

# **INTERVENTI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS IN TEMA DI REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

---

***Alberto Grossi***

**Direttore della Direzione Consumatori e qualità del servizio  
Autorità per l'energia elettrica e il gas**

***Questa presentazione non è un documento ufficiale  
dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas***

**Bologna, 10 maggio 2007**



# ***Il ruolo dell'Autorità***

- ◆ L'Autorità per l'energia elettrica e il gas è chiamata ad accompagnare il processo di liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas promuovendo:
  - lo sviluppo della concorrenza
  - la tutela dei consumatori
  - l'equità e la non discriminazione dei clienti
  - l'efficienza nei servizi
  - la qualità, tecnica e commerciale, nell'erogazione dei servizi
  - il risparmio energetico ed il rispetto dell'ambiente



# ***Come e perché regolare la qualità del servizio***

- ◆ L'Autorità regola la qualità del servizio con gli strumenti affidati dalla legge n. 481/95:
  - Standard di qualità generali e specifici
  - Indennizzi automatici in caso di mancato rispetto
  - Collegamenti tra la tariffa e la qualità (incentivi/penalità)
  - Ove necessario, requisiti minimi (obblighi di servizio)
  
- ◆ Scopo: orientare le decisioni delle imprese verso l'interesse pubblico:
  - Tutelare i diritti dei clienti
  - Promuovere il miglioramento della qualità del servizio
  - ridurre i divari inter-regionali (processo di convergenza)



# ***Che cosa regolare***

- ◆ La qualità del servizio si forma lungo la filiera:
  - Trasmissione/Trasporto (dai centri di produzione alle aree di consumo)
  - Distribuzione in alta, media e bassa tensione/pressione
  - Misura
  - Vendita
- ◆ Differenza fondamentale per la regolazione:
  - attività in monopolio: trasmissione/trasporto e distribuzione
  - attività liberalizzate: vendita
- ◆ Diversi aspetti della qualità:
  - Qualità tecnica (continuità e qualità della tensione per il settore elettrico, sicurezza per il settore gas)
  - Qualità commerciale (rapporti con il cliente)

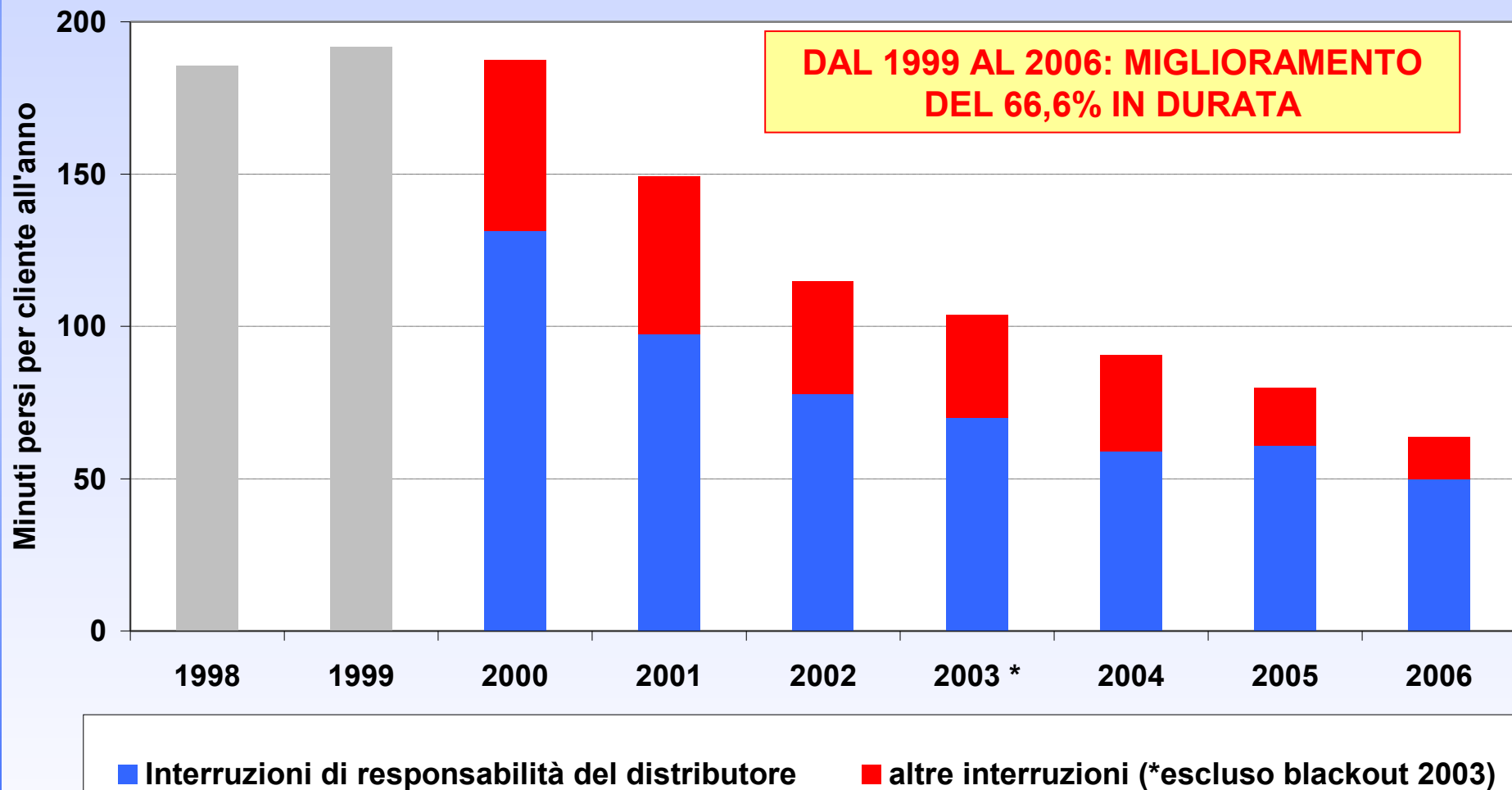


# ***Diverse regolazioni per i diversi aspetti di qualità***

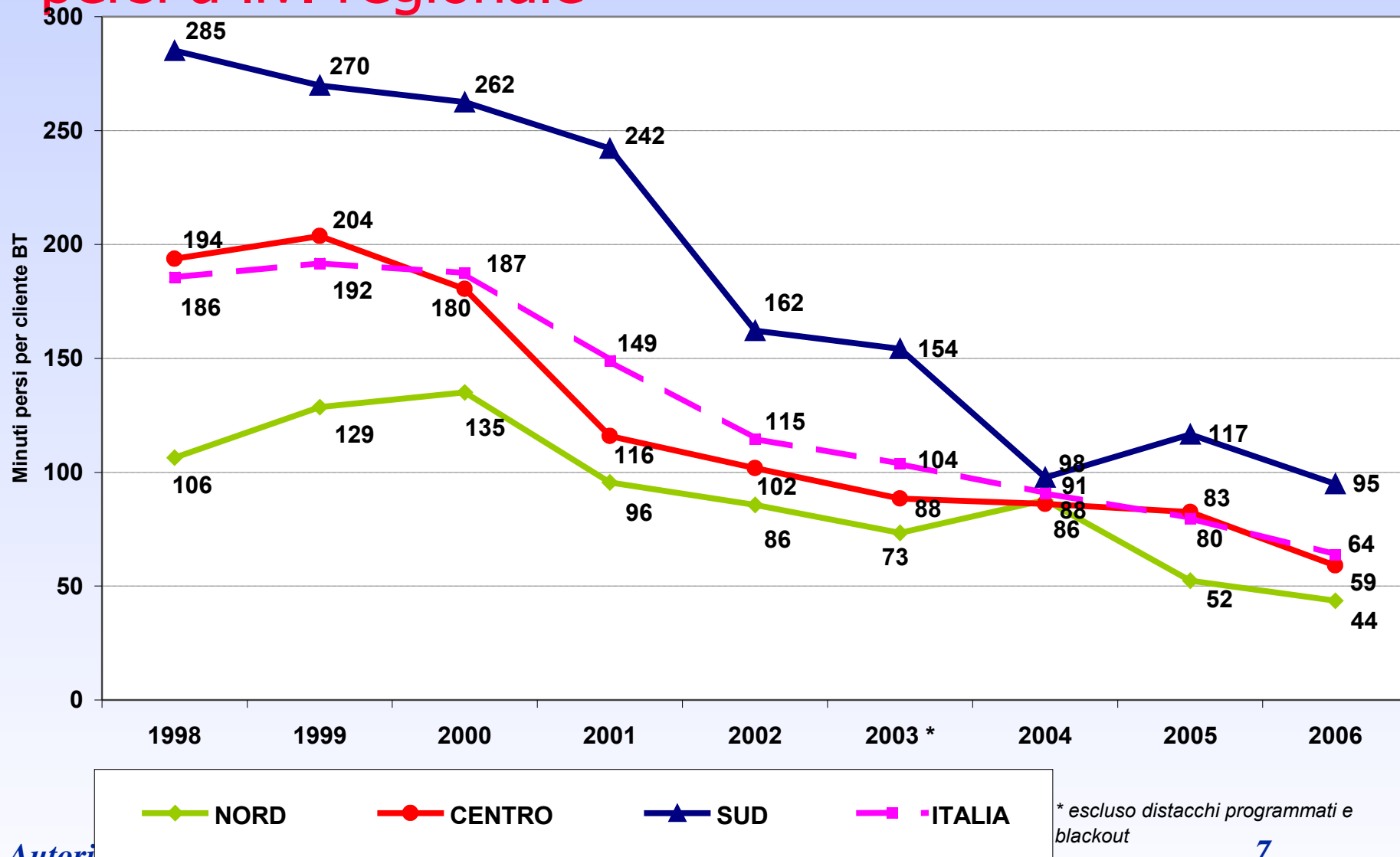
- Qualità tecnica elettrica (distribuzione/trasmissione)
  - Minuti persi: regolazione per incentivi/penalità
  - Numero di interruzioni lunghe: standard e indennizzi (solo MT)
  - Altri aspetti: monitoraggi per interruzioni brevi, qualità della tensione, potenza di corto circuito, disalimentazioni (rete di trasmissione, analisi incidenti severi)
- Qualità tecnica gas (distribuzione)
  - Dispersioni di gas ed odorizzazione (regolazione per incentivi)
  - Pronto intervento (penalità e obblighi di servizio)
  - Altri aspetti: interruzioni brevi e lunghe della fornitura
- Qualità commerciale (distribuzione/vendita)
  - Prestazioni richieste dai clienti: standard e indennizzi
  - Call center: monitoraggio qualità servizi telefonici, indagine sui clienti che si rivolgono ai call center (documento separato, atto n. 13/07, anche settore gas)



# *Effetti della regolazione (1): miglioramenti della continuità del servizio: minuti persi a liv. nazionale*



# Effetti della regolazione (2): miglioramenti della continuità del servizio: minuti persi a liv. regionale

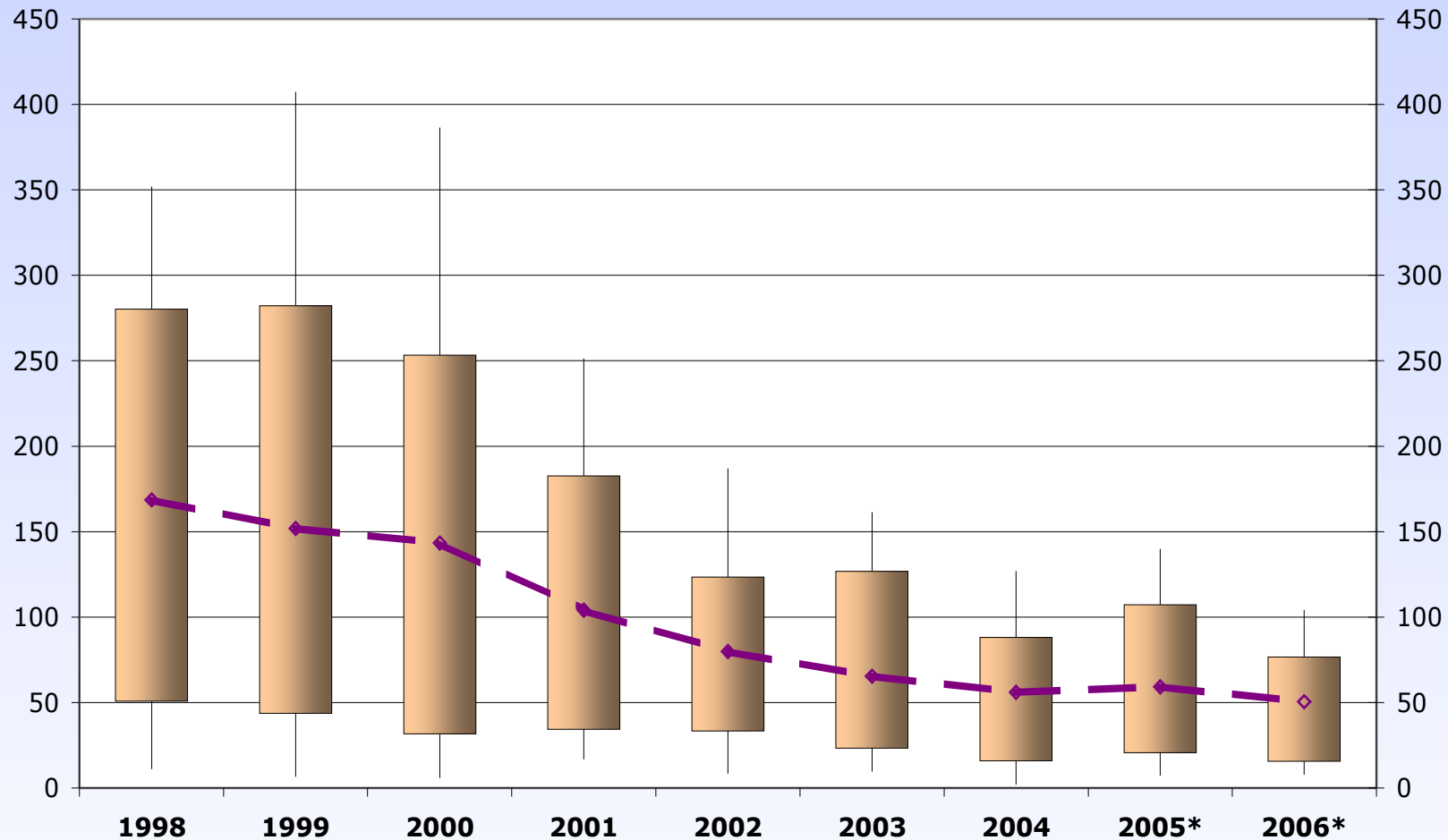
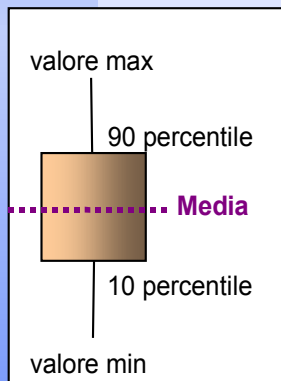


# Effetti della regolazione (3): miglioramenti della continuità del servizio: convergenza territoriale

Media concentrazione (114 ambiti territoriali)

Minuti persi  
all'anno per  
cliente BT  
(solo interruzioni di  
responsabilità  
dell'esercente)

Legenda

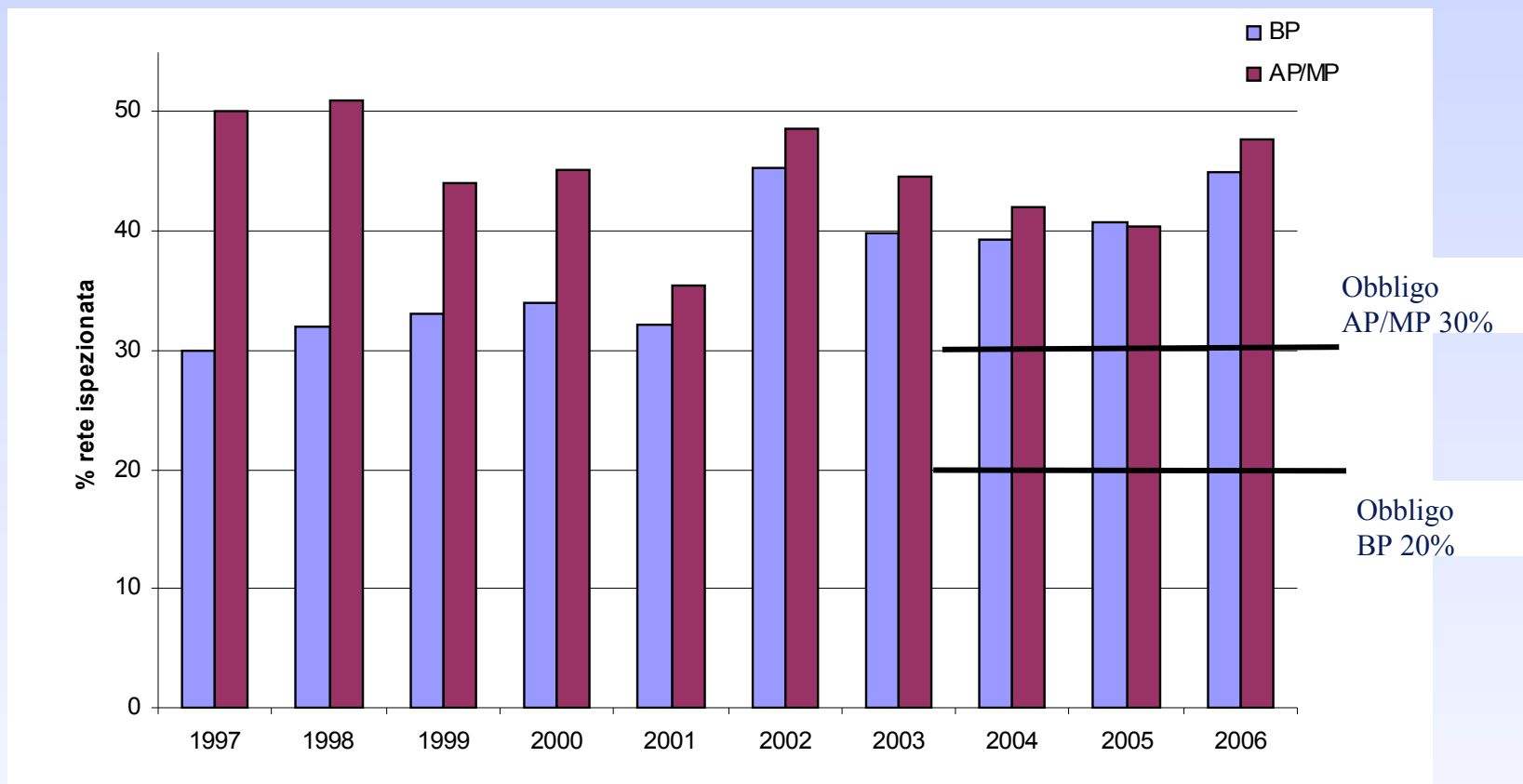


\* Nel 2005 e 2006,  
includi interruzioni in  
precedenza attribuite a  
cause esterne

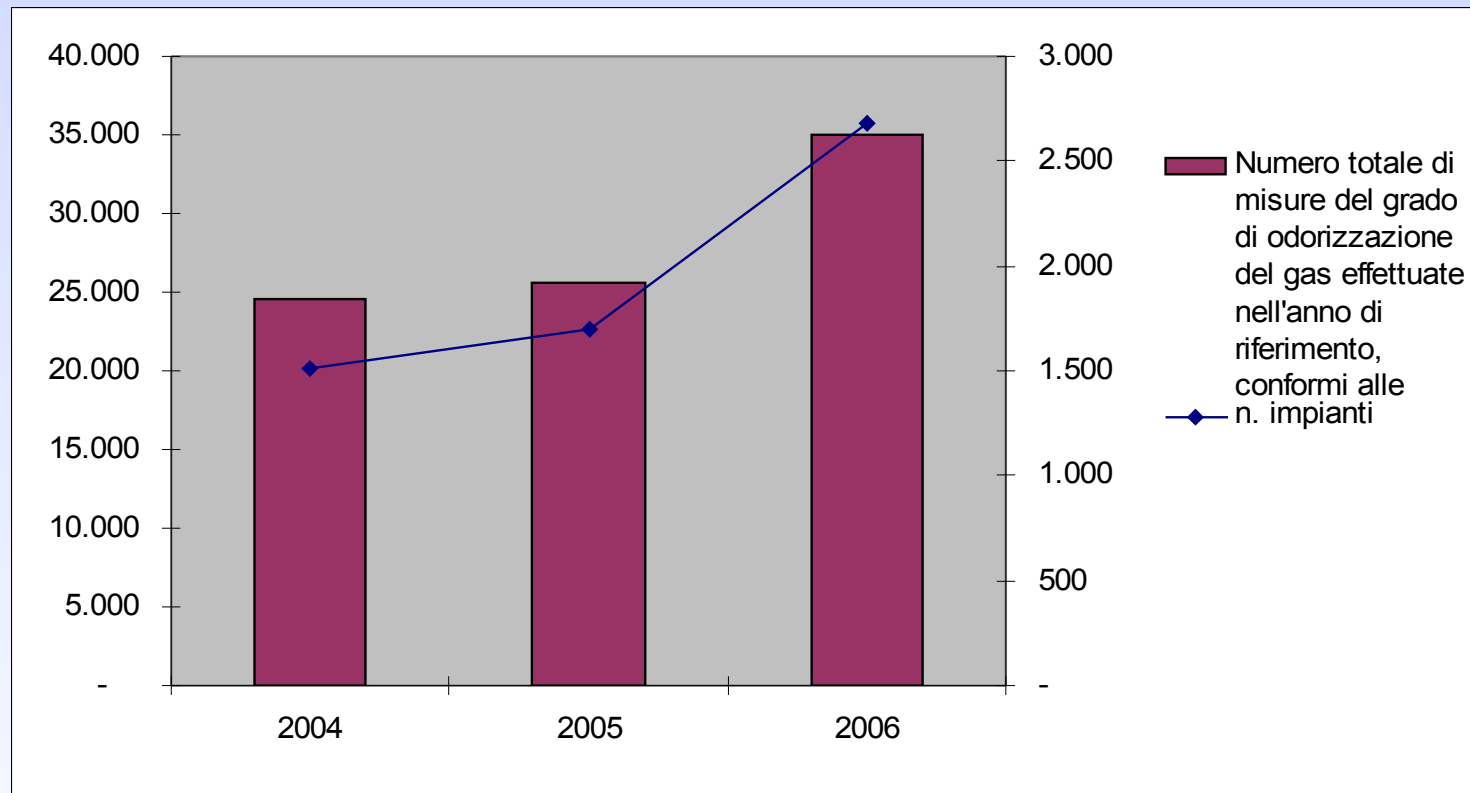




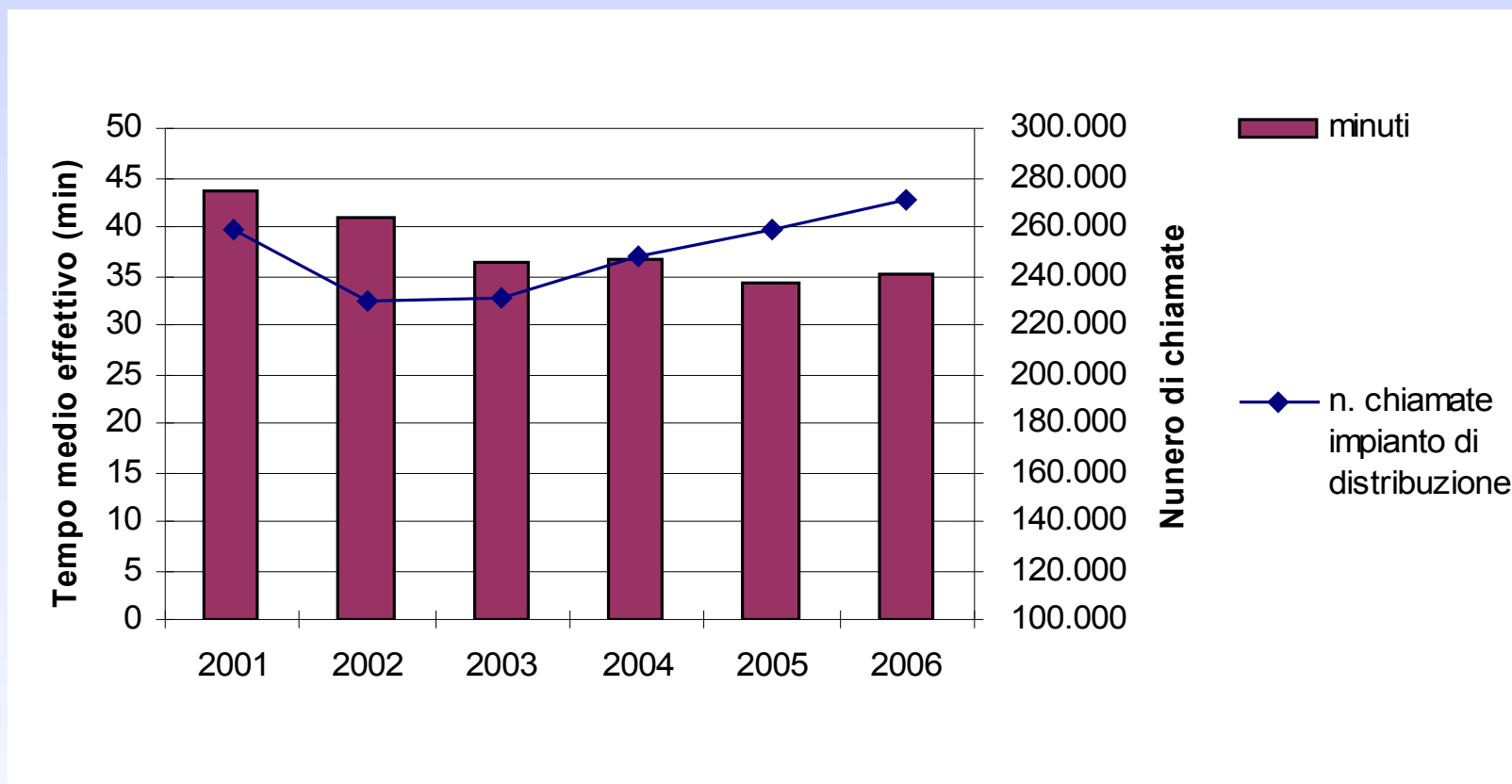
# Effetti della regolazione (4): miglioramenti della sicurezza del servizio: aumento della rete ispezionata



# Effetti della regolazione (5): miglioramenti della sicurezza del servizio: aumento del numero di controlli di odorizzazione del gas



## Effetti della regolazione (6): miglioramenti della sicurezza del servizio: riduzione dei tempi di intervento



# ***Iniziative dell'Autorità in tema tutela dei consumatori in collaborazione con il CNCU***

- ◆ Seminari di formazione per i formatori delle associazioni dei consumatori(2003)
- ◆ 14 seminari sui temi elettrici e gas gestiti dalle associazioni dei consumatori per un totale di 350 persone coinvolte (2004-2006)
- ◆ Formazione a distanza di personale delle associazioni dei consumatori (corso e-learning) per un totale di 174 persone coinvolte (2004-2006)
- ◆ Progetto di monitoraggio dei call center affidato a 9 associazioni dei consumatori su oltre 1.000 reclami presentati da clienti finali (ottobre 2006 – aprile 2007)
- ◆ Progetto conciliazioni: per il biennio 2007-2008 sono stati stanziati 300.000 euro (dei quali 140.000 per il 2007) per finanziare la formazione di personale delle associazioni di consumatori ai fini dell'avvio di procedure di conciliazioni derivanti da protocolli d'intesa tra associazioni parte del CNCU e imprese o associazioni di imprese



# ***Principali interventi di regolazione a favore dei consumatori***

- ◆ Codici di condotta commerciale: delibere n. 126/04 (gas, fino a 200.000 mc) e n. 105/06 (elettrico, clienti in BT): regolano la correttezza delle attività di marketing (messaggi pubblicitari, contatti "porta a porta" o telefonici), la disponibilità di informazioni complete trasparenti e confrontabili in fase pre contrattuale sul contenuto dei contratti e dei servizi offerti, le specifiche tutele in materia di ripensamento e modifiche unilaterali dei contratti
- ◆ Bollette trasparenti: elettricità (delibera n. 152/06) e gas (delibera n. 42/99 in corso di revisione): fissano regole per la trasparenza, la leggibilità, la completezza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità per facilitare i clienti che decidano di cambiare fornitore



# ***Misure da predisporre in vista della piena liberalizzazione dei mercati***

- ◆ La Direttiva per il settore elettrico assume un rilievo particolare nella prospettiva della completa liberalizzazione del mercato, che avverrà il 1° luglio 2007: l'Autorità ha messo in consultazione proposte per la definizione di una scheda che renda confrontabili i prezzi offerti per la fornitura elettrica
- ◆ L'Autorità sta predisponendo inoltre proposte per il settore elettrico relative a:
  - Servizio di vendita di maggior tutela
  - Servizio di vendita di salvaguardia
  - Revisione della regolazione sui contratti (recesso, morosità, revisione altre clausole contrattuali, misure per i clienti più vulnerabili)
  - Revisione della regolazione della qualità commerciale
  - Regolazione dei call center dei venditori di energia elettrica e di gas



# Conclusioni

- ◆ L'apertura dei mercati dell'energia elettrica e del gas pone nuove sfide alla regolazione delle qualità dei servizi gas: l'aumento della concorrenza tra gli operatori comporterà recuperi di efficienza che non devono essere a discapito della qualità del servizio
- ◆ Saranno sempre più importanti le associazioni dei consumatori nel loro ruolo di rappresentanza delle istanze dei clienti finali e di supporto all'attività dell'Autorità
- ◆ Il monitoraggio delle condizioni di erogazione dei servizi in mercati completamente liberalizzati consentirà di affinare la regolazione vigente con una progressiva differenziazione tra servizi in monopolio e servizi esposti alla concorrenza ed una maggiore focalizzazione sugli aspetti di tutela rilevanti per i clienti finali

