

3.2 DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

3.2.1 PREMESSA

I risultati dello studio sulla qualità dei servizi di distribuzione e vendita del settore elettrico e del gas, intesa come *Qualità commerciale e continuità del servizio*, presentati in tale relazione si basano in larga misura sullo stesso impianto metodologico delle precedenti cfr. Relazione 2004 e 2005.

Nell'affrontare l'analisi della Qualità dei Servizi, nel rapporto 2005 dell'Agenzia, si è cercato di fornire utili indicazioni sugli strumenti di regolazione della Qualità dei servizi, riguardo al quadro legislativo e regolatorio dell'AEEG, evidenziando, in particolare, i limiti e le criticità riscontrate nell'attuazione della Carta dei Servizi, nonché le garanzie tecniche ed economiche introdotte dalla stessa Autorità per tutelare il rapporto utente-esercente anche alla luce dei processi di liberalizzazione dei mercati energetici. Già nella precedente relazione, ci si è soffermati sull'impostazione metodologica relativa alla classificazione ed elaborazione dei dati di settore, evidenziando che l'obiettivo primario non era quello di compiere una rilevazione sistematica della qualità dei servizi energetici, ma di fornire indicatori di efficienza del servizio locale di supporto, anche, alla predisposizione, redazione o solo aggiornamento degli standard previsti nella "Carta dei Servizi".

Nella fattispecie, il report finale del 2005 ha raccolto e sintetizzato i risultati di un lavoro, avviato con i seguenti obiettivi:

- individuare ed esaminare le disposizioni legislative e le direttive emanate dall'Autorità;
- analizzare i limiti delle disposizioni legislative attuative della Carta dei Servizi e le differenze introdotte dalla regolazione dell'Autorità;
- individuare i fattori della qualità del servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e il gas, ovvero gli indicatori prestazionali economici "*qualità commerciale*" e tecnici "*continuità del servizio*";
- raccogliere e analizzare i numeri della qualità commerciale e continuità del servizio degli operatori nazionali di settore;
- valutare, in maniera puntuale, la qualità del servizio degli operatori locali AEM Torino e AES Torino;
- realizzare un "benchmarking tecnico" tra la qualità del servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas fornita dagli operatori locale, rispetto alla qualità del servizio fornita dai restanti operatori nazionali.

Il punto di partenza delle attività di studio e ricerca, per la caratterizzazione della relazione della Qualità dei servizi anno 2006 è il risultato finale dell'impostazione metodologica analitica, avviata nell'anno 2004 ed ora al terzo anno di definizione con le finalità in precedenza espresse.

In particolare, in tale rapporto si presentano in maniera sintetica le linee guida dell'indagine analitica e i relativi aggiornamenti degli indicatori prestazionali, *indicatori di efficienza del servizio*, degli esercenti dei servizi di distribuzione e vendita del settore elettrico e del gas locali (AEM Torino ed AES Torino).

3.2.2 SETTORE ENERGIA ELETTRICA: AEM TORINO

L'indagine analitica, è stata preceduta dalla raccolta e analisi dei dati sulla qualità commerciale del servizio resi pubblici dall'AEEG dal 1997 al 2005. È da sottolineare come nella precedente relazione, avevamo evidenziato come non sia stato possibile effettuare l'analisi dei dati, per l'esercente locale, relativi al servizio reso negli anni che vanno dal 1997 al 2000, per effetto delle criticità di presentazione da parte dell'Autorità dei dati del settore, vale a dire aggregati e non riferiti al singolo esercente. Tuttavia, tale criticità non è presente per i rapporti sulla qualità commerciale per il quinquennio 2001-2005, dove i dati sul servizio reso e monitorato sono riferiti ad ogni singolo esercente.

Di seguito, quindi, si riportano in maniera sintetica e strutturata, le considerazioni sull'analisi dei dati effettivi della qualità commerciale (soggetta e non soggetta ad indennizzo automatico nei confronti del cliente), dell'esercente locale del servizio di distribuzione di energia elettrica.

3.2.2.1 QUALITÀ COMMERCIALE DAL 2001 AL 2005

Gli indicatori prestazionali che si presentano in tale sezione, sono una rappresentazione sintetica dei risultati finali dell'indagine analitica effettuata, caratterizzata dapprima da una fase di classificazione e successivamente di elaborazione dei dati sulla qualità commerciale del servizio di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica, resi pubblici e consultabili sul sito dell'Autorità, per gli anni dal 2001 al 2005.

È necessario sottolineare, come in precedenza enunciato che, nell'impostazione metodologica di classificazione dei dati, si è tenuto conto, di due intervalli temporali, I° periodo di regolazione dell'Autorità (triennio 2001-2003) e II° periodo di regolazione (quadriennio 2004-2007).

Tale suddivisione si rende necessaria al fine di caratterizzare, solo in parte in tale rapporto, gli effetti delle regolamentazioni dell'Autorità, nei diversi periodi di regolazione. Infatti, con il 2003 si

è concluso il primo periodo di regolazione della qualità del servizio iniziato nel 2000. Il secondo periodo di regolazione, difatti ha introdotto nuovi indicatori prestazionali soggetti e non ad indennizzo automatico, livelli prestazionali minimi e in alcuni casi più restrittivi per gli esercenti del servizio di distribuzione e vendita dell'energia elettrica, aggiornando gli indicatori definiti dall'AEEG nel primo periodo di regolazione.

Indicatori prestazionali dell'esercente locale

Dopo aver sinteticamente sottolineato l'impostazione metodologica adottata per l'analisi degli indicatori della qualità commerciale dell'esercente locale AEM Torino, di seguito si riportano alcune note di lettura e valutazioni sintetiche sui dati effettivi della qualità commerciale nel quinquennio 2001/2005.

Dalle risultanze dell'analisi, emerge che dall'anno 2001 all'anno 2005, complessivamente la qualità commerciale dell'esercente locale soggetta ad indennizzo automatico, rimborsi nei confronti del cliente nel caso di non rispetto degli standard previsti nella propria Carta dei Servizi, presenta un'evoluzione di tipo migliorativo.

Analizzando la Tabella 1 con il supporto della Figura , per i soli clienti alimentati in BT, si evidenzia come l'incidenza del numero di richieste fuori standard rispetto al numero di clienti, se nel 2001 era del 2,80%, negli anni tra il 2002 e il 2005 ha registrato un notevole decremento, con una lieve crescita solo nell'anno 2003.

Nell'anno 2005, nonostante, per AEM Torino si registri un numero di richieste di prestazioni superiore al 2004 del 27% (circa 7.000 richieste di prestazioni in più rispetto l'anno 2004), il numero di richieste in fuori standard si è drasticamente ridotto.

Infatti, se nel 2004 il numero di fuori standard era di 10 su 1.000 richieste di prestazioni, nel 2005 il numero di fuori standard è stato di 5 ogni 1.000 richieste di prestazione

La Tabella 2 presenta, per gli anni dal 2001 al 2005, i principali dati riguardanti le prestazioni soggette a indennizzo automatico (numero annuo di richieste, tempo medio effettivo, standard adottato nella carta dei servizi e numero di indennizzi automatici corrisposti ai clienti), con riferimento ai clienti finali alimentati BT, che costituiscono la tipologia di utenza più diffusa, dell'esercente locale AEM Torino. In Figura si riporta la distribuzione in termini percentuali delle richieste di prestazione. Si evidenzia che circa il 80% delle richieste di prestazioni riguarda l'attivazione di fornitura e alla riattivazione di fornitura per morosità (quest'ultime con trend crescente nel corso degli anni).

Tabella 1 Principali indicatori della qualità commerciale soggetta ad indennizzi automatici

	Clienti alimentati in BT					Clienti alimentati in MT				
	2001	2002	2003	2004	2005	2001	2002	2003	2004	2005
N° Clienti	251.847	550.427	553.017	554.165	555.582	283	606	775	782	772
N° richieste	6.997	35.924	24.208	25.163	32.072	6	42	27	33	24
N° fuori Standard	196	431	384	256	172	2	2	2	2	0

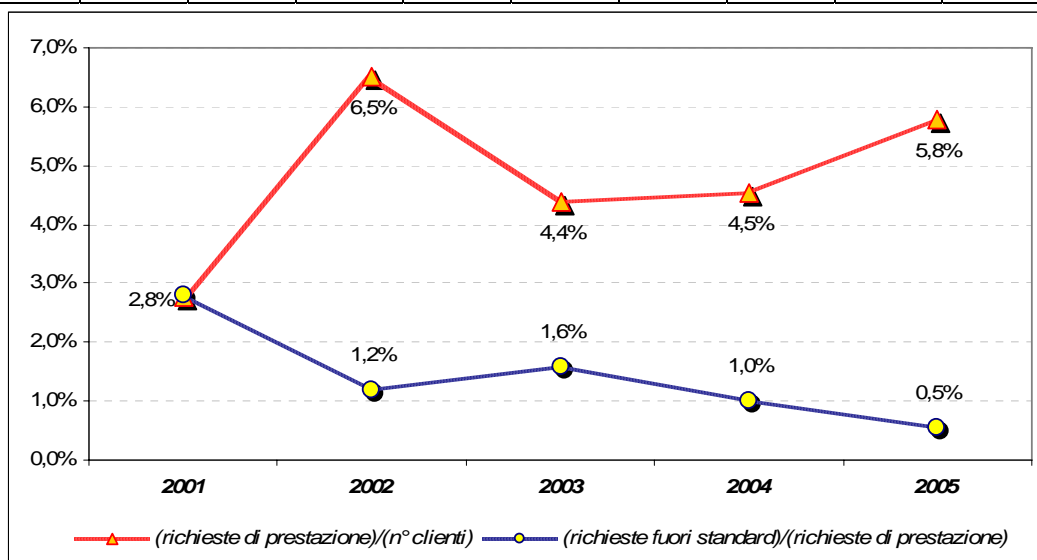


Figura 18 Clienti in BT:trend indicatori specifici (2001-2005)

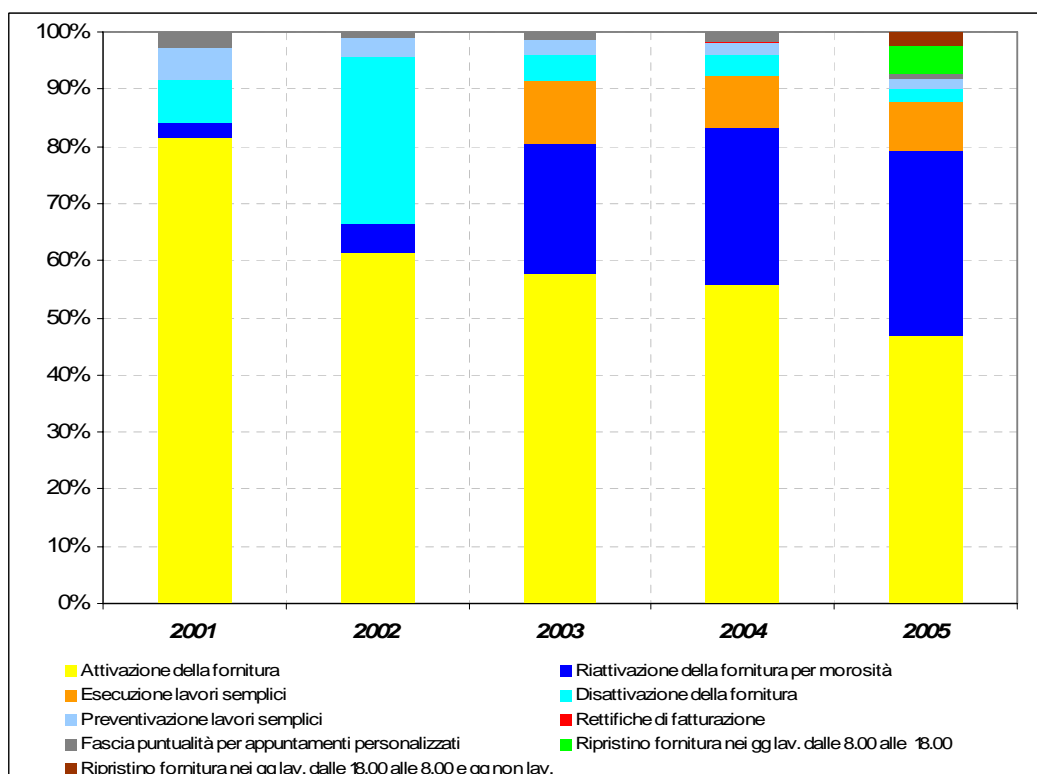
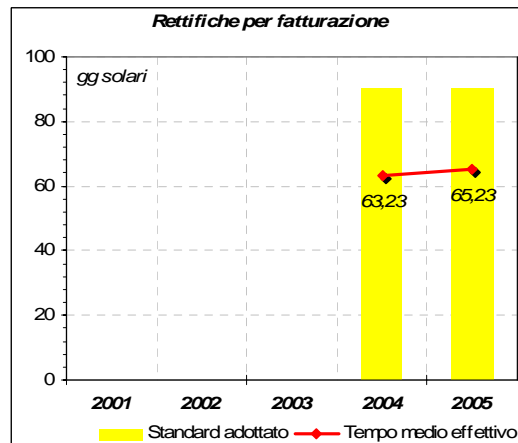
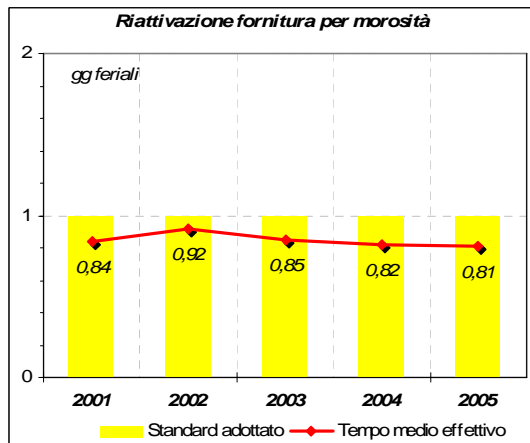
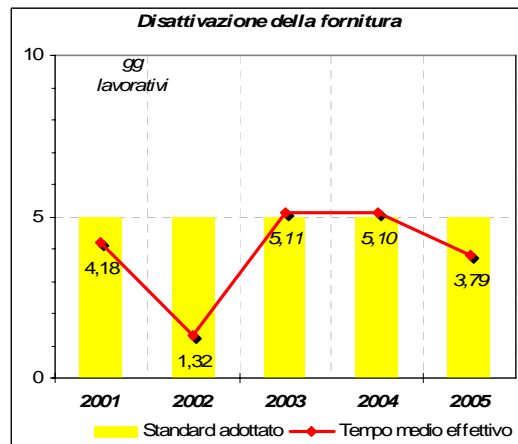
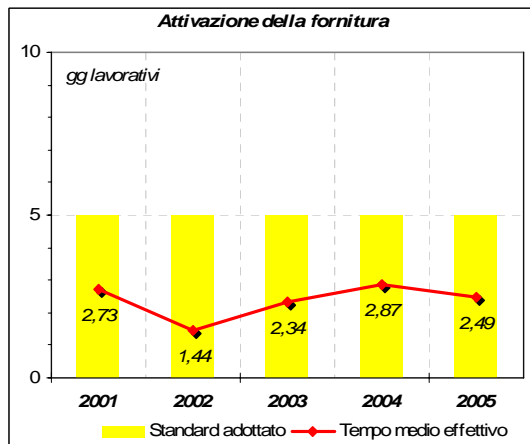
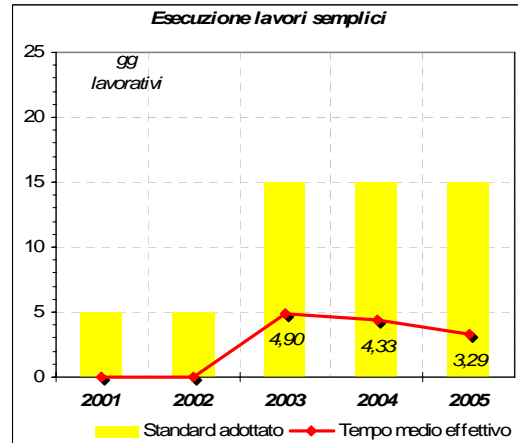
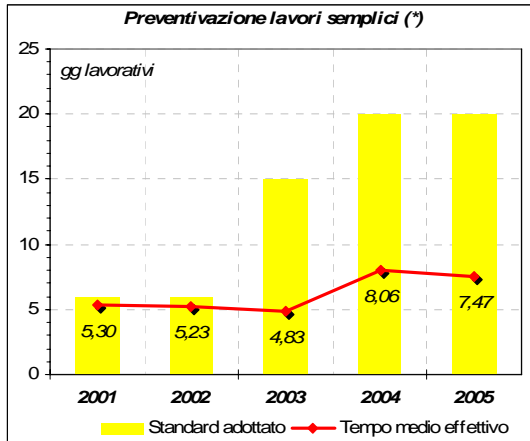


Figura 19 Distribuzione percentuale delle richieste di prestazione

Tabella 2 Indicatori specifici per clienti alimentati in BT – AEM Torino

		I° periodo del. n. 201/99 ss.mm.ii.			II° periodo del. n. 4/04	
		2001	2002	2003	2004	2005
Numero Clienti		251.847	550.427	553.017	554.165	555.582
Preventivazione lavori semplici [*]	N°annuo di richieste	391	1.163	692	503	507
	N°fuori Standard	43	120	6	3	2
	Standard adottato [gg lav.]	6	6	15	20	20
	Tempo medio effett. [gg lav.]	5,30	5,23	4,83	8,06	7,47
	Indennizzi automatici [€]	1.110,26	3.098,40	361,54	206,60	120,00
Esecuzione lavori semplici	N°annuo di richieste	0	0	2.689	2.372	2.734
	N°fuori Standard	0	0	33	15	7
	Standard adottato [gg lav.]	5	5	15	15	15
	Tempo medio effett. [gg lav.]	0,00	0,00	4,90	4,33	3,29
	Indennizzi automatici [€]	0,00	0,00	2.840,65	988,13	1.050,00
Attivazione della fornitura	N°annuo di richieste	5.706	22.074	13.965	14.041	15.060
	N°fuori Standard	115	240	161	144	37
	Standard adottato [gg lav.]	5	5	5	5	5
	Tempo medio effett. [gg lav.]	2,73	1,44	2,34	2,87	2,49
	Indennizzi automatici [€]	2.969,30	6.196,80	9.374,12	9.951,45	9.960,00
Disattivazione della fornitura	N°annuo di richieste	531	10.493	1.078	928	737
	N°fuori Standard	32	44	82	43	25
	Standard adottato [gg lav.]	5	5	5	5	5
	Tempo medio effett. [gg lav.]	4,18	1,32	5,11	5,10	3,79
	Indennizzi automatici [€]	826,24	1.136,08	5.965,25	3.281,91	2.550,00
Riattivazione della fornitura per morosità	N°annuo di richieste	180	1.792	5.491	6.851	10.365
	N°fuori Standard	1	22	100	37	51
	Standard adottato [gg lav.]	1	1	1	1	1
	Tempo medio effett. [gg lav.]	0,84	0,92	0,85	0,82	0,81
	Indennizzi automatici [€]	25,82	568,04	3.434,33	2.352,85	1.800,00
Rettifiche di fatturazione	N°annuo di richieste				61	61
	N°fuori Standard				10	2
	Standard adottato [gg lav.]				90	90
	Tempo medio effett. [gg lav.]				63,23	65,23
	Indennizzi automatici [€]				150,00	300,00
Fascia puntualità per appuntamenti	N°annuo di richieste	189	402	293	407	301
	N°fuori Standard	5	5	2	4	8

personalizzati	Standard adottato [gg lav.]	2	2	2	2	2
	Tempo medio effett. [gg lav.]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
	Indennizzi automatici [€]	129,10	129,10	309,89	120,00	180,00
Ripristino fornitura nei gg lav. dalle 8.00 alle 18.00	N°annuo di richieste					1.517
	N°fuori Standard					38
	Standard adottato [gg lav.]					3
	Tempo medio effett. [gg lav.]					1,46
	Indennizzi automatici [€]					750,00
Ripristino fornitura nei gg lav. dalle 18.00 alle 8.00 e gg non lav.	N°annuo di richieste					790
	N°fuori Standard					2
	Standard adottato [gg lav.]					4
	Tempo medio effett. [gg lav.]					1,28
	Indennizzi automatici [€]					30,00
Totale	N°annuo di richieste	6.997	35.924	24.208	25.163	32.072
	N°fuori Standard	196	431	384	256	172
	Indennizzi automatici [€]	5.060,72	11.128,42	22.285,78	17.050,94	16.740,00



(*) dal 2004 preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di BT

Figura 20 Clienti in BT: confronto tempo medio effettivo d'intervento per singola prestazione e standard adottato (2001-2005)

Le figure precedenti illustrano i principali indicatori specifici (di cui è possibile anche analizzare il trend nel corso del periodo oggetto di analisi), del confronto dei tempi medi effettivi di esecuzione della prestazione a seguito della richiesta, rispetto allo standard adottato. Si osserva, come nel periodo di regolamentazione della Qualità commerciale, nonostante l'incremento delle richieste di prestazione, vedasi Figura , l'esercente locale ha portato a termine le stesse, con un tempo medio effettivo inferiore rispetto allo standard adottato nella propria Carta dei Servizi.