delle prestazioni di qualità commerciale non valide e il numero delle prestazioni di qualità commerciale non conformi per la popolazione di riferimento:

N_1 numero delle prestazioni di qualità commerciale non validi/e;

N_2 numero delle prestazioni di qualità commerciale non conformi.

Il modello statistico di cui sopra stima N_1 e N_2 per mezzo dell'estremo inferiore di un intervallo di confidenza destro di livello $1-\alpha$ pari al 95%. Lo stimatore N_i è determinato dalla formula seguente:

$$N_i = \min\{M \in [0, N] : P_M(X \geq n_i) > 0,05\}$$

dove X è una variabile aleatoria ipergeometrica di parametri N, M, n .

Il programma di calcolo utilizzato per le elaborazioni che implementano il modello statistico di cui sopra è reso disponibile nel sito internet dell'Autorità.

Articolo 97

Penalità per le prestazioni di qualità commerciale stimate non valide e non conformi

97.1 Per ciascuno degli N_1 e degli N_2 determinati con la metodologia di cui all'articolo 96, comma 96.2, l'esercente è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie:

per ogni N_1 , una penalità unitaria pari a euro 1.000 (mille);

per ogni N_2 , una penalità unitaria pari a euro 400 (quattrocento).

97.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente, sono definite le seguenti franchigie:

a) per N_1 , una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;

b) per N_2 , una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità

commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di N_1 .

97.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al precedente comma 97.1, moltiplicate per i corrispondenti N_1 ed N_2 , determinati con la metodologia di cui all'articolo 96, comma 96.2, e diminuiti delle franchigie di cui al comma 97.2.

97.4 Qualora l'esercente intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, lo stesso, entro i 15 (quindici) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 97.3, alla Cassa, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. L'esercente non è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro 1.000 (mille). L'esercente comunica all'Autorità entro i 20 (venti) giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

97.5 Qualora l'esercente non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, lo comunica all'Autorità entro i 15 (quindici) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso l'esercente:

- a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i 120 (centoventi) giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente Testo integrato in relazione alla provincia per i quali è stato effettuato il controllo dei dati di qualità commerciale;
- b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva calcolata ai sensi del precedente comma.

L'ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall'Autorità con un preavviso minimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

Articolo 98

Penalità per prestazioni di qualità commerciale riscontrati non validi o non conformi

- 98.1** Qualora in esito all'ulteriore controllo di cui all'articolo 97, comma 97.5, siano riscontrate prestazioni di qualità commerciale classificati come non validi e/o non conformi in base a quanto disposto dall'articolo 89 e dall'articolo 90, l'esercente è tenuto al pagamento delle penalità unitarie definite dall'articolo 97, comma 97.1.
- 98.2** Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente si tiene conto delle franchigie definite dall' articolo 97, comma 97.2.
- 98.3** L'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al comma 97.1, moltiplicate per i corrispondenti numeri di prestazioni di qualità commerciale riscontrati in esito all'ulteriore controllo di cui all' articolo 97, comma 97.5 e classificati come non validi/e o non conformi, tenuto conto delle franchigie di cui al comma 97.2, con arrotondamento al numero intero superiore. L'esercente non è tenuto al pagamento della penalità qualora l'ammontare complessivo della penalità sia inferiore a euro 1.000 (mille).
- 98.4** Fatto salvo quanto disposto dal precedente comma, l'esercente è tenuto al pagamento della penalità complessiva alla Cassa entro i 15 (quindici) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito dell'ulteriore controllo di cui all'articolo 97, comma 97.5, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. L'esercente comunica all'Autorità entro i 20 (venti) giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità commerciale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

TITOLO 7 – DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

Articolo 99

Standard di qualità definiti dall'esercente

- 99.1** Qualora l'esercente definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'articolo 77, comma 77.1 e dall'articolo 78, commi 78.1 e 78.2, ovvero riguardare prestazioni non previste dalla presente direttiva.

- 99.2 Qualora l'esercente definisca standard specifici di qualità commerciale ai sensi del precedente comma 101.1, a tali standard in caso di mancato rispetto corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore, per ciascuna tipologia di utenza, a quelli definiti dall'articolo 80.
- 99.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all'articolo 83, di comunicazione all'Autorità di cui all'articolo 85, e di informazione di cui all'articolo 86, l'esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dall'articolo 77, comma 77.1 e dall'articolo 80, commi 80.1 e 80.2.
- 99.4 Il cliente finale del mercato libero può chiedere all'esercente del servizio di vendita dell'energia elettrica l'applicazione di standard di qualità commerciale, **relativi a tale servizio**, diversi da quelli previsti dalla presente direttiva. In tal caso l'esercente può concordare con il cliente finale, mediante un rapporto contrattuale individuale di fornitura, l'entità degli **eventuali** indennizzi automatici.

Articolo 100

Disposizioni transitorie per la qualità commerciale

- 100.1 Per l'anno 2008, continua ad applicarsi provvisoriamente la disciplina degli indennizzi automatici prevista dal Titolo 4 della Parte II del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici per il periodo di regolazione 2004-2007, di cui all'Allegato A della deliberazione 30 gennaio 2004, n. 4/04 e successive modificazioni e integrazioni.**
- 100.2 Per l'anno 2008, sono provvisoriamente soggetti a indennizzo automatico, per mancato rispetto della fascia di puntualità di due ore, solo gli appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 59 del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici per il periodo di regolazione 2004-2007, richiamato al precedente comma.**
- 100.3 Nel 2008 si effettuano in via sperimentale controlli dei dati di qualità commerciale comunicati dagli esercenti per l'anno 2007 con la metodologia definita dal presente Titolo 6 della Parte II del presente Testo integrato, senza che l'esercente sia tenuto al pagamento di penalità conseguenti agli esiti di tali controlli.**

Tabella 11 – Livelli specifici di qualità commerciale

	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 62	20 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 64	15 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 66	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 67	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 68	1 giorno feriale (1)	1 giorno feriale
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 73 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 74)	2 ore	2 ore
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'articolo 69	90 giorni solari	60 giorni solari
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 75	3 ore (2) 4 ore (3)	non applicabile
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 70	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 71	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00;

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00.

Tabella 12 - Livelli generali di qualità commerciale

	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, di cui all'articolo 63, messi a disposizione entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	non applicabile	90%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 65, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, di cui all'articolo 72, messe a disposizione entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%	95%

Tabella 13– Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi per clienti finali BT domestici

	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio lo standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo lo standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo lo standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 62	20 giorni lavorativi	30,00	60,00	90,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 64	15 giorni lavorativi	30,00	60,00	90,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 66	5 giorni lavorativi	30,00	60,00	90,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 67	5 giorni lavorativi	30,00	60,00	90,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 68	1 giorno feriale ⁽¹⁾	30,00	60,00	90,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 73, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 74)	2 ore	30,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'articolo 69	90 giorni solari	30,00	60,00	90,00
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 75	3 ore ⁽²⁾ 4 ore ⁽³⁾	30,00	60,00	90,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 70	15 giorni lavorativi	30,00	60,00	90,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 71	30 giorni lavorativi	30,00	60,00	90,00

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00;

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00

Tabella 14 – Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi per clienti finali BT non domestici

	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio lo standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo lo standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo lo standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 62	20 giorni lavorativi	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 64	15 giorni lavorativi	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 66	5 giorni lavorativi	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 67	5 giorni lavorativi	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 68	1 giorno feriale ⁽¹⁾	60,00	120,00	180,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 73, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 74)	2 ore	60,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'articolo 69	90 giorni solari	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 75	3 ore ⁽²⁾ 4 ore ⁽³⁾	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 70	15 giorni lavorativi	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 71	30 giorni lavorativi	60,00	120,00	180,00

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00;

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00

Tabella 15 – Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi per clienti finali MT

	Standard	Rimborso in € per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio lo standard	Rimborso in € per esecuzione entro un tempo triplo lo standard	Rimborso in € per esecuzione oltre un tempo triplo lo standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 62	20 giorni lavorativi	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 64	30 giorni lavorativi	120,00	240,00	360,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 66	5 giorni lavorativi	120,00	240,00	360,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 67	7 giorni lavorativi	120,00	240,00	360,00
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 68	1 giorno feriale ⁽¹⁾	120,00	240,00	360,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'articolo 73, (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 74)	2 ore	120,00	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'articolo 69	60 giorni solari	120,00	240,00	360,00
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 75	3 ore ⁽²⁾ 4 ore ⁽³⁾	Non applicabile	240,00	360,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 70	15 giorni lavorativi	120,00	240,00	360,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'articolo 71	30 giorni lavorativi	120,00	240,00	360,00

(1) in caso di riduzione della potenza disponibile fino ad un valore non inferiore al 15% della potenza contrattualmente impegnata, lo standard applicabile è 1 giorno lavorativo;

(2) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00

Tabella 16 – Campi dell’elenco di prestazioni di qualità commerciale

						Atto autorizzativo					
N. Progr.	Tipologia prestazione (ad esempio: Preventivazione per esecuzione di lavori semplici)	Codice univoco richiesta prestazione	Tipologia utenza (1 = clienti finali BT domestici 2 = clienti finali BT non domestici 3 = clienti finali MT)	POD	Data ricevimento richiesta prestazione (gg/mm/aa)	Data richiesta atto autorizzativo richiesto per ultimo (gg/mm/aa)	Data ottenimento atto autorizzativo ottenuto per ultimo (gg/mm/aa)	Data esecuzione prestazione (gg/mm/aa)	Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente finale o terzi/3=per causa esercente)	Tempo effettivo rilevato come da articolo 61 (cifra intera)	Ammontare indennizzo corrisposto [€00]

segue

appuntamento	appuntamento		appuntamento posticipato		appuntamento effettivo		appuntamento
Codice app.	Data proposta dall’ercente per l’appuntamento con il cliente finale (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità proposta dall’ercente (hh:mm)	Data proposta dal cliente finale per l’appuntamento con l’ercente (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità proposta dal cliente finale (hh:mm)	Data appuntamento effettivo (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità effettiva (hh:mm)	Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente finale o terzi/3=per causa esercente)

Tabella 17 – Elementi di validazione per le diverse tipologie di prestazioni di qualità commerciale

		Elementi indispensabili per la validazione
Qualità commerciale del servizio di distribuzione	Richiesta di preventivo	Copia del preventivo
	Prestazione soggetta ad indennizzo automatico diversa dalla richiesta di preventivo	Copia del modulo attestante l'esecuzione della prestazione
	Richiesta di esecuzione di lavori	Copia del modulo attestante l'esecuzione della prestazione
	Richiesta di verifica del gruppo di misura o della tensione di fornitura	Copia del resoconto della verifica
	Reclami scritti o richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata
Qualità commerciale del servizio di vendita	Richieste di rettifica di fatturazione	Copia dei documenti attestanti la rettifica o copia della comunicazione di rifiuto di rettifica
	Reclami scritti o richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata