

## QUALITÀ E CONDIZIONI DEL SERVIZIO

### Lo stato della qualità del servizio

Per il terzo anno consecutivo l'Autorità ha verificato all'inizio del 1999 l'adozione della Carta dei servizi da parte degli esercenti il servizio elettrico e, contestualmente, ha rilevato lo stato della qualità del servizio reso nel 1998. La rilevazione, le cui modalità di svolgimento sono descritte nel Capitolo 6 della presente *Relazione Annuale*, si basa sulle dichiarazioni rilasciate dagli esercenti sotto la propria responsabilità. L'Autorità ha effettuato controlli a campione sui dati messi a disposizione dagli esercenti.

#### Attuazione della Carta dei servizi

L'Autorità ha rilevato che il numero di esercenti che hanno adottato la Carta dei servizi ha continuato ad aumentare anche nel 1998. Alla data del 31 dicembre 1998, oltre a Enel S.p.A. che ha adottato fin dal 1996 una Carta dei servizi per ognuna delle 147 zone in cui si articolava la sua struttura operativa, 93 imprese distributrici locali hanno dichiarato di aver adottato la Carta dei servizi (13 in più dell'anno precedente). Nel 1998 gli utenti del servizio elettrico il cui esercente ha adottato una Carta dei servizi sono 31,9 milioni e costituiscono il 99,3 per cento dell'intera utenza in Italia (Tav. 2.19).

TAV. 2.19 GRADO DI ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

ANNI	ZONE ENEL	MAGGIORI IMPRESE ELETTRICHE LOCALI <sup>(A)</sup>	ALTRE IMPRESE ELETTRICHE LOCALI <sup>(B)</sup>	TOTALE
NUMERO DI CARTE DEI SERVIZI ADOTTATE				
1996	147	22	42	211
1997	147	25	55	227
1998	147	26	67	240
UTENTI BT DEI SOGGETTI ESERCENTI CHE HANNO ADOTTATO LA CARTA DEI SERVIZI (milioni)				
1996	28,6	2,3	0,1	31,0
1997	28,8	2,4	0,1	31,3
1998	29,2	2,5	0,2	31,9

(A) Maggiori imprese elettriche locali: imprese distributrici locali con più di 10.000 utenti BT;

(B) Altre imprese elettriche locali: imprese distributrici locali con meno di 10.000 utenti BT.

### Verifica del rispetto degli standard di qualità

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

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

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

*La verifica del rispetto degli standard specifici consiste nella rilevazione, da parte dell'esercente, dei tempi effettivamente impiegati per ciascuna prestazione richiesta dagli utenti e nel confronto di tali tempi effettivi con gli standard dichiarati. Nei casi in cui questo confronto evidenzia l'esistenza di alcune prestazioni erogate con tempi superiori agli standard, l'esercente deve identificare le cause del mancato rispetto degli standard.*

L'indagine dell'Autorità, i cui risultati sono stati pubblicati in un *Quaderno* della collana *Documenti*, conferma anche per il 1998 quanto già rilevato per il 1997:

- gli standard di qualità indicati nelle Carte dei servizi, in maniera analoga allo scorso anno, sono piuttosto differenziati tra loro, sia all'interno dell'Enel S.p.A., sia tra le imprese distributrici locali, dove questo fenomeno è più accentuato (Tav. 2.20, Tav. 2.21, Tav. 2.22);
- gli standard di qualità dichiarati dai soggetti esercenti il servizio sono rimasti pressoché invariati dall'anno scorso sia per l'Enel S.p.A. sia per le imprese distributrici locali;
- anche nel 1998 l'Enel S.p.A. ha verificato tutti gli indicatori di qualità in modo omogeneo su tutte le zone di distribuzione mentre gli altri esercenti, soprattutto i più piccoli, hanno verificato gli standard in modo incompleto;
- le percentuali di casi fuori standard continuano ad essere contenute per tutte le prestazioni sia per l'Enel S.p.A., sia per le imprese distributrici locali;
- i tempi medi effettivi rilevati nel 1998 non hanno subito variazioni di rilievo rispetto al 1997;
- i tempi medi effettivi di erogazione delle prestazioni richieste dagli utenti, come nella rilevazione precedente, sono molto inferiori ai tempi massimi indicati dagli standard definiti dai soggetti esercenti nelle loro Carte dei servizi, in quanto gli standard sono stati definiti in modo prudenziale.

TAV. 2.20 RIEPILOGO RELATIVO A STANDARD SPECIFICI: ENEL S.P.A.

PRESTAZIONE	CASI (B)	STANDARD 1998 giorni			FUORI STANDARD % (F)		EFFETTIVO giorni (G)	
		PIÙ FREQUENTE (C)	MINIMO (D)	MASSIMO (E)	1997	1998	1997	1998
PREVENTIVI	299.300	40	25	60	1,8	1,4	15,8	16,5
ALLACCIAMENTI	269.586	50	30	80	0,1	0,2	5,5	5
ATTIVAZIONI E RIATTIVAZIONI(A)	1.379.296	10	7	20	0,2	0,2	1,3	1,5
DISATTIVAZIONI	867.511	12	12	15	0,2	0,1	2,8	2,8
RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE	26.197	28	28	28	6,5	2,4	16,7	13,3
RISPOSTA A RECLAMI	29.952	30	30	30	7,2	4,4	20,2	23,5
RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	7.328	45	45	45	0,9	0,9	11,3	8,7
RIATTIVAZIONE UTENTI MOROSI	490.256	1	1	1	0,3	0,3	1,0	1,0
VERIFICA MISURATORI	6.880	20	20	20	2,6	1,5	9,9	9,0
VERIFICA TENSIONE	1.297	20	20	20	1,2	1,0	9,7	7,1

(A) Inclusive le autoattivazioni.

(B) Casi: numero totale di richieste per le prestazioni indicate.

(C) Standard valore più frequente: valore dello standard più frequente per le prestazioni indicate.

(D) Standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati.

(E) Standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati.

(F) % fuori standard: percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente.

(G) Effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo.

Fonte: Dichiarazioni dell'esercente all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

TAV. 2.21 **RIEPILOGO RELATIVO A STANDARD SPECIFICI: IMPRESE DISTRIBUTRICI LOCALI CON PIÙ DI 10,000 UTENTI**

PRESTAZIONE	CASI (B)	STANDARD 1998 giorni			FUORI STANDARD % (F)		EFFETTIVO giorni (G)	
		PIÙ FREQUENTE (C)	MINIMO (D)	MASSIMO (E)	1997	1998	1997	1998
PREVENTIVI	18.089	26,7	6	60	2,5	2,3	20,1	16,8
ALLACCIAMENTI	10.915	20,4	5	40	1,7	2,2	10,8	9,6
ATTIVAZIONI E RIATTIVAZIONI (A)	169.324	7,7	2	12	1,2	0,2	3,9	3,4
DISATTIVAZIONI	89.323	7,7	2	12	0,2	0,1	3,6	4,5
RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE	3.640	27,6	10	30	1,4	2,8	14,4	15,4
RISPOSTA A RECLAMI	1.135	21,0	10	30	0,8	1,0	14,2	15,2
RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	25.915	24,5	10	120	2,7	1,4	8,8	9,5
RIATTIVAZIONE UTENTI MOROSI	24.410	1,0	1	2	0,0	0,0	1,5	0,9
VERIFICA MISURATORI	2.210	12,0	5	25	0,3	0,6	6,8	6,3
VERIFICA TENSIONE	819	10,9	5	25	0,4	3,4	1,1	5,2

(A) Includere le autoattivazioni.

(B) Casi: numero totale di richieste per le prestazioni indicate.

(C) Standard valore più frequente: valore dello standard più frequente per le prestazioni indicate.

(D) Standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati.

(E) Standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati.

(F) % fuori standard: percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente.

(G) Effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo.

Fonte: Dichiarazioni dell'esercente all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

TAV. 2.24 RIEPILOGO RELATIVO A STANDARD SPECIFICI: IMPRESE DISTRIBUTTRICI LOCALI CON MENO DI 10,000 UTENTI

PRESTAZIONE	CASI (B)	STANDARD 1998 giorni			FUORI STANDARD % (F)		EFFETTIVO giorni (G)	
		PIÙ FREQUENTE (C)	MINIMO (D)	MASSIMO (E)	1997	1998	1997	1998
PREVENTIVI	2.420	23,7	1	40	0,5	0,7	8,4	10,2
ALLACCIAMENTI	3.231	23,3	2	40	0,9	0,5	12,3	10,1
ATTIVAZIONI E RIATTIVAZIONI <sup>(A)</sup>	3.717	7,0	1	15	0,4	0,6	3,6	3,7
DISATTIVAZIONI	3.839	6,0	1	12	0,1	0,3	4,1	3,4
RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE	711	23,5	6	30	3,3	0,7	11,8	13,0
RISPOSTA A RECLAMI	236	25,5	4	30	6,5	2,2	11,7	9,8
RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	528	31,7	2	120	0,0	0,3	16,0	12,3
RIATTIVAZIONE UTENTI MOROSI	304	1,3	1	4	0,0	0,0	1,0	1,2
VERIFICA MISURATORI	355	12,6	2	30	0,0	0,0	5,3	6,1
VERIFICA TENSIONE	259	12,0	1	45	0,0	0,9	6,4	4,8

(A) Includere le autoattivazioni.

(B) Casi: numero totale di richieste per le prestazioni indicate.

(C) Standard valore più frequente: valore dello standard più frequente per le prestazioni indicate.

(D) Standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati.

(E) Standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati.

(F) % fuori standard: percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente.

(G) Effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo.

Fonte: Dichiarazioni dell'esercente all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

## Rimborsi agli utenti

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

Le imprese distributrici possono scegliere per quali indicatori di qualità prevedere il rimborso, la sua entità e le procedure di corresponsione. Gli indicatori di qualità sottoposti a rimborso sono molto diversi da esercente ad esercente; inoltre alcuni esercenti hanno sottoposto a rimborso anche indicatori di qualità non previsti dallo schema generale di riferimento della Carta dei servizi. Non vi sono, invece, differenze di rilievo tra gli esercenti sull'entità dei rimborsi; per quanto riguarda le modalità di rimborso, l'Enel S.p.A. e quasi tutte le imprese distributrici locali hanno definito procedure di rimborso su richiesta dell'utente.

Il limitato utilizzo delle procedure di rimborso è dovuto soprattutto alla scarsa conoscenza della Carta dei servizi da parte degli utenti; a 3 anni dall'introduzione della Carta dei servizi, il grado di informazione non sembra infatti essere cresciuto (Tav. 2.23).

Dal confronto con gli anni precedenti risulta che i casi di mancato rispetto degli standard soggetti ad indennizzo sono notevolmente diminuiti nel periodo 1996-1998 (Tav. 2.24). Questo andamento si può spiegare sia con un progressivo apprendimento da parte degli esercenti, che generalmente nel primo anno di applicazione della Carta dei servizi incontrano le maggiori difficoltà nel rispetto degli standard, sia come effetto dell'indagine svolta da parte dell'Autorità e della conseguente pubblicazione comparativa dei risultati: tale comparazione ha fornito un ulteriore stimolo agli esercenti per migliorare la qualità.

TAV. 2.23 RIMBORSI AGLI UTENTI

	ENEL S.P.A.	MAGGIORI IMPRESE ELETTRICHE LOCALI <sup>(B)</sup>	ALTRE IMPRESE ELETTRICHE LOCALI <sup>(C)</sup>	TOTALE
CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO PER CAUSE IMPUTABILI ALL'ESERCENTE	3.708	423 <sup>(A)</sup>	36	4.167
RICHIESTE DI RIMBORSO PRESENTATE DA PARTE DEGLI UTENTI	4	13	22	39
RIMBORSI CONCESSI	0	54	0	54
<b>IMPORTO TOTALE DEI RIMBORSI CONCESSI (MILIONI DI LIRE)</b>	<b>0</b>	<b>3,7</b>	<b>0</b>	<b>3,7</b>

(A) Non sono compresi i dati dell'Acea-Roma e della Meta-Modena perché non sono separati i casi di mancato rispetto degli standard dovuti a cause imputabili all'azienda da quelli dovuti a cause imputabili all'utente o a terzi.

(B) Maggiori imprese elettriche locali: imprese distributrici locali con più di 10.000 utenti B.T.

(C) Altre imprese elettriche locali: imprese distributrici locali con meno di 10.000 utenti BT.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

TAV. 2.24 EVOLUZIONE DEL NUMERO DI CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A INDENNIZZO

CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO PER CAUSE IMPUTABILI ALL'ESERCENTE	ENEL S.P.A.	MAGGIORI IMPRESE ELETTRICHE LOCALI <sup>(B)</sup>	ALTRE IMPRESE ELETTRICHE LOCALI <sup>(C)</sup>	TOTALE
NEL 1996	23.607	212	27	23.846
NEL 1997	5.289	810	n.d.	6.099
NEL 1998	3.708	423	36	4.167

(A) Non sono compresi i dati dell'Acea-Roma e della Meta-Modena perché non sono separati i casi di mancato rispetto degli standard dovuti a cause imputabili all'azienda da quelli dovuti a cause imputabili all'utente o a terzi.

(B) Maggiori imprese elettriche locali: imprese distributrici locali con più di 10.000 utenti B.T.

(C) Altre imprese elettriche locali: imprese distributrici locali con meno di 10.000 utenti BT.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.



## La continuità del servizio

Gli aspetti della continuità del servizio presi in esame dalla Carta dei servizi sono le interruzioni senza preavviso lunghe (con durata superiore a 3 minuti) e le interruzioni con preavviso (con preavviso agli utenti, in genere di 24 ore).

I dati del triennio 1996-98 indicano che complessivamente la continuità del servizio aumenta: in media un utente dell'Enel S.p.A. alimentato in bassa tensione ha subito nel 1998 4,1 interruzioni senza preavviso (4,8 nel 1996 e 4,6 nel 1997), per un totale di 196 minuti persi per utente (272 nel 1996 e 209 nel 1997). Peraltro, gli stessi dati denotano anche un'attenuazione del tasso annuo di miglioramento della durata complessiva di interruzione che passa dal 23 per cento tra il 1997 e il 1996 a poco più del 6 per cento tra il 1998 e il 1997 (nelle aree del nord si registra una tendenza analoga anche per quanto riguarda il tasso di miglioramento del numero di interruzioni).

I livelli effettivi di continuità (sia in numero che in durata delle interruzioni) sono differenti tra aree urbane e aree rurali a causa della differente struttura della rete elettrica: infatti, in Italia come nella maggior parte dei paesi, le aree rurali sono servite da linee aeree, che sono più vulnerabili sotto il profilo della continuità.

La classificazione territoriale utilizzata nel 1998 è basata sulle aree urbane (località con popolazione superiore a 30.000 abitanti), semiurbane (località con popolazione compresa tra 10.000 e 30.000 abitanti) e rurali (località con popolazione inferiore a 10.000 abitanti). Tale classificazione è stata superata dalla nuova classificazione delle aree territoriali introdotta dall'Autorità con la deliberazione 1 settembre 1999, n. 128 (*cf.* Capitolo 6).

TAV. 2.25 NUMERO DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE: ENEL S.P.A.

	ITALIA	NORD	CENTRO	SUD	SOLO AREE RURALI <sup>(A)</sup>	SOLO AREE RURALI <sup>(B)</sup>
<b>NUMERO DI INTERRUZIONI PER UTENTE</b>						
1996	<b>4,8</b>	3,5	5,1	6,1	2,7	6,4
1997	<b>4,6</b>	2,8	5,7	6,1	2,7	6,0
1998	<b>4,1</b>	2,6	4,9	5,4	2,2	5,5
<b>DURATA COMPLESSIVA DELLE INTERRUZIONI (minuti persi in media per utente)</b>						
1996	<b>272</b>	159	285	403	150	378
1997	<b>209</b>	125	229	302	123	283
1998	<b>196</b>	121	230	270	107	269

(A) Aree urbane: località con popolazione superiore a 30.000 abitanti.

(B) Aree rurali: località con popolazione inferiore a 10.000 abitanti.

Fonte: Dichiarazioni dell'esercente all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

La rilevazione sugli indicatori di continuità fa emergere, inoltre, che vi sono disomogeneità tra le diverse zone dell'Enel S.p.A. anche a parità di caratteristiche di territorio; la tavola 2.25 mostra che i valori medi di continuità del servizio sono il risultato di situazioni molto differenziate tra nord e sud del paese: al nord la media è di 2,6 interruzioni per utente all'anno (121 minuti persi per utente), mentre al sud la media sale a 5,4 interruzioni per utente all'anno (270 minuti persi per utente). Questi valori sono medie ponderate che tengono conto del fatto che l'Enel S.p.A. serve sia territori urbani che rurali; ma l'analisi di dettaglio mostra differenze rilevanti anche tra le diverse zone urbane (1,4 interruzioni per utente all'anno nelle aree urbane del Nord contro 2,8 interruzioni per utente all'anno in quelle del Sud) o delle sole zone rurali (3,5 interruzioni per utente all'anno nelle aree rurali del nord contro 7,6 interruzioni per utente all'anno in quelle del sud).

Le tavole 2.26 e 2.27 mostrano il numero e la durata delle interruzioni senza preavviso nelle regioni italiane; i dati sono riportati dapprima in relazione a tutto il territorio servito e, quindi, distinguendo tra aree rurali, semiurbane ed urbane.

TAV. 2.28 NUMERO DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE: ENEL S.P.A.

REGIONI	NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI PER UTENTE			
	TUTTO IL TERRITORIO <sup>(A)</sup>	AREA RURALE <sup>(B)</sup>	AREA SEMIURBANA <sup>(C)</sup>	AREA URBANA <sup>(D)</sup>
PIEMONTE	3,2	4,1	1,6	2,0
VALLE D'AOSTA	1,6	1,8	...	0,6
LIGURIA	2,8	4,8	1,7	1,1
LOMBARDIA	1,9	2,4	1,5	1,3
VENETO	2,7	3,5	2,1	1,1
TRENTINO-ALTO ADIGE	3,6	4,0	1,4	1,0
FRIULI-VENEZIA GIULIA	3,2	3,9	2,1	1,5
EMILIA-ROMAGNA	2,8	4,0	2,0	1,2
TOSCANA	4,2	6,2	3,4	2,5
UMBRIA	4,4	5,0	4,9	3,0
MARCHE	4,5	6,2	3,7	2,4
LAZIO	5,8	8,7	6,6	3,2
CAMPANIA	4,4	6,5	4,0	2,4
ABRUZZO	4,5	5,6	3,5	2,2
MOLISE	4,6	5,3	2,2	3,0
PUGLIA	5,9	8,5	3,7	3,0
BASILICATA	3,8	4,2	3,3	1,2
CALABRIA	7,2	9,3	3,4	2,2
SARDEGNA	6,7	9,0	4,2	2,7
SICILIA	5,4	7,6	4,5	3,4
<b>ITALIA</b>	<b>4,1</b>	<b>5,5</b>	<b>3,3</b>	<b>2,2</b>
<i>NORD</i>	<i>2,6</i>	<i>3,5</i>	<i>1,8</i>	<i>1,4</i>
<i>CENTRO</i>	<i>4,9</i>	<i>6,9</i>	<i>5,1</i>	<i>2,8</i>
<i>SUD</i>	<i>5,4</i>	<i>7,6</i>	<i>4,0</i>	<i>2,8</i>

(A) Tutto il territorio: media ponderata tra aree urbane, semiurbane e rurali.

(B) Aree rurali: località con popolazione inferiore a 10.000 abitanti.

(C) Aree semiurbane: località con popolazione compresa tra 10.000 e 30.000 abitanti.

(D) Aree urbane: località con popolazione superiore a 30.000 abitanti.

Fonte: Dichiarazioni dell'esercente all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

TAV. 2.27 DURATA DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE: ENEL S.P.A.

REGIONI	NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI PER UTENTE			
	TUTTO IL TERRITORIO <sup>(A)</sup>	AREA RURALE <sup>(B)</sup>	AREA SEMIURBANA <sup>(C)</sup>	AREA URBANA <sup>(D)</sup>
PIEMONTE	161	233	75	56
VALLE D'AOSTA	79	91	-	22
LIGURIA	127	219	65	57
LOMBARDIA	86	109	68	54
VENETO	125	161	101	46
TRENTINO-ALTO ADIGE	183	207	58	50
FRIULI-VENEZIA GIULIA	140	174	74	73
EMILIA-ROMAGNA	128	183	96	59
TOSCANA	177	252	135	116
UMBRIA	216	259	213	140
MARCHE	251	361	173	122
LAZIO	276	400	308	168
CAMPANIA	214	318	171	126
ABRUZZO	283	375	175	109
MOLISE	256	304	128	131
PUGLIA	325	503	131	136
BASILICATA	247	288	145	69
CALABRIA	291	363	142	131
SARDEGNA	373	504	205	168
SICILIA	236	322	208	159
<b>ITALIA</b>	<b>196</b>	<b>269</b>	<b>145</b>	<b>107</b>
<i>NORD</i>	<i>121</i>	<i>167</i>	<i>79</i>	<i>55</i>
<i>CENTRO</i>	<i>230</i>	<i>319</i>	<i>231</i>	<i>141</i>
<i>SUD</i>	<i>270</i>	<i>383</i>	<i>172</i>	<i>140</i>

(A) Tutto il territorio: media ponderata tra aree urbane, semiurbane e rurali.

(B) Aree rurali: località con popolazione inferiore a 10.000 abitanti.

(C) Aree semiurbane: località con popolazione compresa tra 10.000 e 30.000 abitanti.

(D) Aree urbane: località con popolazione superiore a 30.000 abitanti.

Fonte: Dichiarazioni dell'esercente all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

La situazione della continuità del servizio nelle principali imprese elettriche locali è ancora piuttosto differenziata. La tavola 2.28 mostra il numero e la durata delle interruzioni senza preavviso delle principali imprese distributrici locali: Asm-Brescia con 0,5 interruzioni in media per utente all'anno e una durata di 20 minuti per utente, Aem-Milano, Aem-Torino e Aec-Bolzano con circa 1 interruzione in media per utente all'anno e, rispettivamente, una durata media di 37, 39 e 40 minuti per utente e Acea-Roma con 2,5 interruzioni per utente e una durata media di 99 minuti per utente.

Per quanto concerne le modalità di registrazione delle interruzioni, si notano alcune differenze tra i criteri di registrazione e le modalità di rilevazione dei dati attualmente in uso presso i soggetti esercenti. Tuttavia, i controlli tecnici effettuati dall'Autorità confermano che gli indicatori di continuità calcolati dall'Enel S.p.A. e dalle principali imprese distributrici locali presentano un ragionevole grado di omogeneità e quindi, nonostante le approssimazioni introdotte, è possibile istituire confronti plausibili tra i dati dai principali esercenti. È opportuno inoltre sottolineare la peculiarità del caso della città di Roma rispetto alle altre aree urbane: dal momento che il comune di Roma ha un territorio di dimensioni particolarmente vaste che comprende sia aree ad alta concentrazione, sia a bassa concentrazione in termini di popolazione, di carico elettrico e di tipologia degli impianti, il confronto tra i dati degli esercenti presenti a Roma e i dati relativi alle altre città risente della disomogeneità del territorio servito.

TAV. 2.28 **NUMERO DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE: PRINCIPALI IMPRESE DISTRIBUTRICI LOCALI**

IMPRESE DISTRIBUTRICI LOCALI	UTENTI	NUMERO	DURATA minuti
ACEA-ROMA	766.331	2,5	99
AEM-MILANO	431.239	1,2	37
AEM-TORINO	247.529	1,2	39
ACEGAS-TRIESTE	139.661	1,4	44
ASM-BRESCIA	116.078	0,5	20
AEC-BOLZANO	114.954	1,2	40
META-MODENA	109.080	(A)	(A)

(A) Dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli Uffici dell'Autorità.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

## La soddisfazione delle famiglie nella fruizione del servizio elettrico

La legge n. 481/95 prevede che l'Autorità svolga periodiche rilevazioni della soddisfazione degli utenti e della qualità del servizio reso. L'Autorità ha già svolto nel gennaio 1998 un'indagine approfondita sulla soddisfazione e le aspettative degli utenti domestici presentata nel terzo Quaderno della collana Documenti.

Allo scopo di disporre di un monitoraggio annuale della soddisfazione degli utenti domestici di energia elettrica e gas, dal 1998 l'Autorità ha avviato una collaborazione con l'Istat, con cui è stata progettata e introdotta una sezione dell'Indagine multiscopo specificamente dedicata ai servizi regolati dall'Autorità, cioè la fornitura di energia elettrica e di gas.

Gli obiettivi della sezione dell'indagine multiscopo dedicata ai servizi di energia elettrica e gas sono quindi quelli di rilevare sistematicamente, per entrambi i servizi, sia la soddisfazione degli utenti domestici (tipicamente famiglie) per il servizio complessivo, sia la soddisfazione degli utenti domestici per le principali componenti di qualità del servizio, come la continuità del servizio, la stabilità della tensione o della pressione, la frequenza di lettura, la comprensibilità delle bollette, le informazioni agli utenti e la sicurezza del servizio.

I dati presentati di seguito si riferiscono alla seconda rilevazione compiuta nel mese di novembre del 1999 su un campione di circa 20.000 famiglie. La prima rilevazione è stata compiuta nel mese di novembre 1998 su un campione di circa 29.000 famiglie<sup>10</sup>.

Il grado di soddisfazione degli utenti domestici per il servizio elettrico nel 1998 appare molto elevato: il 18,1 per cento si dichiara "molto soddisfatto" e il 72,2 per cento "abbastanza soddisfatto", per un totale del 90,3 per cento di utenti complessivamente soddisfatti. Questi dati confermano dati già disponibili da altre ricerche, sia italiane che internazionali, secondo cui il livello di soddisfazione per il servizio elettrico è in generale piuttosto alto, anche rispetto ad altri servizi pubblici.

La percezione sulla qualità del servizio elettrico è influenzata dall'area territoriale e dall'ampiezza del comune di residenza. La quota di coloro che hanno dichiarato di essere poco o per niente soddisfatti del servizio elettrico raggiunge l'8,8 per cento del paese, ma cresce nei comuni piccoli e medi e al sud.

---

<sup>10</sup> I risultati della prima rilevazione sono stati pubblicati in: *Note rapide*, Istat, n. 6, anno 4, 7 maggio 1999.

L'analisi dei dati di soddisfazione e insoddisfazione per tipologia di centro abitato mostra una maggiore insoddisfazione tra le aree nei comuni fino a 50.000 abitanti rispetto ai centri urbani a maggiore popolazione. La percentuale di insoddisfatti è infatti compresa tra il 8,7 per cento ed il 11,9 per cento delle famiglie nei comuni di ampiezza fino a 50.000 abitanti, mentre è pari al 4,5 per cento nei centri maggiori (Tav. 2.29).

TAV. 2.29 SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELLE FAMIGLIE PER IL SERVIZIO ELETTRICO

Analisi per tipo di centro abitato

	SODDISFATTI (MOLTO E ABBASTANZA SODDISFATTI)	INSODDISFATTI (POCO E PER NIENTE SODDISFATTI)
<b>ITALIA</b>	<b>91,2</b>	<b>8,0</b>
AREE METROPOLITANE – CENTRO	94,4	4,9
AREE METROPOLITANE – PERIFERIA	91,8	7,8
COMUNI CON PIÙ DI 50.000 AB.	94,3	4,5
COMUNI TRA 10.000 E 50.000 AB.	90,4	8,7
COMUNI TRA 2.000 E 10.000 AB.	88,2	10,9
COMUNI CON MENO DI 2.000 AB.	87,5	11,9

Fonte: Elaborazioni su dati Istat.

Più accentuate sono le variazioni intorno alla media nazionale dei livelli di soddisfazione e insoddisfazione delle diverse ripartizioni territoriali. Rispetto a una media nazionale dell'8,0 per cento, gli insoddisfatti crescono dal 5 per cento del nord ovest, al 5,6 del nord est, al 7,4 per cento del centro, fino ad arrivare al 11,1 per cento nel sud e il 14,5 per cento delle isole maggiori (Tav. 2.30).

TAV. 2.30 SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELLE FAMIGLIE PER IL SERVIZIO ELETTRICO

Analisi per tipo di centro abitato

	SODDISFATTI (MOLTO E ABBASTANZA SODDISFATTI)	INSODDISFATTI (POCO E PER NIENTE SODDISFATTI)
<b>ITALIA</b>	<b>91,2</b>	<b>8,0</b>
NORD-OVEST	94,5	5,0
NORD-EST	94,1	5,6
CENTRO	91,3	7,4
SUD	88,1	11,1
ISOLE	83,9	14,5

Fonte: Elaborazioni su dati Istat.



Il dettaglio regionale mostra come le regioni in cui la insoddisfazione complessiva è maggiore sono la Calabria (25,1 per cento), la Sardegna (14,6 per cento) e la Sicilia (14,5 per cento); le regioni con la minore insoddisfazione sono il Molise e l'Emilia Romagna (rispettivamente, 3,4 per cento e 3,6 per cento di insoddisfatti) (Fig. 2.5).

L'analisi della soddisfazione per i singoli fattori della qualità del servizio permette di individuare le aree di miglioramento secondo la percezione degli utenti. I fattori di qualità esaminati sono:

- continuità del servizio (interruzioni);
- stabilità della tensione (sbalzi di tensione);
- frequenza di lettura dei contatori;
- comprensibilità della bolletta;
- informazioni sul servizio.

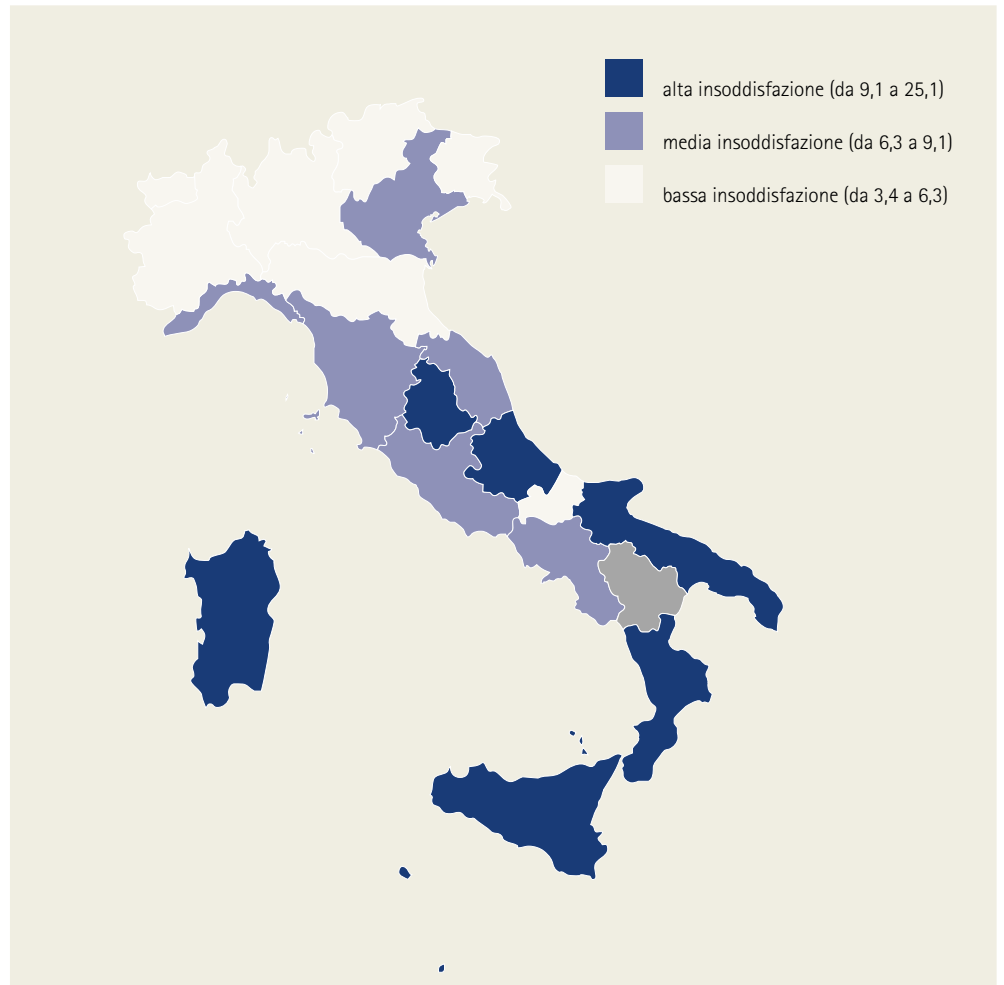
Dalla tavola 2.31 emerge che gli intervistati sono più soddisfatti dei fattori tecnici di qualità del servizio (continuità e stabilità della tensione) e meno dei fattori commerciali di qualità del servizio (lettura, bollette e informazioni). In particolare, l'insoddisfazione per la frequenza di lettura tocca un utente su quattro (24,7 per cento); anche per la comprensibilità della bolletta e l'adeguatezza delle informazioni sul servizio si registrano livelli di insoddisfazione elevati (rispettivamente 28,7 per cento e 23,5 per cento).

TAV. 2.31 SODDISFAZIONE PER ALCUNI FATTORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO

GIUDIZI	SODDISFATTI (MOLTO E ABBASTANZA SODDISFATTI)	INSODDISFATTI (POCO E PER NIENTE SODDISFATTI)
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA QUALITÀ</b>	<b>91,2</b>	<b>8,0</b>
<b>GIUDIZI ANALITICI:</b>		
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	91,0	8,1
STABILITÀ DELLA TENSIONE	87,2	11,8
FREQUENZA DI LETTURA	74,1	24,7
COMPRESIBILITÀ DELLA BOLLETTA	76,1	22,7
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	74,1	23,5

Fonte: Elaborazioni su dati Istat.

FIG. 2.5 GRADO DI INSODDISFAZIONE DEGLI UTENTI PER IL SERVIZIO ELETTRICO



Fonte elaborazioni su dati Istat.