

# **Delibera Autorità energia elettrica e gas 19 dicembre 2007, n. 333/07 <sup>(1)</sup>.**

*(1) Pubblicata nella Gazz. Uff. 26 gennaio 2008, n. 22, S.O.*

**Testo integrato della regolazione della qualità dei  
servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia  
elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011.  
(Deliberazione n. 333/07) <sup>(2)</sup>.**

*(2) Vedi, anche, la Del. 18 novembre 2008, n. ARG/com 164/08.*

## **Epigrafe**

### **Premessa**

### **Articolo unico**

### **Testo integrato**

#### **PARTE I**

Regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica

#### **Titolo 1**

##### **DISPOSIZIONI GENERALI**

- 1.** Definizioni per la continuità del servizio.
- 2.** Finalità e principi generali per la continuità del servizio.

#### **Titolo 2**

##### **OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE DELLE INTERRUZIONI**

- 3.** Registrazione automatica delle interruzioni senza preavviso.
- 4.** Registro delle interruzioni.
- 5.** Grado di concentrazione.
- 6.** Origine delle interruzioni.
- 7.** Causa delle interruzioni.
- 8.** Documentazione dell'inizio delle interruzioni.
- 9.** Clienti AT coinvolti nelle interruzioni.
- 10.** Clienti MT coinvolti nelle interruzioni.
- 11.** Clienti BT coinvolti nelle interruzioni.
- 12.** Documentazione della fine delle interruzioni.
- 13.** Verificabilità delle informazioni registrate.

#### 14. Gradualità degli obblighi di registrazione.

##### Titolo 3

#### INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

##### 15. Indicatori di continuità del servizio.

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

##### Titolo 4

#### REGOLAZIONE INCENTIVANTE DELLA DURATA E DEL NUMERO DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO

17. Ambito di applicazione.

18. Ambito territoriale.

19. Indicatori di riferimento per le interruzioni senza preavviso lunghe.

20. Livelli obiettivo.

21. Livelli di partenza e livelli tendenziali.

22. Recuperi aggiuntivi di continuità del servizio.

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

24. Franchigia, tetti massimi e dilazione delle penalità.

25. Controlli sui dati di continuità forniti dalle imprese distributrici.

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

27. Validità dei dati di continuità del servizio.

28. Valori presunti degli indicatori di riferimento.

29. Effetti dell'indice di sistema di registrazione.

30. Disposizioni per le imprese distributrici di minori dimensioni.

##### Titolo 5

#### REGOLAZIONE INDIVIDUALE PER CLIENTI MT E ALTRE UTENZE MT

31. Ambito di applicazione.

32. Indicatore di continuità per singolo cliente MT o altra utenza MT.

33. Livelli specifici di continuità per clienti MT o altre utenze MT.

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

35. Requisiti tecnici degli impianti dei clienti MT o delle altre utenze MT.

36. Dichiarazione di adeguatezza e controlli a cura delle imprese distributrici.

37. Corrispettivo tariffario specifico.

38. Comunicazioni all'Autorità per la continuità del servizio.

39. Controlli sui dati forniti dalle imprese distributrici.

##### Titolo 6

#### INTERRUZIONI CON PREAVVISO

40. Ambito di applicazione.

41. Obblighi di servizio per le interruzioni con preavviso.

Titolo 7

REGOLAZIONE DELLE INTERRUZIONI PROLUNGATE O ESTESE

42. Ambito di applicazione.

43. Finalità e principi generali.

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

45. Rimborsi per interruzioni prolungate.

46. Attribuzione degli oneri dei rimborsi erogati ai clienti finali.

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

48. Tetto massimo di esposizione economica per indennizzi.

49. Fondo per eventi eccezionali.

50. Versamenti e prelievi sul Fondo da parte delle imprese.

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

52. Piani di emergenza.

53. Decorrenza delle disposizioni e disposizioni transitorie.

Titolo 8

CONTRATTI PER LA QUALITÀ

54. Ambito di applicazione.

55. Contratti per la qualità.

56. Criteri generali per i contratti per la qualità.

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

58. Comunicazioni all'Autorità per i contratti per la qualità.

### **Tabelle della parte I**

PARTE II

Regolazione dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, di misura e di vendita dell'energia elettrica

Titolo 1

DISPOSIZIONI GENERALI

59. Definizioni per la qualità commerciale.

60. Finalità, principi generali e ambito di applicazione.

Titolo 2

INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE

61. Indicatori di qualità commerciale del servizio.

62. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione.
63. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione.
64. Tempo di esecuzione di lavori semplici.
65. Tempo di esecuzione di lavori complessi.
66. Tempo di attivazione della fornitura.
67. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale.
68. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.
69. Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore.
70. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale.
71. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale.
72. Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte.
73. Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale.
74. Appuntamenti posticipati.
75. Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura.
76. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale.

#### Titolo 3

##### LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

77. Livelli specifici di qualità commerciale del servizio.
78. Livelli generali di qualità commerciale del servizio.
79. Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità.

#### Titolo 4

##### INDENNIZZI AUTOMATICI

80. Casi di indennizzo automatico.
81. Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico.
82. Modalità di corresponsione al cliente finale dell'indennizzo automatico.

#### Titolo 5

##### OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI INFORMAZIONE

83. Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale.
84. Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati.
85. Comunicazione dell'esercente all'Autorità, controlli e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti per la qualità commerciale.
86. Informazione ai clienti finali per la qualità commerciale.

#### Titolo 6

## MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEI CONTROLLI DEI DATI DI QUALITÀ

87. Ambito di applicazione.
88. Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità.
89. Validazione dei dati.
90. Criteri di conformità dei dati validi.
91. Verifica di corrispondenza.
92. Verifica di completezza.
93. Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico.
94. Verifica di documentabilità delle cause.
95. Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione.
96. Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato.
97. Penalità per le prestazioni di qualità commerciale stimate non valide e non conformi.
98. Penalità per prestazioni di qualità commerciale riscontrati non validi o non conformi.

### Titolo 7

#### DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

99. Standard di qualità definiti dall'esercente.
100. Disposizioni transitorie per la qualità commerciale.

#### **Tabelle della parte II**

## **L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 19 dicembre 2007;

Visti:

la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/1995); e in particolare l'art. 2, comma 12, lettere d), e), g) e h);

il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;

il decreto-legge 23 agosto 2004, n. 239, convertito in legge, con modificazioni, con la legge 27 ottobre 2003, n. 290;

il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, convertito, con modificazioni, in legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: legge n. 125/2007).

Visti:

la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 20 maggio 1997, n. 61/97;

la deliberazione dell'Autorità 30 gennaio 2004, n. 4/2004, e, in particolare, l'Allegato A come successivamente modificato e integrato;

la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04, e, in particolare, l'Allegato A come successivamente modificato e integrato;

la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2004, n. 247/04;

la deliberazione dell'Autorità 30 dicembre 2004, n. 250/04, e in particolare l'Allegato A alla medesima deliberazione;

la deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2005, n. 158/2005 (di seguito: deliberazione n. 158/05);

la deliberazione dell'Autorità 28 settembre 2005, n. 203/05 (di seguito: deliberazione n. 203/05);

la deliberazione dell'Autorità 20 giugno 2006, n. 122/06 (di seguito: deliberazione n. 122/06);

la deliberazione dell'Autorità 8 novembre 2006, n. 246/06;

la deliberazione dell'Autorità 27 settembre 2006, n. 208/06 (di seguito: deliberazione n. 208/06);

la deliberazione dell'Autorità 27 settembre 2006, n. 209/06 (di seguito: deliberazione n. 209/06);

la deliberazione dell'Autorità 18 dicembre 2006, n. 292/06 (di seguito: deliberazione n. 292/06), come successivamente modificata e integrata;

la deliberazione dell'Autorità 18 gennaio 2007, n. 11/07, come successivamente modificata e integrata;

la deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2007, n. 139/07 (di seguito: deliberazione n. 139/07);

la deliberazione dell'Autorità 12 luglio 2007, n. 172/07 (di seguito: deliberazione n. 172/07);

la deliberazione dell'Autorità 26 settembre 2007, n. 234/07 (di seguito: deliberazione n. 234/07);

la deliberazione dell'Autorità 7 novembre 2007, n. 281/07 (di seguito: deliberazione n. 281/07).

Visti:

il documento per la consultazione 2 maggio 2005, concernente «Obblighi di registrazione e di tempestività nella trasmissione ai distributori delle richieste di prestazioni dei clienti finali per i venditori di gas naturale e di energia elettrica» (di seguito: documento per la consultazione 2 maggio 2005);

il documento per la consultazione 24 ottobre 2006 concernente «Verifica dei dati di qualit  commerciale e di sicurezza», atto n. 29/06 (di seguito: documento per la consultazione n. 29/06);

il documento per la consultazione 4 aprile 2007 concernente «Opzioni per la regolazione della qualit  dei servizi elettrici nel terzo periodo di regolazione (2008-2011)», atto n. 16/07 (di seguito: primo documento per la consultazione);

il documento per la consultazione 2 agosto 2007 concernente «Proposte per la regolazione della qualit  dei servizi elettrici nel III periodo di regolazione (2008-2011)», atto n. 36/07 (di seguito: secondo documento per la consultazione);

il documento per la consultazione 22 novembre 2007 concernente «Condizioni tecniche per la connessione alle reti di distribuzione dell'energia elettrica con tensione nominale superiore ad 1 kV», atto n. 45/07 (di seguito: documento per la consultazione n. 45/07);

il documento per la consultazione 26 novembre 2007 concernente «Schema di testo integrato della regolazione della qualit  dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica nel periodo di regolazione 2008-2011», atto n. 46/07 (di seguito: terzo documento per la consultazione);

il documento per la consultazione 30 novembre 2007 concernente «Tariffe per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo 2008-2011», atto n. 47/07 (di seguito: documento per la consultazione n. 47/07);

il documento per la consultazione 30 novembre 2007 concernente «Commercializzazione di energia elettrica e gas naturale nei mercati al dettaglio», atto n. 48/07 (di seguito: documento per la consultazione n. 48/07);

il documento per la consultazione 6 dicembre 2007 concernente «Schema di provvedimento per la regolazione incentivante della qualit  del servizio di trasmissione dell'energia elettrica nel periodo di regolazione 2008-2011», atto n. 53/07 (di seguito: documento per la consultazione n. 53/07);

le osservazioni pervenute all'Autorit  da parte dei soggetti interessati a seguito della pubblicazione del primo, del secondo e del terzo documento di consultazione diffusi nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione n. 209/06 (di seguito richiamato anche procedimento in materia di regolazione della qualit  dei servizi elettrici per il terzo periodo di regolazione).

Considerato che:

il procedimento in materia di regolazione della qualit  dei servizi elettrici per il terzo periodo di regolazione avviato con la deliberazione n. 209/06 si   svolto in parallelo all'analogo procedimento per le tariffe dei servizi di trasmissione,

distribuzione e misura dell'energia elettrica per il medesimo periodo di regolazione, avviato con la deliberazione n. 208/06;

il procedimento sulla regolazione in materia di qualità dei servizi elettrici per il terzo periodo di regolazione è stato inserito nella sperimentazione triennale dell'Analisi di impatto della regolazione (A.I.R.) avviata con la deliberazione n. 203/05;

nel rispetto di tale metodologia, gli obiettivi generali del procedimento sono stati indicati nella deliberazione n. 209/06 di avvio del medesimo e sono stati ulteriormente specificati nel primo documento per la consultazione; in particolare, per i servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica tali obiettivi sono così riassumibili:

- a) migliorare l'affidabilità delle reti di distribuzione MT e BT;
- b) aumentare la tutela dei clienti finali che subiscono troppe interruzioni;
- c) semplificare e stabilizzare le regole di registrazione delle interruzioni;
- d) rafforzare la tutela dei clienti per gli aspetti di qualità commerciale;
- e) ampliare il livello di tutela per i clienti serviti da piccole imprese distributrici;
- f) assicurare l'efficacia della regolazione della qualità commerciale in regime di separazione tra imprese distributrici e esercenti di vendita;
- g) estendere al settore elettrico il metodo di verifica dei dati di qualità commerciale già introdotto per il settore gas;
- h) promuovere gli investimenti finalizzati a migliorare aspetti di qualità non strettamente ricompresi nel sistema di standard di qualità e relativi incentivi, penalità e indennizzi;
- i) favorire il miglioramento dei livelli di qualità della tensione;

ancora nel rispetto di tale metodologia, nel primo documento per la consultazione sono state presentate opzioni alternative di regolazione per cinque degli aspetti più importanti del procedimento; per ciascuna opzione è stata condotta, attraverso un'analisi multi-criteri, una valutazione qualitativa preliminare e sono state sollecitate ai soggetti interessati osservazioni e elementi quantitativi per la scelta dell'opzione preferibile;

il processo di consultazione si è articolato in tre fasi, corrispondenti alla diffusione di tre distinti documenti per la consultazione e alla raccolta di osservazioni da parte dei soggetti interessati sulle proposte presentate dall'Autorità;

nel corso del processo di consultazione i soggetti interessati sono stati continuamente informati delle attività condotte e del piano di consultazione, pubblicato in appendice a ognuno dei tre documenti per la consultazione, periodicamente aggiornato in esito a ogni consultazione;



le proposte di regolazione sono state formulate tenendo conto degli effetti della regolazione in vigore della qualità del servizio, sia per quanto riguarda la continuità del servizio di distribuzione che per quanto riguarda gli aspetti di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita riesaminate; per tutti questi aspetti come anche per alcuni aspetti di qualità della tensione attualmente soggetti a monitoraggio sperimentale nell'ambito della Ricerca di sistema, sono stati forniti ai soggetti interessati dati e analisi comparative (sintetizzati in una appendice al secondo documento per la consultazione);

in esito a ogni fase di consultazione sono state valutate le opzioni alternative e riformulate le proposte iniziali tenendo conto delle osservazioni pervenute dai soggetti interessati e tenendo altresì conto sia degli obiettivi del procedimento, generali e specifici, indicati come sopra descritto, sia della introduzione di nuovi standard di continuità del servizio relativi alla durata massima del tempo di ripristino dell'alimentazione, prevista con decorrenza progressiva a partire dal 1° luglio 2009 dalla deliberazione n. 172/07 recante Direttiva per la tutela dei clienti finali di energia elettrica interessati da interruzioni prolungate o estese;

per quanto riguarda in particolare l'obiettivo di semplificare e stabilizzare gli obblighi di registrazione della continuità del servizio, l'Autorità ha emanato la deliberazione n. 281/07, contenente le regole di registrazione delle interruzioni del servizio elettrico per il terzo periodo di regolazione, in anticipo rispetto alla conclusione del procedimento, per dare modo alle imprese distributrici di predisporre per tempo i sistemi informativi destinati alla registrazione delle interruzioni;

tanto la deliberazione n. 172/07 quanto la deliberazione n. 281/07 prevedono che le disposizioni di cui ai rispettivi Allegati A debbano confluire nel Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di regolazione della qualità dei servizi elettrici per il terzo periodo di regolazione da redigere in esito al procedimento avviato con la deliberazione n. 209/06;

sulla base delle osservazioni pervenute a seguito della pubblicazione del primo e del secondo documento di consultazione, l'Autorità ha prospettato nel terzo documento di consultazione uno schema di Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica (di seguito: Testo integrato), inteso ad aggiornare l'attuale Testo integrato di cui all'Allegato A della deliberazione n. 4/2004 e successive modificazioni e integrazioni, rinviando a un successivo documento di consultazione la diffusione di un analogo schema di provvedimento per il servizio di trasmissione;

lo schema di Testo integrato presentato nel terzo documento di consultazione è basato sui seguenti elementi principali:

a) per quanto riguarda l'obiettivo di migliorare l'affidabilità delle reti di distribuzione in media e bassa tensione (di seguito: MT e BT): affiancare alla attuale regolazione incentivante della durata cumulata di interruzione per cliente anche una nuova regolazione incentivante del numero medio annuo per cliente di interruzioni lunghe (durata superiore a 3 minuti) e brevi (durata compresa tra 1 secondo e 3 minuti), rivedendo i parametri e gli aspetti specifici di tali regolazioni in modo da assicurare la massima gradualità possibile nel passaggio dal meccanismo vigente al nuovo meccanismo incentivante;

b) per quanto riguarda l'obiettivo di aumentare la tutela dei clienti finali che subiscono troppe interruzioni: aggiornamento, a decorrere dal 2010, degli standard di continuità relativi al numero massimo di interruzioni lunghe per clienti alimentati in media tensione (di seguito: clienti MT) e monitoraggio specifico, attraverso appositi indicatori di continuità del servizio, della distribuzione del numero di clienti alimentati in bassa tensione (di seguito: clienti BT) per numero di interruzioni senza preavviso lunghe subite nell'anno, propedeutico all'introduzione a partire dal successivo periodo di regolazione (2012-2015) di standard di continuità relativi al numero massimo di interruzioni lunghe anche per clienti BT, sfruttando anche le potenzialità dei nuovi misuratori elettronici di energia elettrica predisposti per la telegestione per i punti di prelievo in bassa tensione secondo i requisiti funzionali definiti dalla deliberazione n. 292/06;

c) per quanto riguarda l'obiettivo di semplificare e stabilizzare le regole di registrazione delle interruzioni, confermare, salvo osservazioni specifiche delle imprese interessate, le regole definite con la deliberazione n. 281/2007;

d) per quanto riguarda l'obiettivo di rafforzare la tutela dei clienti per gli aspetti di qualità commerciale: confermare le proposte, avanzate nel secondo documento per la consultazione, di riformare le discipline degli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale e degli appuntamenti con i clienti, in modo da rafforzare la protezione dei clienti interessati e introdurre standard specifici di qualità per due prestazioni (verifiche dei gruppi di misura e verifiche della tensione di alimentazione su richiesta dei clienti) attualmente soggette solo a standard generale di qualità;

e) per quanto riguarda l'obiettivo di ampliare il livello di tutela per i clienti serviti da piccole imprese distributrici: introdurre progressivamente per tutte le imprese distributrici i medesimi obblighi in tema di continuità del servizio e di qualità commerciale, favorendo da una parte l'aggregazione di piccole imprese distributrici ai fini della regolazione incentivante della continuità del servizio e prevedendo entro

l'attuale periodo di regolazione valutazioni specifiche nel caso di reti di minima dimensione;

f) per quanto riguarda l'obiettivo di assicurare l'efficacia della regolazione della qualità commerciale in regime di separazione tra imprese distributrici e esercenti di vendita: introdurre anche per il settore elettrico gli obblighi di tempestività per i venditori già introdotti nel settore gas in esito alla pubblicazione del documento per la consultazione 2 maggio 2005 (documento già contenente proposte anche per il settore elettrico), in considerazione delle modifiche di assetto introdotte dalla legge n. 125/2007;

g) per quanto riguarda l'obiettivo di estendere al settore elettrico il metodo di verifica dei dati di qualità commerciale già introdotto per il settore gas (parte IV dell'Allegato A alla deliberazione n. 168/04): confermare tale proposta, tenendo conto di alcuni miglioramenti suggeriti dall'esperienza attuativa e già introdotti, per quanto riguarda il settore gas, in esito alla pubblicazione del documento per la consultazione n. 29/06, nonché di alcune evidenze emerse dal primo ciclo di verifiche ispettive sperimentali disposte con la deliberazione dell'Autorità 2 ottobre 2006, n. 213/06;

nello schema di Testo integrato presentato nel terzo documento di consultazione non sono trattati alcuni obiettivi del procedimento per i seguenti motivi:

a) per quanto riguarda l'obiettivo di promuovere gli investimenti finalizzati a migliorare aspetti di qualità non strettamente ricompresi nel sistema di standard di qualità e relativi incentivi, penalità e indennizzi, a seguito dei primi orientamenti indicati nel primo documento per la consultazione, le proposte finali in merito sono state avanzate nel documento per la consultazione n. 47/07 diffuso nell'ambito del procedimento di natura tariffaria avviato con deliberazione n. 208/07, a seguito del quale è previsto l'aggiornamento del Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica;

b) per quanto riguarda l'obiettivo di favorire il miglioramento dei livelli di qualità della tensione, l'Autorità conferma gli orientamenti indicati nel primo documento per la consultazione e si riserva di avanzare le proposte finali in merito alla qualità della tensione, a motivo della natura complessa e specialistica di tale aspetto, in successivi documenti per la consultazione, da emanarsi nel corso del terzo periodo di regolazione, tenendo conto sia dei risultati del monitoraggio della qualità della tensione sulle reti di distribuzione in media tensione, condotto attualmente nell'ambito della Ricerca di sistema dalla società Cesi Ricerca, sia delle prevedibili evoluzioni della normativa tecnica in materia di caratteristiche della tensione (norma EN 50160), anche a seguito delle proposte formulate dal European Regulatory Group for Electricity and Gas (ERGEG) e del dialogo tecnico attualmente in corso presso il Cenelec a cui

l'Autorità partecipa attivamente nel quadro delle iniziative del Council of European Energy Regulators (CEER);

c) per quanto riguarda gli obiettivi relativi alla qualità del servizio di trasmissione, le proposte finali sono state stralciate in un apposito documento per la consultazione, diffuso il 6 dicembre 2007 (Atto n. 53/07), a seguito del quale è prevista l'adozione di uno specifico provvedimento separato dal Testo integrato;

alcuni tra i soggetti partecipanti che hanno inviato osservazioni in esito al terzo documento per la consultazione hanno espresso alcuni profili critici verso le proposte finali dell'Autorità, che possono essere così sintetizzate per gli aspetti principali:

a) per quanto concerne l'obiettivo di migliorare l'affidabilità delle reti di distribuzione MT e BT:

non condividono la proposta di revisione dei parametri della regolazione incentivante della durata di interruzione e richiedono di mantenere per tale regolazione i medesimi parametri già utilizzati nel periodo vigente;

non condividono i livelli obiettivo proposti nel terzo documento per la consultazione in merito alla regolazione incentivante del numero medio di interruzioni;

ritengono eccessivamente stringente il tetto massimo previsto per gli incentivi derivanti dalle regolazioni del numero e della durata di interruzione;

b) per quanto concerne l'obiettivo di aumentare la tutela dei clienti finali che subiscono troppe interruzioni:

non condividono la proposta di rivedere, dal 2010, gli standard di continuità relativi al numero massimo di interruzioni per clienti MT, tenuto conto delle altre modifiche suggerite dall'Autorità tra le quali in particolare l'inclusione delle interruzioni derivanti dalle reti in alta tensione di distribuzione e di trasmissione;

non condividono la proposta di includere anche le interruzioni con preavviso successive, per ogni cliente, alla prima nell'anno tra le interruzioni conteggiate ai fini della verifica del rispetto degli standard individuali di continuità per clienti MT;

c) per quanto concerne l'obiettivo di semplificare e stabilizzare le regole di registrazione delle interruzioni:

ritengono che sia necessario chiarire alcuni aspetti relativi alla registrazione delle interruzioni con particolare riferimento alle interruzioni con origine su reti di altri esercenti di distribuzione interconnesse;

d) per quanto concerne l'obiettivo di rafforzare la tutela dei clienti per gli aspetti di qualità commerciale:

ritengono non compatibile il restringimento a due ore della fascia di puntualità degli appuntamenti in particolare per quanto riguarda i maggiori centri urbani congestionati dal traffico;

ritengono che debba essere postposta di 6 mesi l'introduzione di nuovi standard specifici, in particolare quello relativo alle verifiche della tensione di alimentazione per la necessità di approvvigionare strumenti di rilevazione della tensione conformi alla norma EN 61000-4-30;

rilevano la necessità di specificare le modalità di comunicazione delle richieste di riattivazione a seguito di sospensione per morosità;

e) per quanto concerne l'obiettivo di ampliare il livello di tutela per i clienti serviti da piccole imprese distributrici:

non hanno formulato particolari osservazioni;

f) per quanto concerne l'obiettivo di assicurare l'efficacia della regolazione della qualità commerciale in regime di separazione tra imprese distributrici e esercenti di vendita:

ritengono eccessivamente stringente l'obbligo di tempestività pari a 2 giorni in capo agli esercenti di vendita per la trasmissione all'impresa distributtrice di ogni richiesta dei clienti finali concernenti prestazioni soggette a standard di qualità commerciale;

ritengono non praticabile nel 2008 l'obbligo di registrazione dei tempi effettivi per le suddette trasmissioni di richieste dal venditore al distributore;

g) per quanto concerne l'obiettivo di estendere al settore elettrico il metodo di verifica dei dati di qualità commerciale già introdotto per il settore gas:

invitano a riconsiderare il metodo con particolare riferimento alla necessità di disporre di documentazione cartacea, per evitare appesantimenti di carattere formale e non sostanziale.

Ritenuto che sia opportuno:

dare seguito alla proposta formulata nel terzo documento per la consultazione, tenendo conto e valutando attentamente le osservazioni formulate dai soggetti interessati e sopra sintetizzate negli aspetti principali;

confermare le proposte formulate nel terzo documento per la consultazione o rivederne alcuni aspetti, in relazione alle argomentazioni prodotte dai soggetti interessati partecipanti alla terza consultazione, come di seguito specificato:

a) per quanto concerne l'obiettivo di migliorare l'affidabilità delle reti di distribuzione MT e BT: confermare i parametri della regolazione incentivante della durata di interruzione proposti nel secondo e nel terzo documento di consultazione in quanto tali modifiche si rendono necessarie vista gli effetti finora raggiunti per questa regolazione; per quanto riguarda la regolazione del numero, da un lato confermare i livelli obiettivo indicati nel terzo documento di consultazione, dall'altro introdurre limitamente al periodo di regolazione 2008-2011 - un tetto massimo del 6% al tasso

di miglioramento tendenziale annuo richiesto per il numero medio di interruzioni lunghe e brevi per cliente, in modo da evitare obiettivi eccessivamente stringenti per imprese distributrici in situazioni particolari; inoltre, rivedere in aumento il tetto massimo agli incentivi in relazione al coefficiente applicabile ai clienti in bassa concentrazione, per evitare di non promuovere adeguatamente investimenti finalizzati al miglioramento della qualità del servizio in aree rurali;

b) per quanto concerne l'obiettivo di aumentare la tutela dei clienti finali che subiscono troppe interruzioni: confermare la proposta di revisione degli standard individuali per clienti MT dal 2009, come proposto nel terzo documento per la consultazione, in quanto i livelli di qualità identificati da tali standard possono essere mantenuti con un normale esercizio della rete, ma rivedere in alcuni aspetti il regime di esclusione delle interruzioni ai fini della verifica di detti standard, in accoglimento di alcune osservazioni formulate in particolare per le interruzioni con preavviso e per le interruzioni consecutive nell'arco di sessanta minuti;

c) per quanto concerne l'obiettivo di semplificare e stabilizzare le regole di registrazione delle interruzioni: modificare, in accoglimento di alcune osservazioni formulate da alcuni esercenti, le tabelle 1 e 2 della Parte I del Testo integrato per fornire una indicazione delle modalità di attribuzione di responsabilità tra imprese distributrici e impresa di trasmissione, per quanto riguarda le interruzioni su reti magliate, compatibile con il nuovo meccanismo di rivalsa per la quota parte degli indennizzi o rimborsi ai clienti attribuibile all'impresa di trasmissione, rinviando per ulteriori chiarimenti in merito alle interruzioni tra imprese distributrici interconnesse all'aggiornamento delle Istruzioni operative per la corretta registrazione delle interruzioni;

d) per quanto concerne l'obiettivo di rafforzare la tutela dei clienti per gli aspetti di qualità commerciale: in accoglimento di alcune osservazioni formulate dai soggetti interessati, mantenere per l'anno 2008 il valore attualmente fissato per la fascia di puntualità per gli appuntamenti, facendo decorrere dal 2009 il nuovo valore proposto nel terzo documento di consultazione (due ore), confermando d'altronde l'introduzione di nuovi standard specifici a decorrere dal 2008 per le verifiche tecniche dei gruppi di misura e della tensione di alimentazione, dal momento che gli strumenti necessari per tali verifiche sono di facile reperibilità;

e) per quanto concerne l'obiettivo di ampliare il livello di tutela per i clienti serviti da piccole imprese distributrici: confermare le proposte del terzo documento per la consultazione, non essendo pervenute osservazioni contrarie;

f) per quanto concerne l'obiettivo di assicurare l'efficacia della regolazione della qualità commerciale in regime di separazione tra imprese distributrici e esercenti di

vendita: confermare dal 2008 il regime di obbligatorietà per il cliente finale alimentato in bassa tensione di presentare le proprie richieste al venditore, in presenza di un contratto di fornitura, in coerenza con quanto indicato nei documenti di consultazione n. 47/07 e n. 48/07, prevedendo però per l'obbligo di tempestività in capo ai venditori per la trasmissione ai distributori delle richieste dei clienti finali un valore provvisoriamente meno stringente per l'anno 2008 per ragioni di gradualità, e analogamente per il relativo obbligo di registrazione delle transazioni un periodo di implementazione di un anno; prevedere inoltre specificazioni della trasmissione immediata delle richieste di riattivazione a seguito di sospensione per morosità, finalizzate a garantire un celere ripristino della fornitura a seguito dell'avvenuto pagamento;

g) per quanto concerne l'obiettivo di estendere al settore elettrico il metodo di verifica dei dati di qualità commerciale già introdotto per il settore gas: confermare il metodo proposto e già sperimentato nel settore gas, prevedendo un periodo di sperimentazione per il settore elettrico tale per cui le penalità inizieranno ad applicarsi dai controlli che verranno effettuati nel 2010 sui dati 2009, in accoglimento di alcune richieste pervenute in tal senso, per ragioni di gradualità, e eliminando l'obbligo di documentazione cartacea da inviare al cliente finale in caso di appuntamenti posticipati, per non appesantire eccessivamente le imprese distributrici con obblighi di documentazione;

abrogare le precedenti deliberazioni dell'Autorità in materia di qualità del servizio, in un quadro di semplificazione normativa e di messa a disposizione di un'unica fonte normativa (Testo integrato) che contempli tutte le disposizioni in materia di regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica, corredata di indice per rendere più agile la consultazione, fatta salva l'opportunità, tenuto conto anche di quanto disposto con la deliberazione n. 234/07, di procedere nel corso del 2008 a integrare le disposizioni in materia di qualità del servizio di vendita per i settori dell'energia elettrica e del gas, incluse le norme in materia di qualità dei servizi telefonici resi dai call center commerciali di cui alla deliberazione n. 139/07, previa ulteriore consultazione congiunta con il settore gas, con particolare attenzione al tema della gestione tempestiva e risolutiva dei reclami dei clienti;

in virtù della portata innovativa e complessiva del presente provvedimento, confermare e ampliare il mandato già assegnato con la deliberazione n. 281/07 al Direttore della Direzione consumatori e qualità del servizio affinché provveda a dare attuazione al Testo integrato, sia con Istruzioni tecniche per la corretta registrazione delle interruzioni, sia con altre Istruzioni che possano facilitare l'implementazione della



disciplina, in particolare a riguardo delle imprese distributrici di minori dimensioni, previa informativa all'Autorità.

## Delibera:

1. Di approvare il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011 (di seguito: Testo integrato), allegato alla presente deliberazione di cui forma parte integrante e sostanziale (Allegato A).
2. Di prevedere che il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007, di cui all'Allegato A della deliberazione n. 4/2004 e successive modificazioni e integrazioni, continui ad essere applicato per quanto necessario all'attuazione delle disposizioni di cui all'Allegato A e per la definizione delle partite di competenza dell'anno 2007 relative alla regolazione incentivante della durata di interruzione e venga abrogato definitivamente dall'1 gennaio 2009.
3. Di abrogare dall'1 gennaio 2008 le seguenti deliberazioni dell'Autorità, in quanto le disposizioni in esse contenute sono integrate nel Testo integrato approvato con la presente deliberazioni:
  - a) deliberazione 28 dicembre 2004, n. 247/04;
  - b) deliberazione 20 giugno 2005, n. 122/06;
  - c) deliberazione 8 novembre 2006, n. 246/06;
  - d) deliberazione 12 luglio 2007, n. 172/07;
  - e) deliberazione 7 novembre 2007, n. 281/2007, limitatamente al punto 1.
4. Di integrare il mandato già assegnato al Direttore della Direzione consumatori e qualità del servizio dell'Autorità con la deliberazione n. 281/2007, affinché provveda a dare attuazione all'Allegato A, sia con Istruzioni tecniche per la corretta registrazione delle interruzioni, sia con altre Istruzioni che possano facilitare l'implementazione della disciplina, in particolare a riguardo delle imprese distributrici di minori dimensioni, previa informativa all'Autorità.
5. Di prevedere che il presente provvedimento sia pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana e sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)), affinché entri in vigore dalla data della sua prima pubblicazione.

Allegato A

TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE, MISURA E VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA



Periodo di regolazione 2008-2011

## **PARTE I**

### **Regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica**

#### **Titolo 1**

##### **DISPOSIZIONI GENERALI**

###### **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'art. 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'art. 2, comma 2, del decreto legislativo n. 79/1999;
- 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'art. 9 del decreto legislativo n. 79/1999;
- 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'art. 9 del decreto legislativo n. 79/1999;
- s) incidente rilevante è l'interruzione che comporta un livello di energia non servita superiore alla soglia di cui all'art. 35 dell'Allegato A alla deliberazione 30 dicembre 2004, n. 250/2004, come segnalato da Terna alle imprese distributrici 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'art. 2, comma 18, del decreto legislativo n. 79/1999;
- 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 decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 maggio 2004, sono stati trasferiti gli impianti, le attività e le funzioni facenti precedentemente capo al Gestore della rete di trasmissione nazionale.

## 2. Finalità e principi generali per la continuità del servizio.

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

a) 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;

b) migliorare la continuità del servizio a livello nazionale e ridurre le differenze regionali a parità di grado di concentrazione;

c) 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;

d) 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 distributtrice 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 distributtrice e i clienti finali o venditori interessati.

## **Titolo 2**

### **OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE DELLE INTERRUZIONI**

**3. Registrazione automatica delle interruzioni senza preavviso.**

3.1 L'impresa distributtrice 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 distributtrice.

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 distributtrici, da cui partono linee MT equipaggiate con interruttori asserviti a protezioni.

3.3 Ogni impresa distributtrice registra le interruzioni del servizio elettrico utilizzando l'assetto reale della rete e secondo quanto disposto al successivo art. 11 in materia di

rilevazione del numero reale di clienti BT coinvolti in ciascuna interruzione per quanto riguarda la rete BT.

#### 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 di interruzione per cliente BT disalimentato per più di 8 ore  $D_{+8}$  relativa alla quota parte di interruzione eccedente le

otto ore di ogni interruzione senza preavviso lunga avente origine di cui al comma 6.1, lettere e) e f), e causa di cui al comma 7.1, lettera c), nonch  il numero di clienti BT che hanno subito pi  di 8 ore di interruzione per le medesime origini e cause.

4.4 Con riferimento ad ogni interruzione breve, 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) il numero e l'elenco dei clienti MT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
- g) il numero di clienti BT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
- h) 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 attivit  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 pi  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 pi  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 art. 4, comma 4.7, lettera a), non devono essere utilizzati per il susseguirsi di sole interruzioni transitorie.

## 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'art. 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.

## 6. Origine delle interruzioni.

6.1 L'impresa distributrice 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 <sup>(3)</sup>;

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.

(3) Lettera così modificata dalla lettera c) del punto 2 della Del. 10 dicembre 2009, n. ARG/elt 190/09, a decorrere dal 15 dicembre 2009, ai sensi di quanto disposto dal punto 7 della stessa delibera.

## 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 per motivi di sicurezza impartiti da Terna o da altri esercenti interconnessi, o scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge; 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, guasti provocati su impianti di produzione;

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.

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'art. 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. 11/2007, 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.

## 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 art. 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 art. 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, 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 art. 6, comma 1, lettera a), punto ii).

## 9. Clienti 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 art. 8, e la fine dell'interruzione, corrispondente alla rialimentazione definitiva dello stesso cliente AT.

## 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 art. 8, e la fine dell'interruzione, corrispondente alla rialimentazione definitiva dello stesso cliente MT, fatto salvo per le interruzioni brevi quanto previsto al successivo art. 12, comma 3.

## 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 purchè 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 distributrice 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 art. 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 art. 12, comma 4.

## 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.

### 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 né 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 <sup>(4)</sup> 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 art. 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.

(4) Per l'estensione del periodo vedi il punto 3, Del. 14 luglio 2010, n. ARG/elt 106/10.

#### **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 cadenze 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 pu  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'Autorit  per rinviare di 1 (un) anno gli obblighi di cui al precedente comma 14.1. L'Autorit  si pronuncia entro il termine di sessanta giorni dal ricevimento dell'istanza. Decorso tale termine senza che l'Autorit  si pronunci l'istanza si intende tacitamente approvata.

14.6 Per le imprese distributrici di qualunque dimensione che effettuano la comunicazione di cui al comma 12.5 dell'Allegato A alla deliberazione 18 dicembre 2006, n. 292/06, l'obbligo di registrazione del numero reale di clienti BT decorre dal 1  gennaio 2011. Fino al 31 dicembre 2010 tali imprese adottano una delle modalit  di registrazione consentite dall'articolo 11 <sup>(5)</sup>.

(5) Comma aggiunto dalla lettera a) del punto 2 della Del. 10 dicembre 2009, ASRG/elt 190/09, a decorrere dal 15 dicembre 2009, ai sensi di quanto disposto dal punto 7 della stessa delibera.

### **Titolo 3**

#### **INDICATORI DI CONTINUIT  DEL SERVIZIO**

##### **15. Indicatori di continuit  del servizio.**

15.1 Con riferimento all'anno solare, sono definiti i seguenti indicatori di continuit  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:

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

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;

$U_{\text{tot}}$  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, limitatamente alle interruzioni transitorie;

b) distintamente per origini delle interruzioni come indicate al precedente art. 6;

c) distintamente per cause delle interruzioni come indicate al precedente art. 7;

d) distintamente per ambiti territoriali come definiti al successivo art. 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:

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

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  $U_{i,j}$ ;

$U_{tot}$    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 BT:

- a) distintamente per interruzioni con preavviso e interruzioni senza preavviso lunghe;
- b) distintamente per origini delle interruzioni come indicate al precedente art. 6;
- c) distintamente per cause delle interruzioni come indicate al precedente art. 7;
- d) distintamente per ambiti territoriali come definiti al successivo art. 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.

**16.** Comunicazione all'Autorit  e ai clienti finali dei valori degli indicatori di continuit  del servizio.

16.1 L'impresa distributrice comunica all'Autorit  i risultati dell'elaborazione degli indicatori di continuit  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 <sup>(6)</sup> 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 art. 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 <sup>(7)</sup> 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 di 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.

(6) Per la proroga del termine, limitatamente all'anno 2008, vedi la lettera a) del punto 3 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

(7) Per la proroga del termine, limitatamente all'anno 2008, vedi la lettera b) del punto 3 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

#### **Titolo 4**

### **REGOLAZIONE INCENTIVANTE DELLA DURATA E DEL NUMERO DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO**

#### **17. Ambito di applicazione.**

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

#### **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 distributtrice 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, purchè aventi lo stesso grado di concentrazione e appartenenti alla stessa regione, dandone comunicazione all'Autorità entro la data di cui al comma 21.4.

18.3 Qualora un'impresa distributtrice 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'art. 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 sè stante.

#### **19. Indicatori di riferimento per le interruzioni senza preavviso lunghe.**

19.1 L'indicatore di riferimento  $D_1$  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 della durata di interruzione per cliente disalimentato per più di 8 ore  $D_{+8}$  di cui al precedente comma 4.3.

19.2 Il livello effettivo biennale dell'indicatore di riferimento  $D_1$  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  $N_1$  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.

19.4 Il livello effettivo biennale dell'indicatore di riferimento  $N_1$  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.

## 20. Livelli obiettivo.

20.1 Per il periodo di regolazione 2008-2011, sono definiti i seguenti livelli obiettivo dell'indicatore di riferimento  $D_1$ :

- a) per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione: 25 minuti;
- b) per gli ambiti territoriali a media concentrazione: 40 minuti;
- c) 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  $N_1$ :

- a) per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione: 1,0 interruzione/cliente;
- b) per gli ambiti territoriali a media concentrazione: 2,0 interruzioni/cliente;
- c) per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione: 4,0 interruzioni/cliente.

## 21. Livelli di partenza e livelli tendenziali.

21.1 Entro il 30 novembre 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:

$$DT_{i,j} = \max [DT_{i-1,j} * (1-q_j); DLivOb^k] \quad DT_{0,j} = DLivPart_j$$

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

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  $D_1$  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;

d)  $\alpha_j$  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:

$$NT_{i,j} = \max [NT_{i-1,j} - (NT_{1,j} - NLivOb^k)/11; NLivOb^k; 0,94 * NT_{i-1,j}]$$

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)  $NLivOb_k$  è il livello obiettivo per il grado di concentrazione  $k$ ;

c)  $NLivPart_j$  è il livello di partenza dell'ambito  $j$ , pari al livello effettivo biennale dell'indicatore  $N_1$  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 art. 23, secondo quanto disposto al comma 23.2, lettera a), e li comunicano all'Autorità entro e non oltre il 15 ottobre 2008. È fatta salva la facoltà dell'Autorità di effettuare controlli atti a verificare l'esattezza del ricalcolo e di avviare eventualmente procedimenti nei confronti delle imprese distributrici per l'irrogazione delle sanzioni previste dall'art. 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/1995 in caso di inadempimento o di comunicazione di dati errati <sup>(8)</sup>.

(8) Vedi, anche, la lettera a) del punto 4 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

## 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  $D_1$  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  $N_1$  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 <sup>(9)</sup> 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 art. 25 <sup>(10)</sup>.

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 «Qualità dei servizi elettrici», 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:  $DREC_{i,j} \times [ (POT_{1,i,j} \times C1_d) + (POT_{2,i,j} \times C2_d) ]$ , 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)  $POT_{1,i,j}$  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;

c)  $POT_{2,i,j}$  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;

d) i parametri  $C1_d$  e  $C2_d$ , 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 «Qualità dei servizi elettrici» di cui al comma precedente e pari a  $NREC_{i,j} \times [(POT1_{i,j} \times C1_n) + (POT2_{i,j} \times C2_n)]$ , 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  $C1_n$  e  $C2_n$ , espressi in euro/numero di interruzioni per cliente/kW interrotto, assumono i valori indicati nella tabella 4.

(9) Per la proroga del termine, limitatamente all'anno 2008, vedi la lettera c) del punto 3 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

(10) In attuazione di quanto disposto dal presente comma vedi, per l'anno 2008, la Del. 22 marzo 2010, n. ARG/elt 34/10.

### 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) 1,20 interruzioni per cliente per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione;

ii) 2,25 interruzioni per cliente per gli ambiti territoriali a media concentrazione;

iii) 4,30 interruzioni per cliente per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione;



d) i livelli di partenza e i livelli tendenziali di cui all'art. 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  $C1_n$  e  $C2_n$  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.

#### 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: 0,10 interruzioni per cliente;
  - e) per gli ambiti territoriali a media concentrazione: 0,20 interruzioni per cliente;
  - f) per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione: 0,40 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'art. 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'art. 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'art. 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'art. 22, comma 22.4, di ciascuno dei tre anni seguenti.

## **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 art. 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%.

## **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:

- a) indice di precisione IP, calcolato come indicato nella scheda n. 4;
- b) 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.

## 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:

- a) indice di precisione tale che  $IP \geq 3\%$ ;
- b) indice di correttezza tale che:  $[(1-IC) \times (D_2/D_1)] \leq 3\%$ ;

dove:

- IC è l'indice di correttezza;
- $D_1$  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;
- $D_2$  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.

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 distributtrice 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.

## 28. Valori presunti degli indicatori di riferimento.

28.1 I valori presunti annuali degli indicatori di riferimento di cui al precedente art. 25 sono determinati come:

$$D_{\text{pres}} = D_1 + D_2 \chi (1 - IC) / 1 - \max (0; IP)$$

$$N_{\text{pres}} = N_1 + N_2 \chi (1 - IC) / 1 - \max (0; IP)$$

dove:

-  $D_{\text{pres}}$  è il valore presunto di cui al precedente art. 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%);

-  $D$  e  $D_2$  hanno il significato indicato nel precedente art. 27;

-  $N_{\text{pres}}$  è il valore presunto di cui al precedente art. 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.

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'art. 6, comma 6.1, lettere b), c) e d).

28.3 È fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti dell'impresa distributrice per l'irrogazione delle sanzioni previste dall'art. 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/1995 per grave inadempimento degli obblighi di

servizio previsti dal presente Testo integrato sulla base degli elementi raccolti nei controlli tecnici.

## **29. Effetti dell'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.

## **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. 4/2004, 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 31 marzo 2009, per richiedere l'esenzione dalla regolazione di cui al presente titolo, presentando progetti di 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 luglio 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.

30.6 L'impresa distributtrice 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'art. 22 nei confronti delle imprese aggregate secondo regole trasparenti e condivise;
- c) esegue quanto disposto al comma 21.4 con riferimento a tutti i clienti serviti dalle imprese distributrici che si sono aggregate.

## **Titolo 5**

### **REGOLAZIONE INDIVIDUALE PER CLIENTI MT E ALTRE UTENZE MT**

#### **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 amari, 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.

**32. Indicatore di continuità per singolo cliente MT o altra utenza MT.**

32.1 L'indicatore di continuità, valutato per ogni singolo cliente MT o altra utenza MT che non sia una impresa distributrice interconnessa, 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) delle interruzioni senza preavviso lunghe iniziate entro sessanta minuti dalla conclusione di una precedente interruzione senza preavviso lunga, anche aventi origini e/o cause diverse;

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 nonché le interruzioni aventi origine «sistema elettrico» ai sensi del precedente comma 6.1, lettera a) <sup>(11)</sup>;



h) delle interruzioni con preavviso e delle interruzioni dovute alla disinserimento di gruppi elettrogeni precedentemente messi in servizio per il ripristino della continuità del servizio.

32.2 Nella comunicazione di cui al comma 16.2, le imprese distributrici rendono noto ai clienti o altre utenze MT l'indicatore di cui al comma 32.1, riferito all'anno precedente <sup>(12)</sup>.

(11) Lettera così modificata dalla Del. 27 dicembre 2007, n. 341/07.

(12) Comma così modificato dalla lettera d) del punto 2 della Del. 10 dicembre 2009, n. ARG/elt 190/09, a decorrere dal 15 dicembre 2009, ai sensi di quanto disposto dal punto 7 della stessa delibera.

### **33. Livelli specifici di continuità per clienti MT 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 distributtrice 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.

### **34. Penalità a carico delle imprese distributrici e indennizzi automatici a favore dei clienti MT 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 cliente 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 distributrice che non rispetta i livelli specifici di continuità di cui al precedente comma 33.1 è sottoposta per ogni cliente MT o altra utenza MT a una penalità pari a:

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

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 E/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 prodotto tra il numero di clienti MT di cui al precedente comma 33.2, lettera a), e il corrispettivo distribuzione  $p1(\text{disMT})$ , 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 <sup>(13)</sup> di ogni anno, l'impresa distributrice utilizza le penalità P di cui al comma 34.2 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'art. 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'art. 35 e la cui dichiarazione di adeguatezza non sia stata revocata dall'impresa distributrice ai sensi del medesimo art. 35, è pari a:

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

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 conguaglio 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 «Qualità dei servizi elettrici» se entro sessanta giorni non riceve segnalazione contraria da parte dell'Autorità <sup>(14)</sup>.

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 «Qualità dei servizi elettrici» entro il 30 novembre dell'anno successivo a quello a cui si riferiscono le interruzioni.

34.9 Entro il 30 giugno <sup>(15)</sup> di ogni anno, con riferimento alle interruzioni dell'anno precedente, l'impresa distributrice può rivalersi sulle imprese interconnesse, limitatamente alla quota parte di ogni penalità P di cui al comma 34.2 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 <sup>(16)</sup>.

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

(13) Per la proroga del termine, limitatamente all'anno 2008, vedi la lettera d) del punto 3 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

(14) Vedi, anche, la lettera a) del punto 5 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

(15) Per la proroga del termine, limitatamente all'anno 2008, vedi la lettera e) del punto 3 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

(16) Comma così modificato dalla Del. 27 dicembre 2007, n. 341/07.

### 35. Requisiti tecnici degli impianti dei clienti MT 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 facolt  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   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 periodicit  previste dalla stessa norma CEI 0-15.

35.3 La realizzazione dei requisiti tecnici di cui ai commi precedenti   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 modalit  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, anche tramite il proprio sito internet, 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 incorrer  in caso di mancato adeguamento ai requisiti tecnici di cui all'art. 37 <sup>(17)</sup>.

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.

(17) Lettera così modificata dalla Del. 16 febbraio 2009, n. ARG/elt 17/09.

### **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 distributtrice, 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, nonché 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'art. 57 e l'impresa distributtrice 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 gli impianti di nuova connessione, inclusi i casi di spostamento fisico, su richiesta del cliente, del punto di consegna. 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 distributtrice, il cliente o altra utenza fornisce all'impresa distributtrice 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) responsabile tecnico da almeno cinque anni di imprese installatrici abilitate ai sensi dell'art. 3 del decreto 22 gennaio 2008, n. 37 per gli impianti di cui all'art. 1, comma 2, lettera a), del decreto stesso, ovvero

b) professionista iscritto all'albo professionale per le specifiche competenze tecniche richieste, e che ha esercitato la professione per almeno cinque anni nel settore impiantistico elettrico, ovvero

c) responsabile dell'ufficio tecnico interno dell'impresa non installatrice, in cui la cabina è installata, se in possesso dei requisiti tecnico professionali di cui all'art. 4 del

decreto 22 gennaio 2008, n. 37 per gli impianti di cui all'art. 1, comma 2, lettera a) del decreto stesso <sup>(18)</sup>.

36.5 L'impresa distributrice ha facolt  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 modalit  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 pu  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 decreto del Presidente della Repubblica n. 462/2001, 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.

(18) Comma cos  sostituito dalla Del. 6 agosto 2008, n. ARG/elt 119/08 (Gazz. Uff. 27 agosto 2008, n. 200, S.O.). Nella citata delibera   stato inoltre previsto che la sua pubblicazione avvenga sia nella Gazzetta Ufficiale sia nel sito internet dell'Autorit  ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)) affinche  l'entrata in vigore decorra dalla data della sua prima pubblicazione.

### **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   pari, su base annua, a:

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

dove:

a) K   una quota fissa, in ragione di 1  /giorno per ogni giorno di connessione attiva;

b) H   una quota variabile in relazione alle ore di utilizzo, pari a 0,15 /ora di utilizzo;

c)  $E_i/P_i$    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   un parametro che, con decorrenza dal 1  gennaio 2009, 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.  $\{1+[(P_i-400)/400]^{1/2}; 3,5\}$  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 31 dicembre 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 evidenzi la non rispondenza dell'impianto ai requisiti tecnici di cui ai commi 35.1 o 35.2, il cliente finale o altra utenza MT   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   destinato alle imprese distributrici, nella misura massima dell'1% del prodotto tra il numero di clienti MT di cui al precedente comma 33.2, lettera a), e il corrispettivo distribuzione  $p_1(\text{disMT})$ , di cui al Testo integrato delle disposizioni dell'Autorit  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. L'eventuale eccedenza rispetto a tale massimo dovrà essere versata dall'impresa distributrice sul conto «Qualità dei servizi elettrici» entro il 31 marzo dell'anno successivo cui si riferiscono le interruzioni <sup>(19)</sup>.

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 dell'energia elettrica per il periodo 2008-2011, e devono avere evidenza contabile separata.

37.5 Per i clienti finali e le altre utenze MT serviti da imprese distributrici escluse dalla regolazione di cui al presente Titolo nel periodo di regolazione 2004-2007, il versamento del corrispettivo tariffario specifico CTS di cui al comma 37.2 decorre dal 1° gennaio 2010 <sup>(20)</sup>.

37.6 Ogni impresa distributrice, con frequenza trimestrale (marzo per il primo trimestre e così via), include nei documenti di fatturazione ai clienti finali e altre utenze MT, anche tramite il venditore, le seguenti informazioni:

a) l'ammontare annuo corrispettivo tariffario specifico CTS che il cliente finale o altra utenza MT verserà in assenza di invio della dichiarazione di adeguatezza di cui all'articolo 36;

b) la quota parte del corrispettivo tariffario specifico CTS corrisposto dal cliente finale o altra utenza MT dall'inizio dell'anno sino alla data di emissione della fattura;

c) l'indirizzo del proprio sito internet, ove disponibile, e le informazioni individuali (ad esempio: password, etc) necessarie al cliente finale o altra utenza MT per l'accesso alla sezione ad esso dedicata;

d) l'elenco delle seguenti informazioni minime rese disponibili attraverso il proprio sito internet, ove disponibile:

i. l'indirizzo postale dell'impresa distributrice cui inviare la dichiarazione di adeguatezza;

ii. calcoli esemplificativi del corrispettivo tariffario specifico CTS, anche in accordo alle casistiche previste all'allegato B alla deliberazione ARG/elt 33/08;

iii. l'indicazione che il cliente finale o altra utenza MT, qualora non abbia adeguato i propri impianti ai requisiti tecnici di cui all'articolo 35, non avrà diritto agli indennizzi automatici di cui al comma 34.5 per il numero annuo di interruzioni senza preavviso lunghe eccedenti gli standard specifici di cui all'articolo 33 e ai rimborsi per interruzioni prolungate di cui all'articolo 45 eccedenti gli standard specifici all'articolo 44;

iv. l'informazione in relazione alla facoltà per i clienti finali e altre utenze MT prevista al Titolo 8 del presente Testo integrato di richiedere all'impresa distributrice,



anche tramite il proprio venditore, la misurazione individuale della qualità della tensione sul punto di consegna e la stipula dei contratti per la qualità;

v. la quantificazione degli indennizzi automatici di cui al comma 34.5 e dei rimborsi di cui all'articolo 45 per i clienti finali e altre utenze MT che non hanno inviato la dichiarazione di adeguatezza di cui all'articolo 36, con riferimento alle interruzioni subite nell'anno precedente quello della comunicazione di cui al comma 16.2 <sup>(21)</sup>.

37.7 Ogni impresa distributrice include nei documenti di fatturazione le informazioni di cui al comma 37.6, lettere da a) a c), nonché il solo elenco delle informazioni di cui alla lettera d), a partire dalla prima fatturazione successiva al 15 giugno 2009 <sup>(22)</sup> <sup>(23)</sup>.

37.8 Ogni impresa distributrice aggiorna almeno annualmente il proprio sito internet, ove disponibile, con le informazioni di cui al comma 37.6, lettera d), punti da i. a v., e lo rende disponibile ai propri clienti finali e altre utenze MT:

a) a partire dal giugno 2009 con riferimento ai punti da i. a iv.;

b) a partire dal giugno 2010 con riferimento al punto v. <sup>(24)</sup>.

37.9 Le imprese distributrici che non dispongono di un sito internet ai fini delle comunicazioni ai clienti finali e altre utenze MT trasmettono le informazioni di cui al comma 37.6, lettera d), in formato cartaceo secondo le medesime tempistiche di cui al comma 37.8, lettere a) e b) <sup>(25)</sup>.

37.10 Il venditore è tenuto a inoltrare:

a) tempestivamente al cliente finale o altra utenza MT, con la medesima frequenza di cui al comma 37.6, le informazioni riportate nei documenti di fatturazione da parte delle imprese distributrici e previste dal comma 37.6, lettere da a) a c) nonché il solo elenco delle informazioni di cui alla lettera d);

b) all'impresa distributrice di competenza, secondo le tempistiche di cui al comma 60.5, le dichiarazioni di adeguatezza erroneamente inviate allo stesso venditore da parte di clienti finali e altre utenze MT <sup>(26)</sup>.

(19) Comma così modificato dal punto 2 della Del. 27 maggio 2008, n. ARG/elt 66/08 (Gazz. Uff. 23 luglio 2008, n. 171, S.O.). Il punto 3 della stessa delibera ha disposto che essa venga pubblicata nella Gazzetta Ufficiale e sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)) affinché entri in vigore dalla data della sua prima pubblicazione.

(20) Comma aggiunto dal punto 1 della Del. 27 maggio 2008, n. ARG/elt 66/08 (Gazz. Uff. 23 luglio 2008, n. 171, S.O.). Il punto 3 della stessa delibera ha disposto che essa venga pubblicata nella Gazzetta Ufficiale e sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)) affinché entri in vigore dalla data della sua prima pubblicazione.

(21) Comma aggiunto dalla Del. 16 febbraio 2009, n. ARG/elt 17/09.

(22) Per la proroga del termine, limitatamente all'anno 2008, vedi la lettera f) del punto 3 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

(23) Comma aggiunto dalla Del. 16 febbraio 2009, n. ARG/elt 17/09.

(24) Comma aggiunto dalla Del. 16 febbraio 2009, n. ARG/elt 17/09.

(25) Comma aggiunto dalla Del. 16 febbraio 2009, n. ARG/elt 17/09.

(26) Comma aggiunto dalla Del. 16 febbraio 2009, n. ARG/elt 17/09.

### **38. Comunicazioni all'Autorità per la continuità del servizio.**

38.1 Entro il 31 marzo <sup>(27)</sup> di ogni anno ogni impresa distributrice comunica all'Autorità l'ammontare delle penalità P di cui al comma 34.2, nonchè 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 distributrice 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, nonchè assicura l'evidenza contabile delle somme eccedenti versate alla Cassa o ricevute dalla medesima ai sensi dei commi 34.7 e 34.8.

(27) Per la proroga del termine, limitatamente all'anno 2008, vedi la lettera g) del punto 3 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

### **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**

## INTERRUZIONI CON PREAVVISO

**40.** Ambito di applicazione.

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

**41.** Obblighi 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 comma 19.1 e 19.3.

41.5 Nella comunicazione di cui al comma 16.2 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. ). 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.

## Titolo 7

### REGOLAZIONE DELLE INTERRUZIONI PROLUNGATE O ESTESE

#### 42. Ambito di applicazione.

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

#### 43. Finalit  e principi generali.

43.1 Il presente Titolo persegue la duplice finalit  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 con inizio in periodi di condizioni perturbate, attribuite a causa di forza maggiore ad esclusione dei furti documentati, a cause esterne, alla quota parte di durata dell'interruzione attribuita ai casi di sospensione o posticipazione delle attivit  di ripristino per motivi di sicurezza. Sono inoltre a carico del Fondo le integrazioni alle imprese distributrici o a Terna nei casi di superamento del tetto massimo di esposizione di cui al successivo articolo 48, nonch  la quota parte dei rimborsi per interruzioni con origine «sistema elettrico» riconducibili alle disalimentazioni di cui all'articolo 3, comma 3.4, lettere da a) a e) dell'allegato A alla deliberazione 27 dicembre 2007, n. 341 <sup>(28)</sup>.

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   ripartito tra l'impresa di trasmissione e l'impresa di distribuzione secondo i criteri indicati nel presente provvedimento, salvo l'occorrenza di interruzioni con oneri a carico del Fondo <sup>(29)</sup>.

(28) Comma cos  sostituito dalla lettera a) del punto 2 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

(29) Comma cos  modificato dalla lettera b) del punto 2 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

#### 44. Standard di qualit  relativi al tempo massimo di ripristino dell'alimentazione di energia elettrica.

44.1 Ai soli fini della verifica degli standard di qualit  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 distributtrice 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.

#### 45. Rimborsi per interruzioni prolungate.

45.1 In caso di mancato rispetto dei tempi massimi di ripristino dell'alimentazione definiti dall'art. 44, anche per interruzioni con oneri a carico del Fondo, ad esclusione delle interruzioni attribuite a forza maggiore per furti documentati, 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 <sup>(30)</sup>.

45.2 Il pagamento del rimborso non presuppone di per sè 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 (centottanta) giorni nel caso di interruzioni che interessano più di 2 milioni di clienti su base nazionale, secondo la procedura indicata al successivo art. 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».

(30) Comma così modificato dalla lettera c) del punto 2 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

#### 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'art. 44, 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 nei casi e con le modalità previsti nei commi successivi <sup>(31)</sup>.

46.2 L'impresa distributtrice può rivalersi sull'impresa di trasmissione, o sull'impresa di distribuzione cui è interconnessa, 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 interconnessa, 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, l'impresa di trasmissione o di distribuzione interconnessa 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 art. 49, ai sensi dei commi seguenti.

46.4 Per il pagamento delle quote di rimborsi erogati ai clienti finali per interruzioni con inizio in periodi di condizioni perturbate, attribuite a causa di forza maggiore ad esclusione dei furti documentati, a cause esterne, alla quota parte di durata dell'interruzione attribuita ai casi di sospensione o posticipazione delle attività di ripristino per motivi di sicurezza nei casi di superamento del tetto massimo di esposizione di cui al successivo articolo 48, nonché la quota parte dei rimborsi per interruzioni con origine «sistema elettrico» riconducibili alle disalimentazioni di cui all'articolo 3, comma 3.4, lettere da a) a e), dell'allegato A alla deliberazione 27



dicembre 2007, n. 341, le imprese distributrici o l'impresa di trasmissione si rivalgono sul Fondo per eventi eccezionali di cui al successivo articolo 49 <sup>(32)</sup>.

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 art. 48.

(31) Comma così modificato dalla lettera d) del punto 2 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

(32) Comma così sostituito dalla lettera e) del punto 2 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

#### **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'art. 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 art. 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'art. 44 del presente provvedimento; in tal caso, qualora il tetto massimo di cui al successivo art. 48 venga superato, si applica quanto previsto dal precedente art. 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 È 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.



**48.** Tetto massimo di esposizione economica per indennizzi.

48.1 Qualora un'impresa distributrice 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'attivit  di distribuzione, pu  richiedere all'Autorit  che l'eccedenza rispetto a tale tetto venga riconosciuta con apposito provvedimento dell'Autorit , 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 rinvase nei confronti dell'impresa di trasmissione o di imprese distributrici interconnesse, 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'attivit  di trasmissione. In caso di superamento di tale tetto, fatte salve le previsioni di cui al precedente art. 47, l'impresa di trasmissione pu  richiedere all'Autorit  che l'eccedenza rispetto a tale tetto venga riconosciuta con apposito provvedimento dell'Autorit , a valere sul Fondo per eventi eccezionali.

**49.** Fondo per eventi eccezionali.

49.1   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   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 distributrice, 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 art. 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 perturbate, o attribuite a causa di forza maggiore ad esclusione dei furti documentati, o a cause esterne <sup>(33)</sup>;

b) quota parte di interruzioni prolungate oltre gli standard attribuibili 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 art. 48;

d) interruzioni con origine «sistema elettrico» riconducibili alle disalimentazioni di cui all'articolo 3, comma 3.4, lettere da a) a e), dell'allegato A alla deliberazione 27 dicembre 2007, n. 341 <sup>(34)</sup>.

(33) Lettera cos  modificata dalla lettera f) del punto 2 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

(34) Lettera aggiunta dalla lettera g) del punto 2 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

## 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 pi  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 o su reti di alta tensione;

b) non sono conteggiate le interruzioni con origine sulla rete di distribuzione in media e bassa tensione dello stesso esercente, solo se tali interruzioni hanno inizio in periodi di condizioni perturbate o sono attribuite a causa di forza maggiore o a cause esterne <sup>(35)</sup>;

c) la durata della singola interruzione, ai fini della verifica del superamento della soglia di 8 ore,   valutata al netto di eventuali posticipi e sospensioni delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza, documentati come indicato all'art. 4 del presente provvedimento.

Il contributo di cui al presente comma non pu  in ogni caso essere superiore all'1,5% dei ricavi riconosciuti per l'attivit  di distribuzione <sup>(36)</sup>.

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 Entro il 30 aprile di ogni anno, a decorrere dal 2009, Terna versa al Fondo un contributo pari al prodotto dell'energia non fornita relativa alla parte di disalimentazioni dell'anno precedente con durata in eccesso a 2 ore, per un'aliquota pari a 10.000 euro/MWh. Ai fini di tale conteggio:

a) non sono conteggiate le disalimentazioni attribuite a cause di forza maggiore, a cause esterne o a cause di insufficienza di risorse di cui all'articolo 30, comma 30.1, lettera c), dell'Allegato A alla deliberazione n. 250/04;

b) la durata della singola interruzione, ai fini della verifica del superamento della soglia di 2 ore, è valutata al netto di eventuali posticipi e sospensioni delle operazioni di ripristino per motivi di sicurezza <sup>(37)</sup>.

50.4 Per accedere al reintegro delle somme corrisposte ai clienti finali, nei casi previsti dall'art. 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'art. 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.

(35) Lettera così modificata dalla lettera h) del punto 2 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

(36) Vedi, anche, la lettera b) del punto 5 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

(37) Comma così sostituito dalla Del. 27 dicembre 2007, n. 341/07.

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

51.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, ogni impresa distributrice comunica all'Autorità il numero totale di clienti finali interessati da interruzioni lunghe prolungate oltre gli standard di cui all'art. 44 e l'ammontare dei rimborsi erogati o da erogare ai sensi

dell'art. 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'Autorit  pu  utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti per controlli, anche a campione, atti ad accertare la veridicit  di tali informazioni e ad assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente titolo e per la pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

## 52. Piani di emergenza.

52.1 Le imprese distributrici presentano all'Autorit , 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 modalit  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 gravit  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) modalit  di comunicazione delle informazioni per la gestione dell'emergenza all'interno del soggetto distributore e nei confronti dell'esterno.

## 53. Decorrenza delle disposizioni e disposizioni transitorie.

53.1 Per consentire alle imprese distributrici di adeguare le proprie procedure, nonch  per tenere conto dei tempi di introduzione degli obblighi di registrazione individuale delle interruzioni per clienti BT di cui all'art. 11, gli standard di qualit  e i rimborsi automatici di cui al presente provvedimento decorrono:

- a) dal 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) dal 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) dal 1° gennaio 2012 per le imprese distributrici con numero di clienti BT compreso tra 5.000 e 50.000 alla data del 31 dicembre 2006 <sup>(38)</sup>;

d) dal 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. Per le imprese distributrici di cui al comma 14.6 si applicano le disposizioni di cui al successivo comma 53.4 sino a tutto il 2010 <sup>(39)</sup>.

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'art. 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'art. 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.

(38) Lettera così modificata dalla lettera e) del punto 2 della Del. 10 dicembre 2009, n. ARG/elt 190/09, a decorrere dal 15 dicembre 2009, ai sensi di quanto disposto dal punto 7 della stessa delibera.

(39) Comma così modificato dalla lettera b) del punto 2 della Del. 10 dicembre 2009, n. ARG/elt 190/09, a decorrere dal 15 dicembre 2009, ai sensi di quanto disposto dal punto 7 della stessa delibera.

## **Titolo 8**

### **CONTRATTI PER LA QUALITÀ**

#### **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.

## 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.

## 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.

**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.

**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 distributrice	per impresa	origine impresa	per causa trasmissione	per causa distributrice o trasmissione
1	funzionante (malfunzionamento non accertato)	(vedere protezione Tabella 2)	stato (vedere protezione Tabella 2)	stato (vedere protezione Tabella 2)	stato (vedere protezione Tabella 2)
2	in anomalia rete (malfunzionamento accertato)	D-AT distributore proprietario	se il RTN è proprietario dell'interruttore; se Terna è proprietario dell'interruttore; interconnessione se altra distributrice proprietaria dell'interruttore	se il RTN è proprietario reti altrimenti se Terna è proprietario dell'interruttore; se altra impresa è proprietaria dell'interruttore	Altre cause salvo diversa attribuzione a seguito dell'analisi del guasto da parte di Terna (*)

(\*) 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 residui la gestione della rete in AT e la definizione del piano di taratura è definito dall'impresa distributrice (es: rete a 60 kV); nel caso ad esempio di rete a 60 kV gestita



dall'impresa distributrice l'origine per l'impresa distributrice è rete D-AT mentre per l'impresa di trasmissione è altre reti.

**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 dell'Interruttore	Attribuzione della causa e dell'origine origine per origine per causa per impresa impresa impresa per distributrice transmission distributrice e o transmission e
1a Funzionante (malfunzionamento non accertato)	Salvo i casi sub RTN se Terna Altre cause 1b), rete D-ATse è proprietario salvo diversa il distributore è della linea o attribuzione proprietario della dell'elemento a seguito linea o di rete che è dell'analisi dell'elemento di all'origine del guasto da rete che è della parte di all'origine della interruzione Terna (*) interruzione; Rtn altrimenti se Terna è altre reti proprietario della linea o dell'elemento di rete che è all'origine della interruzione; interconnessione se altra impresa distributrice è proprietaria dell'interruttore

1b	Funzionante (malfunzionamento non accertato)	Interconnessione RTN [*] 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 salvo diversa attribuzione a seguito dell'analisi del guasto da parte di Terna (*)
2	in anomalia (malfunzionamento accertato)	rete D-AT se il RTN se Terna distributore è proprietario proprietario della della protezione; RTN protezione se Terna è altrimenti proprietario della altre reti protezione; interconnessione se altra impresa distributrice è proprietaria della protezione	Altre cause salvo diversa attribuzione a seguito dell'analisi del guasto da parte di Terna (*)
3	collegata non correttamente(anomali a accertata)	rete D-AT se il RTN se Terna distributore è proprietario proprietario della della protezione; RTN protezione se Terna è altrimenti proprietario della altre reti protezione; interconnessione se altra impresa distributrice è proprietaria della protezione	Altre cause salvo diversa attribuzione a seguito dell'analisi del guasto da parte di Terna (*)

4	taratura non conforme a quanto comunicato da Terna (anomalia accertata)	rete D-AT se il RTN se Terna Altre cause distributore è è proprietario salvo diversa proprietario della della attribuzione protezione; RTN protezione a seguito se Terna è altrimenti dell'analisi proprietario della altre reti del guasto da protezione; parte di interconnessione Terna (*) se altra impresa distributrice è proprietaria della protezione		
5	errata taratura (anomalia accertata)	RTN (*)	RTN (*)	Altre cause salvo diversa attribuzione a seguito dell'analisi del guasto da parte di Terna (*)
6	non idonea (anomalia accertata)	RTN (*)	RTN (*)	Altre cause salvo diversa attribuzione a seguito dell'analisi del guasto da parte di Terna (*)

(\*) 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 la gestione della rete in AT e la definizione del piano di taratura è definito dall'impresa distributrice (es: rete a 60 kV); nel caso ad esempio di rete a 60 kV gestita dall'impresa distributrice l'origine per l'impresa distributrice è rete D-AT mentre per l'impresa di trasmissione è altre reti.

**Tabella 3 - Valori dei parametri C1d e C2d per grado di concentrazione e per fasce dell'indicatore di riferimento D1 (articolo 22)**

Ambiti ad alta concentrazione e	Ambiti a media concentrazione e	Ambiti a bassa concentrazione	Parametro C1d (eurocent/minuto/kW)	Parametro C2d (eurocent/minuto/Kw)
fino a 25 minuti	fino a 40 minuti	fino a 60 minuti	6	12
oltre 25 minuti e fino a 50 minuti	oltre 40 minuti e fino a 80 minuti	oltre 60 minuti e fino a 120 minuti	18	36
oltre 50 minuti	oltre 80 minuti	oltre 120 minuti	24	48

**Tabella 4 - Valori dei parametri C1n e C2n per grado di concentrazione e per fasce dell'indicatore di riferimento N1 (articolo 22) <sup>(40)</sup>**

Ambiti ad alta concentrazione	Ambiti a media concentrazione	Ambiti a bassa concentrazione	Parametro C1n (euro/nun/kW)	Parametro C2n (euro/nun/Kw)
fino a 1,0 int/cl	fino a 2,0 int/cl	fino a 4,0 int/cl	0	1
oltre 1,0 int/cl e fino a 2,0 int/cl	oltre 2,0 int/cl e fino a 4,0 int/cl	oltre 4,0 int/cl e fino a 8,0 int/cl	2	5
oltre 2,0 int/cl	oltre 4,0 int/cl	oltre 8,0 int/cl	4	8

**Tabella 5 - Valori dei parametri C1n e C2n per grado di concentrazione e per fasce dell'indicatore di riferimento N1 per le imprese che si avvalgono della facoltà di cui all'art. 23**

Ambiti ad alta concentrazione	Ambiti a media concentrazione	Ambiti a bassa concentrazione	Parametro C1n (euro/	Parametro C2n (euro/
-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	----------------------	----------------------

			num/kW)	num/ Kw)
fino a 1,0 int/cl	fino a 2,0 int/cl	fino a 4,0 int/cl	1	3
oltre 1,0 int/cl e	oltre 2,0 int/cl e	oltre 4,0 int/cl e	3	7
fino a 2,0 int/cl	fino a 4,0 int/cl	fino a 8,0 int/cl		
oltre 2,0 int/cl	oltre 4,0 int/cl	oltre 8,0 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	10
$T_{pen}$	3	4,5	6

**Tabella 7 - Valori del parametro V-p (articolo 34)**

Clients o altre utenze MT	Vp [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

	concentrazione		
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)**

	<b>clienti per domestico</b>	<b>BT clienti per uso domestici</b>	<b>BT e MT clienti per usi non domestici</b>	<b>BT e MT clienti per usi non domestici</b>
		<b>potenza o uguale a 100 kW</b>	<b>potenza inferiore a 100 kW</b>	<b>potenza superiore a 100 kW</b>
Superamento standard	30 €	150 €	2 € /kW	1,5 € /kW
per periodo ulteriore	ogni 15 € ore	ogni 4 75 € ore	ogni 4 ore	ogni 4 0,75 € / kW 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)**

	<b>clienti BT per usi domestici</b>	<b>clienti BT per usi non domestici</b>	<b>clienti MT</b>
Aliquota annua	0,35 euro/punto di prelievo/anno	1 euro/punto di prelievo /anno	10 euro/ punto di prelievo/anno

Scheda n. 1 - Modalità di calcolo per l'identificazione di periodi di condizioni perturbate (reti MT/BT) <sup>(41)</sup>

Indicando con:

Nh6MTj numero di interruzioni senza preavviso lunghe con origine MT, escluse le interruzioni con origine sui trasformatori AT/MT, 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, è servita dalla stessa impresa distributrice;

MTR (Nh6MTj) valore medio triennale del numero di interruzioni senza preavviso lunghe con origine MT, escluse le interruzioni con origine sui trasformatori AT/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);

Nh6BTj 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 (Nh6BTj) 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  $Nh6MTj \geq \min [2,3 + 9,4 * MTR(Nh6MTj); 15]$ ,

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  $Nh6BTj \geq \min [3,5 + 7,1 * MTR(Nh6BTj); 60]$ ,

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  $Nh6MTj$  e  $Nh6BTj$ , 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 art. 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 tutte le interruzioni lunghe (registrate con il criterio di utenza), 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

#### N. interruzioni

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	>
										=
										1
										0

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)

**N. interruzioni**

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>&gt;</b>
										<b>=</b>
										<b>1</b>
										<b>0</b>

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)

**N. interruzioni**

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>&gt;</b>
										<b>=</b>
										<b>1</b>
										<b>0</b>

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)

**N. interruzioni**

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>&gt;</b>
										<b>=</b>

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.

$$ISR = 1 - [(\sum pi)/100]$$

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

Punti pi	Non conformità di sistema
10	- Mancata registrazione sistematica di interruzioni lunghe o brevi
5	- Attribuzione di interruzioni a origine "sistema elettrico" senza che ne ricorrano i presupposti - Mancanza di una procedura aziendale per la registrazione delle interruzioni
3	- 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	- 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'art. 4,

comma 7

- 1
  - 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 altro aspetto sistematico che ostacola la verifica dei dati di continuit  comunicati

Note:

1. Per «sistematico» si intende una non conformit  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 responsabilit  dell'impresa distributrice anche per interruzioni che dovrebbero essere attribuite a cause o origini diverse dalla responsabilit  dell'impresa;

- l'adozione di criteri di accorpamento che utilizzano la durata lorda in luogo di quella netta;

- la mancata applicazione del criterio di unicit  dell'origine in caso di cambi di origine da BT a MT, se gli impianti coinvolti sono di propriet  della medesima impresa.

Scheda n. 4 - (Richiamata dall'art. 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   massima. Valori di IP di segno positivo indicano che nel campione di interruzioni verificate durante il controllo tecnico il dato calcolato dall'impresa distributrice   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   approssimato per eccesso rispetto a quanto riscontrato durante il controllo tecnico.

IP è calcolato secondo la seguente formula:

$$IP = [(D_{ver} - D_{eserc})/D_{ver}] \times 100 [\%]$$

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'art. 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'art. 7 della presente delibera, nonché delle origini delle interruzioni relative alla rete nazionale di trasmissione, alle reti di altri esercenti interconnessi e alle reti di distribuzione in alta tensione dell'esercente, come definite dall'art. 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:

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

dove:

- Descl   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;

- DA   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 realt  avrebbero dovuto essere attribuite ad altre cause;

- DB   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 realt  avrebbero dovuto essere attribuite a altre cause;

- DC   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 realt  avrebbero dovuto essere attribuite con origine MT;

- DD   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 dall'impresa distributrice ma che in realt  avrebbero dovuto essere attribuite a origine MT o BT;

- DE   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 realt  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   indipendente dall'indice di precisione.

(40) Tabella cos  modificata dalla Del. 27 dicembre 2007, n. 341/07.

(41) Scheda cos  modificata dalle lettere a), b) e c) del punto 1 della Del. 19 giugno 2009, n. ARG/elt 76/09.

## **PARTE II**

### **Regolazione dei livelli specifici e generali di qualit  commerciale dei servizi di distribuzione, di misura e di vendita dell'energia elettrica**

#### **Titolo 1**

#### **DISPOSIZIONI GENERALI**

## 59. Definizioni per la qualità commerciale.

59.1 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, servitù o pareri obbligatori 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 di un nuovo punto di consegna o di uno precedentemente disattivato, o un aumento di potenza di un punto già attivo, realizzato 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'art. 2, comma 2, del decreto legislativo n. 79/1999;

j) «cliente MT» è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in media tensione;

k) «codice di rintracciabilità» codice comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

l) «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;

m) «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;

n) «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;

o) «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;

p) «data di corresponsione dell'indennizzo automatico» è la data di emissione della bolletta o fattura nella quale è contabilizzato il credito a favore del cliente finale o la data di invio dell'assegno nel caso in cui si scelga questa modalità di erogazione;

q) «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, 70 e 71, ovvero la data di comunicazione al richiedente, come inserita nel sistema informativo dell'esercente, dell'avvenuta predisposizione di detto documento;

r) «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;

s) «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;

t) «disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale» è la sospensione della fornitura eseguita con modalità idonea ad impedire il prelievo di energia, anche con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;

u) «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. 11/2007, di seguito richiamata come «deliberazione n. 11/2007»;

v) «distribuzione» è l'attività di cui all'art. 4, comma 4.5, di cui all'Allegato A della deliberazione n. 11/2007;

w) «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;

x) «esecuzione di lavori semplici» è:

- 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;

- 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;

y) «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. 156/2007 (di seguito deliberazione n. 156/2007);

z) «giorno feriale» è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

aa) «giorno lavorativo» è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

bb) «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;

cc) «livello specifico di qualità» è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo cliente finale;

dd) «livello generale di qualità» è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti finali di una stessa area territoriale;

ee) «misura» è l'attività di cui all'art. 4, comma 4.6, di cui all'Allegato A della deliberazione n. 11/2007;

ff) «media tensione» (MT) è la tensione nominale tra le fasi superiore a 1 kV e non superiore a 35 kV;

gg) «nodo» è il punto del circuito in cui è elettricamente connesso un numero di condutture maggiore o uguale a tre;



hh) «presa» è la condotta 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;

ii) «lavoro di importo predeterminabile» è un lavoro semplice per cliente BT il cui importo 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, nell'ambito delle tipologie di lavori semplici definite come predeterminabili dal distributore;

jj) «punto di consegna» è il punto di confine tra l'impianto di proprietà del distributore e l'impianto del cliente finale;

kk) «reclamo scritto» è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'esercente, anche per via telematica, con la quale il cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio elettrico ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e richiedente;

ll) «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 dalle clausole contrattuali;

mm) «richiedente» ai fini del presente Testo integrato, è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa o 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;

nn) «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;

oo) «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»;

pp) «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;

qq) «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;

rr) «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;

ss) «vendita» è l'attività di cui all'art. 4, commi 4.7, 4.8 e 4.8-bis di cui all'Allegato A della deliberazione n. 11/2007, 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. 156/2007;

tt) «verifica del gruppo di misura» è l'accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;

uu) «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<sup>(42)</sup>.

(42) Per la modifica del presente articolo, a decorrere dal 1° luglio 2009, vedi le lettere a) e b) del punto 2, Del. 23 dicembre 2008, n. ARG/elt 201/08.

## **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 tutti i distributori e i venditori di energia elettrica.

60.3 Il cliente BT richiede le prestazioni del presente Testo integrato di competenza del distributore esclusivamente tramite il proprio venditore, ad eccezione dei seguenti casi nei quali il cliente si può rivolgere al distributore:

- a) reclami scritti o richieste scritte di informazioni, di cui all'art. 72, relativi ai servizi di distribuzione o di misura;
- b) richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
- c) richieste di esecuzione di lavori senza l'attivazione della fornitura;
- d) richieste di spostamenti di linee ed impianti elettrici che non siano funzionali allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
- e) richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante.

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 di competenza del distributore 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'art. 68, comma 68.2, e dall'art. 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 o di altra documentazione deve avvenire dal venditore al cliente finale entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte del distributore <sup>(43)</sup>.

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, assumendosi istantaneo il trasferimento della documentazione e delle informazioni.

(43) Per la sostituzione del presente comma, a decorrere dal 1° luglio 2012, vedi la lettera a) del punto 5 della Del. 22 settembre 2010, n. ARG/com 147/10 e la lettera c) del punto 1 della Del. 23 giugno 2011, n. ARG/com 82/11.

## **Titolo 2**

### **INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE**

## 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 e misura 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;

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;

tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore <sup>(44)</sup>.

61.2 [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] <sup>(45)</sup>.

(44) Comma così modificato, a decorrere dal 1° luglio 2009, dalla lettera c) del punto 2, Del. 23 dicembre 2008, n. ARG/elt 201/08.

(45) Comma soppresso, a decorrere dal 1° luglio 2009, dalla lettera d) del punto 2, Del. 23 dicembre 2008, n. ARG/elt 201/08.

## 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, esclusi i lavori con importo predeterminabile per i quali si applica la procedura di cui al comma 64.2.

62.3 Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità di cui all'art. 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 messa a disposizione 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 dalle normative vigenti 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, che non devono essere discriminatorie tra i venditori per i preventivi da loro richiesti;
- k) la durata di validità del preventivo, che non può essere inferiore alla durata di cui al comma 62.4 o di cui al comma 63.4 <sup>(46)</sup>.

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.

(46) Lettera aggiunta, a decorrere dal 1° luglio 2011, dalla lettera b) del punto 5 della Del. 22 settembre 2010, n. ARG/com 147/10.

**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'art. 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.

**64.** Tempo di esecuzione di lavori semplici.

64.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici   il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.

64.2 Nel caso di lavori semplici sulla rete in bassa tensione per i quali il venditore sia in grado di predeterminare l'importo a carico del cliente finale:

a) all'atto della richiesta il venditore informa il cliente BT sull'importo a carico del cliente finale 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:

i) qualora la verifica confermi che si tratti di un lavoro semplice, consegna al cliente BT la documentazione di cui all'art. 62, comma 62.3;

ii) qualora dalla verifica risulti che il lavoro   complesso, ma   confermato l'importo inizialmente predeterminato, comunica 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, pu  rinunciare all'esecuzione del lavoro complesso. Se il cliente finale, anche tramite il proprio venditore, accetta di procedere all'esecuzione del lavoro complesso, il distributore deve consegnare entro 20 giorni al cliente finale, anche tramite il venditore, la documentazione di cui all'art. 62, comma 62.3. Il distributore   tenuto inoltre a rispettare quanto previsto dal successivo art. 65, comma 65.2;

iii) qualora dalla verifica risulti che il lavoro non rientra tra quelli predeterminabili, il distributore ne d  comunicazione al cliente finale, anche tramite il venditore, comunicando il nuovo preventivo entro 20 giorni. In tal caso il cliente finale, anche tramite il proprio venditore, pu  rinunciare all'esecuzione del lavoro.

64.3 Ai fini del precedente comma, il distributore pubblica nel proprio sito Internet le tipologie di lavori semplici su rete BT di importo predeterminabile per i quali si impegna ad adottare la procedura indicata. I venditori possono proporre al cliente finale tale procedura solo per le tipologie di lavori su rete BT indicate dal distributore.

## **65. Tempo di esecuzione di lavori complessi.**

65.1 Il tempo di esecuzione di lavori complessi   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, nonch  i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

65.3 Sono esclusi dall'applicazione del presente articolo i seguenti lavori complessi:

- a) le elettrificazioni di zone urbanistiche (residenziali, artigianali, industriali o rurali) realizzate su richiesta di soggetti diversi dai clienti finali;
- b) le richieste di spostamento di linee e di impianti elettrici, che non sia funzionale allo spostamento del gruppo di misura del cliente finale richiedente;
- c) le richieste di spostamento di prese non attive, se effettuate da un richiedente diverso dal cliente finale.

## 66. Tempo di attivazione della fornitura.

66.1 Il tempo di attivazione della fornitura   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 morosit  del cliente finale e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarit  del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione della fornitura, quali vulture o subentri immediati.

66.3 Non sono considerate attivazioni operazioni che non fanno venire meno la continuit  dell'alimentazione fisica del punto di consegna, tra cui ad esempio:

- a) le modifiche contrattuali senza aumento di potenza;
- b) le diminuzioni di potenza;
- c) le vulture o subentri immediati che non comportano interventi sul gruppo di misura diversi dalla lettura di subentro;
- d) gli aumenti di potenza previsti in caso di prelievi superiori alla potenza contrattuale, nei casi in cui tale aumento di potenza non necessit  di interventi sugli impianti;
- e) le attivazioni di forniture temporanee, i passaggi dal mercato di maggior tutela o di salvaguardia al mercato libero (e viceversa) e i passaggi da un venditore all'altro <sup>(47)</sup>.



(47) Lettera così modificata dalla lettera f) del punto 2 della Del. 10 dicembre 2009, n. ARG/elt 190/09, a decorrere dal 15 dicembre 2009, ai sensi di quanto disposto dal punto 7 della stessa delibera.

**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. È inoltre assimilata alla disattivazione la semplice chiusura contrattuale, con acquisizione della lettura finale, che assicuri al cliente che non gli saranno addebitati ulteriori consumi. 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. Non sono considerate disattivazioni i casi di passaggio dal mercato di maggior tutela o di salvaguardia al mercato libero (e viceversa), nonchè i passaggi da un venditore all'altro.

**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, a seguito del pagamento da parte del cliente finale al venditore delle somme dovute ovvero di dimostrazione dell'avvenuto pagamento, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime. Qualora la documentazione dimostrante l'avvenuto pagamento pervenga al venditore oltre le ore 18 nei giorni feriali, l'invio al distributore può avvenire nel giorno successivo.

68.3 Il distributore ha facoltà di comunicare ai venditori modalità e termini, compatibili con il comma precedente, entro il quale devono pervenire le richieste relative alla riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità. Qualora sia rispettato il termine indicato dal distributore, la data di ricevimento ai fini

del comma 68.1 è la data risultante dal fax o comunicazione telematica inviata dal venditore per inoltrare al distributore la richiesta di riattivazione. Le richieste pervenute oltre il termine indicato dal distributore potranno essere trattate dal distributore come pervenute nel giorno successivo.

68.4 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.

**69.** Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore.

69.1 Il tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di dati tecnici inoltrata dal venditore all'impresa distributrice e la data di messa a disposizione dei dati tecnici richiesti al venditore. La richiesta del venditore deve essere conforme a quanto previsto dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale e può riguardare tanto l'acquisizione di dati tecnici in possesso del distributore quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dal distributore al venditore.

69.2 Qualora per fornire al venditore i dati tecnici richiesta l'impresa distributrice debba accedere al gruppo di misura e lo stesso risulti inaccessibile, l'impresa distributrice è tenuta a dimostrare di aver effettuato il tentativo di accesso e ad informare tempestivamente il venditore, il quale potrà richiedere un secondo tentativo, anche previa fissazione di un appuntamento con il cliente finale. Ai fini della verifica dello standard di qualità, la prima richiesta si considera annullata <sup>(48)</sup>.

(48) Articolo così sostituito, a decorrere dal 1° luglio 2009, dalla lettera e) del punto 2, Del. 23 dicembre 2008, n. ARG/elt 201/08.

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

70.1 Il tempo di comunicazione dell'esito 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'art. 83, 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'art. 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.

**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 richiedente 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 siano già stati accertati sulla medesima linea valori della tensione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla norma CEI EN 50160, 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 71.3 e 71.4 e la data di ripristino dei valori corretti della tensione di fornitura.

**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 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 e misura e la data di messa a disposizione della risposta motivata al richiedente <sup>(49)</sup>.

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 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'art. 83, comma 83.1, della presente direttiva .

72.4 Le disposizioni del presente articolo non si applicano ai casi in cui un cliente finale invii con la stessa comunicazione un medesimo reclamo scritto sia al proprio venditore sia al proprio distributore. In tali casi la risposta motivata al reclamo scritto dovrà essere fornita dal solo venditore secondo quanto previsto dalle disposizioni di cui al Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale approvato con la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 <sup>(50)</sup>.

(49) Comma così sostituito, a decorrere dal 1° luglio 2009, dalla lettera f) del punto 2, Del. 23 dicembre 2008, n. ARG/elt 201/08.

(50) Comma aggiunto, a decorrere dal 1° luglio 2009, dalla lettera g) del punto 2, Del. 23 dicembre 2008, n. ARG/elt 201/08.

### **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 di 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.

#### **74. Appuntamenti posticipati.**

74.1 In caso di appuntamento posticipato l'esercente deve registrare almeno le seguenti informazioni garantendone la verificabilità:

- a) codice di rintracciabilità della prestazione a cui si riferisce l'appuntamento;
- b) data per l'appuntamento proposta dal distributore;
- c) data e fascia di puntualità concordata;
- d) data e ora di inizio effettivo della prestazione o del sopralluogo.

74.2 L'esercente informa altresì il cliente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

#### **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.

75.2 Qualora il cliente finale richieda, contestualmente alla segnalazione del guasto, un intervento posticipato, si applica quanto definito al precedente comma 74.1; il tempo standard per l'esecuzione della prestazione, in questo caso decorre dalla data e ora fissate per l'appuntamento con lo standard ad esso applicabile.

#### **76. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale.**

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 sopralluogo con appuntamento posticipato, 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, purchè almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 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, che si protrae per lo stretto tempo necessario per il ritorno alla praticabilità dei terreni interessati.

76.8 Nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità sia ritardata a causa di attività da realizzarsi a cura del richiedente la prestazione quali ad esempio, opere o autorizzazioni, invio di documentazione mancante o incompleta, o ritardi dipendenti da decisioni del richiedente, i tempi per l'esecuzione delle prestazioni non comprendono i tempi associati a tali attività.

76.9 Nel caso in cui, ai sensi dell'art. 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.

76.10 Nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza del cliente finale, documentata dall'impresa distributrice, il computo del tempo per l'esecuzione di dette

prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l'impresa distributrice. È fatto divieto all'impresa distributrice di addebitare direttamente o indirettamente costi al richiedente nei casi di mancata presenza del cliente finale all'appuntamento concordato ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale <sup>(51)</sup>.

(51) Comma aggiunto dalla Del. 7 agosto 2008, n. ARG/gas 120/08.

### **Titolo 3**

#### **LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE**

**77.** Livelli specifici di qualità commerciale del servizio.

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

77.2 I livelli specifici di qualità relativi al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici sono fissati in tabella 18 <sup>(52)</sup>.

(52) Comma aggiunto, a decorrere dal 1° luglio 2009, dalla lettera h) del punto 2, Del. 23 dicembre 2008, n. ARG/elt 201/08.

**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.

**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**

##### **80. Casi di indennizzo automatico.**

80.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 77, comma 77.1, l'indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale, anche tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile <sup>(53)</sup>.

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 a 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 a cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base .

80.3 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 77, comma 2, è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 20 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo quanto definito dal comma precedente <sup>(54)</sup>.

(53) Comma così sostituito, a decorrere dal 1° luglio 2009, dalla lettera i) del punto 2, Del. 23 dicembre 2008, n. ARG/elt 201/08.

(54) Comma aggiunto dalla lettera j) del punto 2, Del. 23 dicembre 2008, n. ARG/elt 201/08.

##### **81. Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico.**

81.1 L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui all'art. 80 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'art. 79 sia riconducibile ad una delle cause di cui all'art. 79, comma 79.1, lettere a) e b).



81.2 L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente art. 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'art. 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.

## **82. Modalità di corresponsione al cliente finale dell'indennizzo automatico.**

82.1 Gli indennizzi automatici di cui all'art. 80, tenuto conto dei casi di esclusione di cui all'art. 81, sono corrisposti dall'esercente al richiedente la prestazione entro 30 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 79, comma 79.1 lettera c), l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore di cui all'articolo 80, comma 80.1, 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 <sup>(55)</sup>.

82.3 In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte dell'esercente entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata

effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto 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 cliente finale di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito».

(55) Comma così sostituito, a decorrere dal 1° luglio 2009, dalla lettera k) del punto 2, Del. 23 dicembre 2008, n. ARG/elt 201/08.

## **Titolo 5**

### **OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI INFORMAZIONE**

**83.** Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale.

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'art. 75, l'esercente deve registrare:

- a) il codice di rintracciabilità con cui l'esercente identifica la singola 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 richiedente;
- 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) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività da realizzarsi a cura del richiedente di cui all'art. 76, comma 76.8;
- h) la data di esecuzione della prestazione;
- i) la causa, tra quelle indicate dall'art. 79, comma 79.1, 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'art. 73, comma 73.1 inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'art. 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) il codice alfanumerico identificativo omogeneo su tutto il territorio nazionale riferito al cliente finale (POD), di cui all'art. 37 dell'allegato A alla deliberazione n. 111/2006 e successive modificazioni e integrazioni.

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

- a) il codice di rintracciabilità 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'art. 79, comma 79.1, dell'eventuale mancato rispetto della fascia massima di puntualità fissata dall'art. 73;
- g) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento;
- h) il codice alfanumerico identificativo omogeneo su tutto il territorio nazionale riferito al cliente finale (POD), di cui all'art. 37 dell'allegato A alla deliberazione n. 111/2006 e successive modificazioni e integrazioni.

83.4 Per ogni richiesta di prestazione soggetta a livello specifico di qualità di cui all'art. 75, l'esercente deve registrare:

- a) il codice di rintracciabilità 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'art. 79, comma 79.1, 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 di rintracciabilità con cui il venditore identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche;
- b) la data di ricevimento da parte del cliente finale della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche;
- 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) il codice alfanumerico identificativo omogeneo su tutto il territorio nazionale riferito al cliente finale (POD), di cui all'art. 37 dell'allegato A alla deliberazione n. 111/2006 e successive modificazioni e integrazioni] <sup>(56)</sup>.

83.6 Il venditore registra i casi di trasmissione al cliente finale della comunicazione dell'esito della prestazione o di altra documentazione <sup>(57)</sup>.

83.7 Il venditore registra altresì la data di ricevimento da parte del distributore dell'elenco dei clienti ai quali spetta l'indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di cui all'articolo 77, comma 1, nonché l'ammontare degli indennizzi da corrispondere a ciascuno dei clienti finali interessati <sup>(58)</sup>.

(56) Comma abrogato, a decorrere dal 1° luglio 2011, dalla lettera c) del punto 5 della Del. 22 settembre 2010, n. ARG/com 147/10.

(57) Comma così modificato, a decorrere dal 1° luglio 2011, dalla lettera d) del punto 5 della Del. 22 settembre 2010, n. ARG/com 147/10.

(58) Comma aggiunto, a decorrere dal 1° luglio 2009, dalla lettera l) del punto 2, Del. 23 dicembre 2008, n. ARG/elt 201/08.

#### **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 art. 85 e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui alla presente Parte II, l'esercente deve:

- a) mantenere il registro di cui all'art. 83 aggiornato con le informazioni e i dati richiesti;

b) assicurare la verificabilit  delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali e 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 verificabilit  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'Autorit  richiede a un campione di esercenti di fornire un estratto informatico del registro di cui all'art. 83.

**85. Comunicazione dell'esercente all'Autorit , controlli e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti per la qualit  commerciale.**

85.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'esercente   tenuto a comunicare all'Autorit , 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 pi  di 5.000 clienti finali allacciati o serviti nell'anno precedente   altres  tenuto a comunicare all'Autorit  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 qualit  eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorit , l'esercente   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 comprese quelle prestazioni eseguite con gli appuntamenti di cui agli articoli 73 e 74:

- 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 qualit  definito dall'art. 77, ovvero dall'art. 78, suddividendo le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui all'art. 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'art. 77, ovvero dall'art. 78, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'art. 79, comma 79.1, lettera c);

b) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione di cui agli articoli 77 e 78, e limitatamente a quelle prestazioni eseguite con gli appuntamenti di cui agli articoli 73 e 74:

il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui all'art. 73, comma 73.1;

il numero totale di appuntamenti posticipati di cui all'art. 74, comma 74.1;

il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui all'art. 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'art. 79, comma 79.1;

il numero totale di appuntamenti posticipati di cui all'art. 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'art. 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'art. 80, 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'art. 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 Parte;
- b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

**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 gli 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 di rintracciabilità.

## **Titolo 6**

### **MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEI CONTROLLI DEI DATI DI QUALITÀ**

#### **87. Ambito di applicazione.**

87.1 Il presente Titolo 6 definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità commerciali 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 È 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. 481/1995 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'art. 97, comma 97.5.

#### **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 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 ore dall'avvio delle attività ispettive, entro 15 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



differmità in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all'art. 97 sarà il più elevato tra quello comunicato dall'esercente all'Autorità e quello fornito in sede di controllo.

#### **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 di rintracciabilità 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 di rintracciabilità 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.

#### **90. Criteri di conformità dei dati validi.**

90.1 Ogni prestazione di qualità commerciale classificata come valida secondo quanto disposto dall'art. 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'art. 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'art. 79, comma 79.1, lettera c));

documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'art. 79, comma 79.1, lettere a) e b));

esattezza del calcolo del tempo di effettuazione della prestazione (solo se la prestazione è effettuata entro il tempo indicato dallo standard);

b) nel caso di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo vale quanto definito alla precedente lettera a), con la sola esclusione della verifica di completezza.

#### **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'art. 88, comma 88.5 e i documenti operativi di riscontro ad esclusione del campo «tempo effettivo rilevato» oggetto della sola verifica di cui all'art. 95.

#### **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'art. 62, comma 62.3.

#### **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'art. 77 o definiti dall'esercente di cui all'art. 99.

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'art. 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'art. 80, comma 80.2;

importo non corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'art. 82, comma 82.3.

#### **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'art. 77 o soggette a livello generale di cui all'art. 78 o definiti dall'esercente di cui all'art. 99.

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'art. 79, comma 79.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:

per le cause indicate dall'art. 79, comma 79.1, lettera 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'art. 79, comma 79.1, lettera 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.

#### **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'art. 77 o soggette a livelli generali di cui all'art. 78 o definiti dall'esercente di cui all'art. 99.

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'art. 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 evidenzia un mancato rispetto del relativo livello specifico di cui all'art. 77, o definito dall'esercente di cui all'art. 101 o del relativo livello generale di cui all'art. 78, o definito dall'esercente di cui all'art. 99, 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.

#### **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:

- n1 prestazioni di qualità commerciale non valide;
- n2 prestazioni di qualità commerciale non conformi.

96.2 A partire da n1 o da n2 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:

- N1 numero delle prestazioni di qualità commerciale non valide;
- N2 numero delle prestazioni di qualità commerciale non conformi.

Il modello statistico di cui sopra stima N1 e N2 per mezzo dell'estremo inferiore di un intervallo di confidenza destro di livello  $1-\alpha$  pari al 95%. Lo stimatore Ni è determinato dalla formula seguente:

$$N1 = \min\{M \in [0, N] : PM(X \geq n_i) > 0,05\}$$

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.

**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'art. 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 penalit  a carico dell'esercente   pari alla somma delle penalit  unitarie di cui al precedente comma 97.1, moltiplicate per i corrispondenti  $N_1$  ed  $N_2$ , determinati con la metodologia di cui all'art. 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 qualit  commerciale, lo stesso, entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorit  dell'esito del controllo dei dati di qualit , provvede al pagamento della penalit  complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 97.3, alla Cassa, secondo le modalit  definite dalla Cassa medesima. L'esercente non   tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalit , ridotto secondo le modalit  sopraindicate, sia inferiore a euro 1.000 (mille). L'esercente comunica all'Autorit  entro i 20 giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualit  commerciale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalit  complessiva indicando altres  l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

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

a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i 120 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 veridicit  delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorit  ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente Testo integrato in relazione alla provincia per i quali   stato effettuato il controllo dei dati di qualit  commerciale;

b) non   tenuto al pagamento della penalit  complessiva calcolata ai sensi del precedente comma.

L'ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall'Autorit  con un preavviso minimo di 3 giorni lavorativi.

**98.** Penalit  per prestazioni di qualit  commerciale riscontrati non validi o non conformi.

98.1 Qualora in esito all'ulteriore controllo di cui all'art. 97, comma 97.5, siano riscontrate prestazioni di qualit  commerciale classificati come non validi e/o non conformi in base a quanto disposto dall'art. 89 e dall'art. 90, l'esercente   tenuto al pagamento delle penalit  unitarie definite dall'art. 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'art. 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'art. 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 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito dell'ulteriore controllo di cui all'art. 97, comma 97.5, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. L'esercente comunica all'Autorità entro i 20 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**

**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'art. 77, comma 77.1 e dall'art. 78, commi 78.1 e 78.2, ovvero riguardare prestazioni non previste dal presente Testo integrato.

99.2 Qualora l'esercente definisca standard specifici di qualità commerciale ai sensi del precedente comma 99.1, a tali standard in caso di mancato rispetto corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore, per ciascuna tipologia di utenza, a quelli definiti dall'art. 80.

99.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all'art. 83, di comunicazione all'Autorità di cui all'art. 85, e di informazione di cui all'art. 86, l'esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dall'art. 77, comma 77.1 e dall'art. 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 dal presente Testo integrato. In tal caso l'esercente può concordare con il cliente finale, mediante un rapporto contrattuale individuale di fornitura, l'entità degli eventuali indennizzi automatici.

#### 100. Disposizioni transitorie per la qualità commerciale.

##### 100.1 Per l'anno 2008:

a) il termine di 2 giorni lavorativi di cui all'art. 60, comma 60.5 è elevato a 3 giorni lavorativi;

b) la fascia di puntualità per gli appuntamenti di cui all'art. 73 è elevata a 3 ore;

c) 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. 4/2004, e successive modificazioni e integrazioni;

d) sono provvisoriamente soggetti a indennizzo automatico, per mancato rispetto della fascia di puntualità, solo gli appuntamenti personalizzati di cui all'art. 59 del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici per il periodo di regolazione 2004-2007.

100.2 Nel 2009 si effettuano in via sperimentale controlli dei dati di qualità commerciale comunicati dagli esercenti per l'anno 2008 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.

100.3 L'obbligo per i venditori di registrare quanto previsto dai commi 83.5 e 83.6 decorre dal 1° gennaio 2009.

100.4 Per l'anno 2009 il termine di 2 giorni lavorativi di cui all'articolo 60, comma 60.5, è elevato a 3 giorni lavorativi <sup>(59)</sup>.

(59) Comma aggiunto dalla lettera a) del punto 1, Del. 23 dicembre 2008, n. ARG/elt 201/08, a decorrere dal 1° gennaio 2009.

#### Tabella 11 - Livelli specifici di qualità commerciale

	<b>Clients finali BT</b>	<b>Clients finali MT</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'art. 62	20 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 64	15 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi

Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 66	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 67	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'art. 68	1 giorno feriale (1)	1 giorno feriale
Fascia massima di puntualità per appuntamenti con il cliente finale di cui all'art. 73 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'art. 74)	2 ore	2 ore
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'art. 69	90 giorni solari	60 giorni solari
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'art. 75	3 ore (2)	non applicabile
	4 ore (3)	
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'art. 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'art. 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; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore;

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore.



**Tabella 12 - Livelli generali di qualità commerciale**

	<b>Clienti finali BT</b>	<b>Clienti finali MT</b>
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, di cui all'art. 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'art. 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'art. 72, messe a disposizione entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%	95%

**Tabella 13 - Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti finali BT domestici**

<b>Standa rd</b>	<b>Rimbors o in euro per esecuzio ne oltre lo standard ma entro un</b>	<b>Rimbors o in euro per esecuzio ne entro un tempo triplo dello</b>	<b>Rimbors o in euro per esecuzio ne oltre un tempo triplo dello</b>

		<b>tempo doppio dello standard</b>	<b>standard</b>	<b>standard</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'art. 62	20 giorni lavorati	30,00	60,00	90,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 64	15 giorni lavorati	30,00	60,00	90,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 66	5 giorni lavorati	30,00	60,00	90,00
Tempo massimo di disattivazione e della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 67	5 giorni lavorati	30,00	60,00	90,00
Tempo massimo di riattivazione della	1 giorno feriale (1)	30,00	60,00	90,00

fornitura in  
seguito a  
sospensione  
per morosità  
di cui all'art.

68

Fascia di  
puntualità  
per

2 ore

30,00

Non  
applicabil  
e

Non  
applicabil  
e

appuntamen  
ti con il  
cliente finale  
di cui all'art.

73, (inclusi  
gli

appuntamen  
ti posticipati  
di cui all'art.

74)

Tempo  
massimo di  
rettifica di  
fatturazione  
di cui all'art.

90  
giorni  
solari

30,00

60,00

90,00

69

Tempo  
massimo di  
ripristino  
della

3 ore  
(2)

30,00

60,00

90,00

fornitura in  
seguito a  
guasto del  
gruppo di  
misura di cui  
all'art. 75

4 ore  
(3)

Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'art. 70	15 giorni lavorati vi	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'art. 71	30 giorni lavorati vi	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; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore;

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore.

**Tabella 14 - Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti finali BT non domestici**

	<b>Standa rd</b>	<b>Rimbors o in euro per esecuzio ne oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard</b>	<b>Rimbors o in euro per esecuzio ne entro un tempo triplo dello standard</b>	<b>Rimbors o in euro per esecuzio ne oltre un tempo triplo dello standard</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'art. 62	20 giorni lavorati vi	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 64	15 giorni lavorati vi	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 66	5 giorni lavorati vi	60,00	120,00	180,00
Tempo massimo di disattivazione	5 giorni lavorati vi	60,00	120,00	180,00

e della  
fornitura su  
richiesta del  
cliente finale  
di cui all'art.

67

Tempo massimo di riattivazione della	1 giorno feriale (1)	60,00	120,00	180,00
---	----------------------------	-------	--------	--------

fornitura in  
seguito a  
sospensione  
per morosità  
di cui all'art.

68

Fascia di puntualità per	2 ore	60,00	Non applicabil e	Non applicabil e
--------------------------------	-------	-------	------------------------	------------------------

appuntamen  
ti con il  
cliente finale  
di cui all'art.

73, (inclusi  
gli

appuntamen  
ti posticipati  
di cui all'art.

74)

Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60,00	120,00	180,00
---	------------------------	-------	--------	--------

di cui all'art.

69

Tempo massimo di	3 ore (2)	60,00	120,00	180,00
---------------------	--------------	-------	--------	--------

ripristino  
della  
fornitura in  
seguito a  
guasto del  
gruppo di  
misura di cui  
all'art. 75

4 ore  
(3)

Tempo	15	60,00	120,00	180,00
massimo di comunicazio ne dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'art. 70	giorni lavorati vi			

Tempo	30	60,00	120,00	180,00
massimo di comunicazio ne dell'esito della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'art. 71	giorni lavorati vi			

(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; nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore;

(3) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00 nel caso intervento su appuntamento richiesto dal cliente contestualmente alla segnalazione del guasto, si applica la fascia di puntualità di 2 ore.

**Tabella 15 - Livelli specifici di qualità commerciale e rimborsi riferiti a clienti finali MT**

	<b>Standard</b>	<b>Rimbors o in euro per esecuzione oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard</b>	<b>Rimbors o in euro per esecuzione entro un tempo triplo dello standard</b>	<b>Rimbors o in euro per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'art. 62	20 giorni lavorati vi	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tempo massimo di esecuzione	30 giorni lavorati	120,00	240,00	360,00



di lavori semplici di cui all'art. 64	vi				
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 66	5 giorni lavorati vi	120,00	240,00	360,00	
Tempo massimo di disattivazion e della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'art. 67	7 giorni lavorati vi	120,00	240,00	360,00	
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'art. 68	1 giorno feriale	120,00	240,00	360,00	
Fascia di puntualità per appuntamen ti con il cliente finale di cui all'art. 73, (inclusi gli	2 ore	120,00	Non applicabil e	Non applicabil e	

appuntamenti posticipati di cui all'art. 74)				
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'art. 69	60 giorni solari	120,00	240,00	360,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, di cui all'art. 70	15 giorni lavorati	120,00	240,00	360,00
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, di cui all'art. 71	30 giorni lavorati	120,00	240,00	360,00

**Tabella 16 - Campi dell'elenco di prestazioni di qualità commerciale**

N. Pro gr.	Tipologia (ad esempio: Preventivazione per esecuzione di lavori semplici)	Codice di rintracciabilità richiesta prestazione e	Tipologia utenza (1 = clienti finali BT dome stici 2 = clienti finali BT non dome stici 3 = clienti finali MT	P O D	Data ricevimento richiesta prestazione (gg/mm/aa)
------------	---	---	--	-------------	--

#### Atto autorizzativo

Data richiesta atto autorizzativo richiesto per ultimo (gg/mm/aa)	Data ottenimento atto autorizzativo ottenuto per ultimo (gg/mm/aa)
---	--

#### Sospensione

Data inizio sospensione (gg/mm/aa)	Data fine sospensione (gg/mm/aa)
------------------------------------	----------------------------------

Data esecuzione prestazione (gg/mm/aa)	Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1 = per cause di forza maggiore/2 = per	Tempo effettivo rilevato come da art. 61	Ammontare indennizzo corrisposto [€/00]
--	--	--	---

cause cliente (cifra  
finale o terzi/3 =  
per causa intera)  
esercente)

appuntamento	appuntamento	appuntamento posticipato
Codice app.	Data proposta dall'esercente per l'appuntamento con il cliente (gg/mm/aa)	Data proposta dal cliente per l'appuntamento con l'esercente (gg/mm/aa)
	Ora o fascia di puntualità proposta dall'esercente (hh:mm)	Ora o fascia di puntualità proposta dal cliente (hh:mm)

appuntamento effettivo	appuntamento
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**

Qualità commerciale del servizio di distribuzione e	Richiesta di preventivo	Elementi indispensabili per la validazione
		Copia del preventivo

misura

	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

**Tabella 18 - Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici <sup>(60)</sup>**

Tipologia di dati tecnici richiesti	Standard specifico
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi
In casi di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi

(60) Tabella aggiunta, a decorrere dal 1° luglio 2009, dalla lettera m) del punto 2, Del. 23 dicembre 2008, n. ARG/elt 201/08.