

TAV. 2.19 RIEPILOGO RELATIVO A STANDARD SPECIFICI: ENEL S.P.A.

| PRESTAZIONE                                | CASI<br>(B) | STANDARD<br>1999 giorni        |                         |                          | EFFETTIVO<br>giorni<br>(F) |      |
|--|-------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------------|------|
|  |             | VALORE PIÙ<br>FREQUENTE<br>(C) | VALORE<br>MINIMO<br>(D) | VALORE<br>MASSIMO<br>(E) | 1998                       | 1999 |
| PREVENTIVI                                 | 299.514     | 40                             | 25                      | 55                       | 16,5                       | 17,4 |
| ALLACCIAMENTI                              | 273.188     | 50                             | 50                      | 80                       | 5                          | 5,8  |
| ATTIVAZIONI E RIATTIVAZIONI <sup>(A)</sup> | 1.373.679   | 10                             | 10                      | 20                       | 1,5                        | 1,5  |
| DISATTIVAZIONI                             | 868.396     | 12                             | 12                      | 15                       | 2,8                        | 2,8  |
| RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE               | 31.020      | 28                             | 28                      | 28                       | 13,3                       | 12,2 |
| RISPOSTA A RECLAMI                         | 22.081      | 30                             | 25                      | 30                       | 23,5                       | 23,9 |
| RETTIFICHE DI FATTURAZIONE                 | 5.262       | 45                             | 30                      | 45                       | 8,7                        | 8,9  |
| RIATTIVAZIONE CLIENTI MOROSI               | 474.947     | 1                              | 1                       | 1                        | 1,0                        | 1,0  |
| VERIFICA MISURATORI                        | 6.066       | 20                             | 20                      | 20                       | 9,0                        | 9,9  |
| VERIFICA TENSIONE                          | 1.359       | 20                             | 20                      | 20                       | 7,1                        | 7,6  |

(A) Sono comprese le autoattivazioni.

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

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

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

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

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

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

Tab. 2.20 RIEPILOGO RELATIVO A STANDARD SPECIFICI:  
IMPRESE DISTRIBUTRICI LOCALI CON PIÙ DI 10.000 CLIENTI

| PRESTAZIONE                                | CASI<br>(B) | STANDARD<br>1999 giorni        |                         |                          | EFFETTIVO<br>giorni<br>(F) |      |
|--|-------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------------|------|
|  |             | VALORE PIÙ<br>FREQUENTE<br>(C) | VALORE<br>MINIMO<br>(D) | VALORE<br>MASSIMO<br>(E) | 1998                       | 1999 |
| PREVENTIVI                                 | 21.148      | 25,9                           | 7                       | 35                       | 16,8                       | 22,8 |
| ALLACCIAMENTI                              | 10.410      | 17,1                           | 5                       | 40                       | 9,6                        | 7,4  |
| ATTIVAZIONI E RIATTIVAZIONI <sup>(A)</sup> | 137.105     | 7,4                            | 2                       | 12                       | 3,4                        | 3,0  |
| DISATTIVAZIONI                             | 91.536      | 7,7                            | 2                       | 12                       | 4,5                        | 5,6  |
| RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE               | 3.406       | 23,4                           | 8                       | 30                       | 15,4                       | 15,8 |
| RISPOSTA A RECLAMI                         | 4.133       | 22,1                           | 8                       | 30                       | 15,2                       | 15,5 |
| RETTIFICHE DI FATTURAZIONE                 | 35.379      | 38,5                           | 3                       | 120                      | 9,5                        | 13,2 |
| RIATTIVAZIONE CLIENTI MOROSI               | 17.657      | 1,0                            | 1                       | 2                        | 0,9                        | 1,0  |
| VERIFICA MISURATORI                        | 2.094       | 21,4                           | 5                       | 30                       | 6,3                        | 13,0 |
| VERIFICA TENSIONE                          | 2.018       | 3,3                            | 1                       | 30                       | 5,2                        | 1,3  |

(A) Sono comprese le autoattivazioni.

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

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

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

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

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

Nota:

Il numero di esercenti che hanno verificato gli standard in modo valido è variabile da prestazione a prestazione.

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

TRV. 2.21 RIEPILOGO RELATIVO A STANDARD SPECIFICI:  
IMPRESE DISTRIBUTRICI LOCALI CON MENO DI 10.000 CLIENTI

| PRESTAZIONE                                | CASI<br>(B) | STANDARD<br>1999 giorni        |                         |                          | EFFETTIVO<br>giorni<br>(F) |      |
|--|-------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------------|------|
|  |             | VALORE PIÙ<br>FREQUENTE<br>(C) | VALORE<br>MINIMO<br>(D) | VALORE<br>MASSIMO<br>(E) | 1998                       | 1999 |
| PREVENTIVI                                 | 3.033       | 21,5                           | 1                       | 45                       | 10,2                       | 6,0  |
| ALLACCIAMENTI                              | 3.615       | 17,5                           | 2                       | 40                       | 10,1                       | 8,2  |
| ATTIVAZIONI E RIATTIVAZIONI <sup>(A)</sup> | 5.387       | 6,1                            | 1                       | 15                       | 3,7                        | 2,8  |
| DISATTIVAZIONI                             | 4.494       | 4,8                            | 1                       | 12                       | 3,4                        | 2,9  |
| RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE               | 350         | 21,9                           | 2                       | 30                       | 13,0                       | 7,1  |
| RISPOSTA A RECLAMI                         | 195         | 22,8                           | 1                       | 30                       | 9,8                        | 9,9  |
| RETTIFICHE DI FATTURAZIONE                 | 532         | 28,0                           | 2                       | 80                       | 12,3                       | 8,5  |
| RIATTIVAZIONE CLIENTI MOROSI               | 276         | 1,7                            | 1                       | 20                       | 1,2                        | 1,1  |
| VERIFICA MISURATORI                        | 568         | 15,1                           | 1                       | 20                       | 6,1                        | 2,7  |
| VERIFICA TENSIONE                          | 238         | 9,9                            | 1                       | 20                       | 4,8                        | 3,4  |

(A) Sono comprese le autoattivazioni.

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

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

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

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

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

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

**Rimborsi ai clienti**

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore elettrico, in vigore nel 1999, stabilisce che gli esercenti individuino almeno 4 standard specifici da assoggettare a rimborso e prevede che le imprese distributrici, a fronte del mancato rispetto di tali indicatori per cause non imputabili al cliente o a terzi, riconoscano un rimborso ai clienti coinvolti.

La scelta degli indicatori di qualità da assoggettare a rimborso, l'entità del rimborso, le procedure di rimborso sono lasciati alle imprese distributrici. Dall'analisi effettuata risulta che gli indicatori di qualità sottoposti a rimborso sono molto diversi da esercente a esercente, mentre non sono state riscontrate differenze di rilievo tra gli esercenti sull'entità dei rimborsi. Per quanto riguarda le modalità di rimborso, l'Enel e quasi tutte le imprese distributrici locali hanno definito procedure di rimborso su richiesta del cliente. Solo l'Ami-Imola, l'Aem-Torino e, dall'1 ottobre 1999, anche l'Asm-Brescia hanno adottato procedure di rimborso automatico.

Le procedure di rimborso rimangono tuttavia ancora scarsamente utilizzate. Il limitato numero dei rimborsi richiesti dai clienti a fronte del numero dei casi per i quali ne avrebbero avuto diritto è dovuto soprattutto alla scarsa conoscenza della Carta dei servizi da parte dei clienti (Tav. 2.22)<sup>8</sup>.

Dall'1 luglio 2000 in caso di mancato rispetto degli standard nazionali specifici di qualità commerciale sono previsti rimborsi automatici ai clienti. Una prima sintesi dei rimborsi pagati dagli esercenti agli utenti per effetto della nuova regolazione della qualità commerciale definita dall'Autorità è contenuta nel capitolo 6 di questa Relazione.

---

8 Per il confronto del numero dei casi di mancato rispetto degli standard delle Carte dei servizi soggetti a rimborso nel periodo 1996-1999, è necessario tenere presente che dal 1999 sono disponibili i dati di Acea-Roma relativi al numero di casi fuori standard, separati in relazione alle cause di mancato rispetto degli standard, mentre questi dati non erano disponibili negli anni precedenti (Tav. 2.23).

## TW. 2.22 RIMBORSI AI CLIENTI

|  | ENEL S.P.A. | MAGGIORI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI <sup>(B)</sup> | ALTRE AZIENDE ELETTRICHE LOCALI <sup>(C)</sup> | TOTALE |
|--|-------------|---|--|--------|
| CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO PER CAUSE IMPUTABILI ALL'ESERCENTE | 3.714       | 4.635 <sup>(A)</sup>                              | 69   | 8.418  |
| RICHIESTE DI RIMBORSO PRESENTATE DA PARTE DEI CLIENTI  | 3           | 5   | 11   | 19     |
| RIMBORSI CONCESSI  | 2           | 9   | 11   | 22     |
| IMPORTO TOTALE DEI RIMBORSI CONCESSI (MILIONI DI LIRE)   | 0,1         | 0,7   | 1,1  | 1,9    |

(A) Sono compresi i dati dell'Acqa-Roma (3.945 casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso)

(B) Maggiori aziende elettriche locali: imprese distributrici locali con più di 10.000 utenti in bassa tensione.

(C) Altre aziende elettriche locali: imprese distributrici locali con meno di 10.000 utenti in bassa tensione.

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

## TW. 2.23 EVOLUZIONE DEL NUMERO DI CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO

| CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO PER CAUSE IMPUTABILI ALL'ESERCENTE | ENEL S.P.A. | MAGGIORI AZIENDE ELETTRICHE LOCALI <sup>(C)</sup> | ALTRE AZIENDE ELETTRICHE LOCALI <sup>(D)</sup> | TOTALE |
|--|-------------|---|--|--------|
| NEL 1996   | 23.607      | 212 <sup>(A)</sup>                                | 27   | 23.846 |
| NEL 1997   | 5.289       | 810 <sup>(A)</sup>                                | n.d.   | 6.099  |
| NEL 1998   | 3.708       | 423 <sup>(A)</sup>                                | 36   | 4.167  |
| NEL 1999   | 3.714       | 4.635 <sup>(B)</sup>                              | 69   | 8.418  |

(A) Non sono compresi i dati dell'Acqa-Roma.

(B) Sono compresi i dati dell'Acqa-Roma (3.945 casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso).

(C) Maggiori imprese elettriche locali: imprese distributrici locali con più di 10.000 utenti in bassa tensione.

(D) Altre imprese elettriche locali: imprese distributrici locali con meno di 10.000 utenti in bassa tensione.

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

## La continuità del servizio

Gli aspetti della continuità del servizio presi in esame dalla Carta dei servizi sono le interruzioni senza preavviso lunghe (con durata superiore a 3 minuti) e le interruzioni con preavviso (con preavviso ai clienti, di almeno 1 giorno).

Per ciascuna delle due tipologie di interruzione sono analizzati:

- il numero di interruzioni per cliente all'anno, cioè il rapporto tra la somma annuale del numero di clienti coinvolti nelle interruzioni e il numero di clienti a fine anno;
- la durata complessiva di interruzione per cliente, espressa in minuti persi all'anno per cliente, cioè il rapporto tra sommatoria annuale dei prodotti del numero di clienti coinvolti nell'interruzione per la durata di ciascun evento e il numero di clienti a fine anno.

Il numero e la durata delle interruzioni con preavviso e delle interruzioni senza preavviso lunghe relativamente ai clienti in bassa tensione serviti dall'Enel è disponibile per gli anni dal 1996 al 1999 (Tavv. 2.24 - 2.32). Per il 1999 non sono disponibili i dati relativi alle interruzioni senza preavviso lunghe nelle regioni Campania, Calabria e Sicilia. Una istruttoria formale dell'Autorità ha infatti accertato che i dati inizialmente forniti da Enel in merito a queste tre regioni non erano veritieri; essi sono stati pertanto esclusi da tutte le elaborazioni i cui risultati sono presentati in questo rapporto.

In media un cliente dell'Enel alimentato in bassa tensione ha subito, nel 1999, 3,8 interruzioni senza preavviso lunghe (erano 4,8 nel 1996, 4,6 nel 1997 e 4,1 nel 1998), per un totale di 191 minuti persi per cliente (erano 272 nel 1996, 209 nel 1997 e 196 nel 1998). Questi dati comprendono tutte le cause di interruzione. Sono disponibili anche i dati relativi alle interruzioni al netto di quelle causate da eventi dovuti a situazioni straordinarie o causati da terzi (Tav. 2.24).

Ai valori nazionali di continuità del servizio non corrisponde una situazione uniforme in tutto il paese: nel nord la media è di 2,7 interruzioni per cliente all'anno (145 minuti persi per cliente), mentre nel Mezzogiorno, escluse le regioni Campania, Calabria e Sicilia, la media sale a 5,4 interruzioni per cliente all'anno (297 minuti persi per cliente; Tav. 2.24).

TAV. 2.24 INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE: ENEL S.P.A.

|   | ITALIA | NORD | CENTRO | SUD |
|---|--------|------|--------|-----|
| <b>NUMERO DI INTERRUZIONI PER CLIENTE</b>                                       |        |      |        |     |
| 1996  | 4,8    | 3,5  | 5,1    | 6,1 |
| 1997  | 4,6    | 2,8  | 5,7    | 6,1 |
| 1998  | 4,1    | 2,6  | 4,9    | 5,4 |
| 1999 <sup>(A)</sup>   | 3,8    | 2,7  | 5,2    | 5,4 |
| <b>DURATA COMPLESSIVA DELLE INTERRUZIONI (minuti persi in media per utente)</b> |        |      |        |     |
| 1996  | 272    | 159  | 285    | 403 |
| 1997  | 209    | 125  | 229    | 302 |
| 1998  | 196    | 121  | 230    | 270 |
| 1999 <sup>(A)</sup>   | 191    | 145  | 227    | 297 |

(A) Dati al netto degli ambiti territoriali i cui dati sono stati considerati non validi.

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

TAV. 2.25 INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE DEPURATE DA EVENTI DOVUTI A SITUAZIONI STRAORDINARIE O CAUSATI DA TERZI: ENEL S.P.A.

|   | ITALIA | NORD | CENTRO | SUD |
|---|--------|------|--------|-----|
| <b>NUMERO DI INTERRUZIONI PER CLIENTE</b>                                       |        |      |        |     |
| 1998  | 3,7    | 2,3  | 4,5    | 4,9 |
| 1999 <sup>(A)</sup>   | 3,3    | 2,2  | 4,6    | 5,0 |
| <b>DURATA COMPLESSIVA DELLE INTERRUZIONI (minuti persi in media per utente)</b> |        |      |        |     |
| 1998  | 170    | 103  | 200    | 235 |
| 1999 <sup>(A)</sup>   | 145    | 96   | 185    | 253 |

(A) Dati al netto degli ambiti territoriali i cui dati sono stati considerati non validi.

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

Tab. 226 INTERRUZIONI CON PREAVVISO: ENEL S.P.A.

|  | ITALIA | NORD | CENTRO | SUD |
|--|--------|------|--------|-----|
| <b>NUMERO DI INTERRUZIONI PER CLIENTE</b>  |        |      |        |     |
| 1996   | 1,2    | 1,0  | 1,7    | 0,8 |
| 1997   | 0,9    | 0,9  | 1,2    | 0,6 |
| 1998   | 0,6    | 0,5  | 0,7    | 0,6 |
| 1999   | 0,4    | 0,4  | 0,6    | 0,4 |
| <b>DURATA COMPLESSIVA DELLE INTERRUZIONI (minuti persi in media per cliente)</b> |        |      |        |     |
| 1996   | 98     | 99   | 109    | 87  |
| 1997   | 82     | 99   | 88     | 70  |
| 1998   | 60     | 59   | 83     | 50  |
| 1999   | 61     | 58   | 97     | 46  |

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

#### La nuova classificazione territoriale

I livelli effettivi di continuità (sia in numero che in durata delle interruzioni) devono essere analizzati anche in relazione alle caratteristiche del territorio servito. Infatti, in Italia come altrove, le aree rurali sono servite da linee aeree, che sono più vulnerabili sotto il profilo della continuità. Per questi motivi, fino al 1999 l'Enel ha utilizzato una propria classificazione territoriale che distingueva tra aree urbane, aree semiurbane e aree rurali. Le imprese elettriche locali non avevano adottato una simile classificazione, pur servendo zone con caratteristiche territoriali non sempre omogenee. Questo dava luogo a difficoltà di comparazione tra i diversi soggetti esercenti.

Nel quadro del provvedimento che definisce le regole della misurazione delle interruzioni del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (delibera n. 128/99), l'Autorità ha introdotto una nuova classificazione territoriale in funzione della popolazione residente per comune, valida per tutti gli esercenti.

In base alla nuova classificazione, sono state definite:

- aree ad alta concentrazione: comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti;
- aree a media concentrazione: comuni con popolazione compresa tra 5.000 e 50.000 abitanti;
- aree a bassa concentrazione: comuni con popolazione non superiore a 5.000 abitanti.



Inoltre, gli esercenti operanti nei comuni con più di 50.000 abitanti hanno potuto presentare all'Autorità istanza di riclassificazione territoriale ai fini di una più precisa classificazione del territorio delle grandi città separando zone periferiche (a bassa o media concentrazione) da zone centrali (ad alta concentrazione).

La nuova classificazione territoriale definita dall'Autorità supera la precedente classificazione dell'Enel che distingueva tra aree urbane (aventi più di 30.000 abitanti), aree semiurbane (aventi tra 10.000 e 30.000 abitanti) e aree rurali (aventi meno di 10.000 abitanti). In particolare, la nuova classificazione territoriale permette di enucleare meglio le porzioni di territorio più tipicamente rurali, come anche quelle più tipicamente urbane (Tav. 2.27).

TAV. 2.27 RIPARTIZIONE DEI CLIENTI SECONDO LA NUOVA E VECCHIA CLASSIFICAZIONE TERRITORIALE

Anno 1999

| CLIENTI IN BASSA TENSIONE            | VECCHIA CLASSIFICAZIONE |                  |             |            | NUOVA CLASSIFICAZIONE |                      |                      |            |
|--------------------------------------|-------------------------|------------------|-------------|------------|-----------------------|----------------------|----------------------|------------|
|                                      | AREA URBANA             | AREA SEMI-URBANA | AREA RURALE | TOTALE     | ALTA CONCENTRAZIONE   | MEDIA CONCENTRAZIONE | BASSA CONCENTRAZIONE | TOTALE     |
|                                      | %                       | %                | %           | %          | %                     | %                    | %                    | %          |
| Enel S.p.A.                          | 31                      | 16               | 47          | 94         | 24                    | 46                   | 24                   | 94         |
| Principali Imprese elettriche locali | n.d.                    | n.d.             | n.d.        | 6          | 5                     | 0,5                  | 0,5                  | 6          |
| <b>TOTALE</b>                        |                         |                  |             | <b>100</b> | <b>29</b>             | <b>46,5</b>          | <b>24,5</b>          | <b>100</b> |

Per le interruzioni senza preavviso lunghe, i dati di continuità del servizio sono disponibili già dal 1999 secondo la nuova classificazione, che permette di effettuare confronti omogenei tra i diversi esercenti e tra le regioni italiane (Tavv. 2.31 e 2.33). Per le interruzioni con preavviso, invece, i dati di continuità del servizio calcolati con la nuova classificazione saranno disponibili solo a partire dal 2000.

## TM: 229 NUMERO DELLE INTERRUZIONI CON PREAVVISO: ENEL S.P.A.

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

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

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

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

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

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

TAV. 2.29 DURATA DELLE INTERRUZIONI CON PREAVVISO: ENEL S.P.A.

| REGIONI        | MINUTI PERSI PER CLIENTE           |                                 |                                     |                                 |
|----------------|------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
|                | TUTTO IL TERRITORIO <sup>(A)</sup> | SOLO AREA RURALE <sup>(B)</sup> | SOLO AREA SEMIURBANA <sup>(C)</sup> | SOLO AREA URBANA <sup>(D)</sup> |
| ABRUZZO        | 214                                | 297                             | 105                                 | 67                              |
| BASILICATA     | 106                                | 137                             | 0                                   | 5                               |
| CALABRIA       | 49                                 | 64                              | 20                                  | 12                              |
| CAMPANIA       | 3                                  | 7                               | 0                                   | 1                               |
| EMILIA ROMAGNA | 66                                 | 102                             | 29                                  | 24                              |
| FRIULI         | 75                                 | 89                              | 87                                  | 26                              |
| LAZIO          | 164                                | 282                             | 185                                 | 68                              |
| LIGURIA        | 20                                 | 30                              | 6                                   | 14                              |
| LOMBARDIA      | 35                                 | 52                              | 18                                  | 14                              |
| MARCHE         | 33                                 | 38                              | 26                                  | 29                              |
| MOLISE         | 211                                | 233                             | 94                                  | 213                             |
| PIEMONTE       | 44                                 | 70                              | 12                                  | 8                               |
| PUGLIA         | 12                                 | 26                              | 1                                   | 4                               |
| SARDEGNA       | 69                                 | 106                             | 17                                  | 13                              |
| SICILIA        | 38                                 | 68                              | 24                                  | 12                              |
| TOSCANA        | 56                                 | 96                              | 38                                  | 22                              |
| TRENTINO       | 87                                 | 102                             | 0                                   | 5                               |
| UMBRIA         | 65                                 | 77                              | 98                                  | 22                              |
| VALLE D'AOSTA  | 122                                | 144                             | -                                   | 12                              |
| VENETO         | 119                                | 157                             | 88                                  | 39                              |
| <b>ITALIA</b>  | <b>61</b>                          | <b>93</b>                       | <b>44</b>                           | <b>21</b>                       |
| NORD           | 58                                 | 86                              | 33                                  | 18                              |
| CENTRO         | 97                                 | 143                             | 113                                 | 43                              |
| SUD            | 46                                 | 82                              | 17                                  | 11                              |

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

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

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

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

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

TAV. 2.30 INTERRUZIONI CON PREAVVISO: PRINCIPALI IMPRESE DISTRIBUTTRICI LOCALI

| IMPRESE DISTRIBUTTRICI LOCALI | CLIENTI | NUMERO | DURATA (minuti) |
|-------------------------------|---------|--------|-----------------|
| ACEA-ROMA <sup>(A)</sup>      | 770.704 | 0,1    | 20              |
| AEM-MILANO                    | 435.924 | 0,4    | 26              |
| AEM-TORINO                    | 248.249 | 0,4    | 26              |
| ACEGAS-TRIESTE                | 137.802 | 0,3    | 30              |
| ASM-BRESCIA                   | 117.353 | 0,3    | 23              |
| AEC-BOLZANO <sup>(A)</sup>    | 116.585 | 0,1    | 10              |
| META-MODENA                   | 108.712 | 0,4    | 22              |

(A) Per Acea-Roma e per Aec-Bolzano i dati indicati si riferiscono alle sole aree ad alta concentrazione come definite dalla delibera n. 128/99.

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

TAV. 2.31 NUMERO DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE: ENEL S.P.A.

| REGIONI                 | NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI PER CLIENTE |                                     |                                     |                                    |
|-------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
|                         | TUTTO IL TERRITORIO <sup>(A)</sup>       | BASSA CONCENTRAZIONE <sup>(B)</sup> | MEDIA CONCENTRAZIONE <sup>(C)</sup> | ALTA CONCENTRAZIONE <sup>(D)</sup> |
| PIEMONTE                | 3,5                                      | 5,2                                 | 2,5                                 | 1,7                                |
| VALLE D'AOSTA           | 2,0                                      | 2,3                                 | 0,3                                 |                                    |
| LIGURIA                 | 3,7                                      | 8,3                                 | 2,6                                 | 2,0                                |
| LOMBARDIA               | 1,7                                      | 2,3                                 | 1,4                                 | 1,1                                |
| TRENTINO ALTO ADIGE     | 4,6                                      | 5,1                                 | 4,5                                 | 1,8                                |
| VENETO                  | 2,6                                      | 4,1                                 | 2,5                                 | 1,0                                |
| FRIULI VENEZIA GIULIA   | 2,8                                      | 4,6                                 | 2,2                                 | 1,2                                |
| EMILIA ROMAGNA          | 3,1                                      | 6,0                                 | 3,0                                 | 1,0                                |
| TOSCANA                 | 4,8                                      | 8,5                                 | 5,6                                 | 2,0                                |
| MARCHE                  | 3,5                                      | 4,8                                 | 3,0                                 | 2,2                                |
| UMBRIA                  | 4,2                                      | 5,7                                 | 4,2                                 | 1,8                                |
| LAZIO                   | 6,3                                      | 9,6                                 | 7,3                                 | 2,6                                |
| ABRUZZO                 | 5,9                                      | 8,2                                 | 4,9                                 | 2,1                                |
| MOLISE                  | 4,6                                      | 5,9                                 | 3,9                                 | 1,8                                |
| CAMPANIA <sup>(E)</sup> | NV                                       | NV                                  | NV                                  | NV                                 |
| PUGLIA                  | 4,5                                      | 6,9                                 | 4,5                                 | 2,5                                |
| BASILICATA              | 4,8                                      | 5,9                                 | 5,1                                 | 1,0                                |
| CALABRIA <sup>(E)</sup> | NV                                       | NV                                  | NV                                  | NV                                 |
| SICILIA <sup>(E)</sup>  | NV                                       | NV                                  | NV                                  | NV                                 |
| SARDEGNA                | 7,3                                      | 10,5                                | 7,0                                 | 2,2                                |
| ITALIA                  | 3,8                                      | 5,6                                 | 3,7                                 | 1,7                                |
| NORD                    | 2,7                                      | 4,3                                 | 2,2                                 | 1,3                                |
| CENTRO                  | 5,2                                      | 7,8                                 | 5,8                                 | 2,3                                |
| SUD <sup>(E)</sup>      | 5,4                                      | 8,1                                 | 5,0                                 | 2,2                                |

(A) alta concentrazione: comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti (salvo porzioni periferiche riclassificate).

(B) media concentrazione: comuni con popolazione superiore a 5.000 e inferiore a 50.000 abitanti.

(C) bassa concentrazione: comuni con popolazione inferiore a 50.000 abitanti.

(D) tutto il territorio: media ponderata tra ambiti ad alta, media e bassa concentrazione.

(E) Dati al netto degli ambiti territoriali i cui dati sono stati considerati non validi.

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

## TMV 2.32 DURATA DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE: ENEL S.P.A.

| REGIONI                  | NUMERO MEDIO DI INTERRUZIONI PER CLIENTE |                                     |                                     |                                    |
|--------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
|                          | TUTTO IL TERRITORIO <sup>(A)</sup>       | BASSA CONCENTRAZIONE <sup>(B)</sup> | MEDIA CONCENTRAZIONE <sup>(C)</sup> | ALTA CONCENTRAZIONE <sup>(A)</sup> |
| PIEMONTE                 | 256                                      | 462                                 | 143                                 | 48                                 |
| VALLE D'AOSTA            | 90                                       | 108                                 | 9                                   |                                    |
| LIGURIA                  | 214                                      | 571                                 | 120                                 | 91                                 |
| LOMBARDIA                | 76                                       | 108                                 | 67                                  | 44                                 |
| TRENTINO ALTO ADIGE      | 254                                      | 287                                 | 249                                 | 84                                 |
| VENETO                   | 117                                      | 198                                 | 105                                 | 38                                 |
| FRIULI VENEZIA GIULIA    | 120                                      | 209                                 | 95                                  | 34                                 |
| EMILIA ROMAGNA           | 147                                      | 296                                 | 137                                 | 41                                 |
| TOSCANA                  | 175                                      | 295                                 | 202                                 | 82                                 |
| MARCHE                   | 144                                      | 211                                 | 122                                 | 80                                 |
| UMBRIA                   | 198                                      | 258                                 | 203                                 | 77                                 |
| LAZIO                    | 305                                      | 485                                 | 349                                 | 128                                |
| ABRUZZO                  | 390                                      | 629                                 | 270                                 | 104                                |
| MOLISE                   | 262                                      | 325                                 | 224                                 | 118                                |
| CAMPANIA <sup>(E)</sup>  | NV                                       | NV                                  | NV                                  | NV                                 |
| PUGLIA                   | 207                                      | 369                                 | 206                                 | 102                                |
| BASILICATA               | 295                                      | 367                                 | 306                                 | 61                                 |
| CALABRIA <sup>(E)</sup>  | NV                                       | NV                                  | NV                                  | NV                                 |
| SICILIA <sup>(E)</sup>   | NV                                       | NV                                  | NV                                  | NV                                 |
| SARDEGNA                 | 410                                      | 579                                 | 376                                 | 166                                |
| <b>ITALIA</b>            | <b>191</b>                               | <b>323</b>                          | <b>170</b>                          | <b>75</b>                          |
| <i>NORD</i>              | 145                                      | 271                                 | 105                                 | 51                                 |
| <i>CENTRO</i>            | 227                                      | 346                                 | 250                                 | 103                                |
| <i>SUD<sup>(A)</sup></i> | 297                                      | 503                                 | 252                                 | 118                                |

(A) alta concentrazione: comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti (salvo porzioni periferiche riclassificate).

(B) media concentrazione: comuni con popolazione superiore a 5.000 e inferiore a 50.000 abitanti.

(C) bassa concentrazione: comuni con popolazione inferiore a 50.000 abitanti.

(D) tutto il territorio: media ponderata tra ambiti ad alta, media e bassa concentrazione.

(E) Dati al netto degli ambiti territoriali i cui dati sono stati considerati non validi.

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

Tab. 2.33 NUMERO E DURATA DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE:  
PRINCIPALI IMPRESE DISTRIBUTRICI LOCALI

| IMPRESE DISTRIBUTTRICI LOCALI | CLIENTI | DURATA <sup>(A)</sup><br>minuti persi per cliente |                             |                            | NUMERO <sup>(B)</sup><br>numero di interruzioni per cliente |                             |                            |
|-------------------------------|---------|---|-----------------------------|----------------------------|---|-----------------------------|----------------------------|
|                               |         | BASSA<br>CONCENTRAZ.<br>(E)                       | MEDIA<br>CONCENTRAZ.<br>(D) | ALTA<br>CONCENTRAZ.<br>(C) | BASSA<br>CONCENTRAZ.<br>(E)                                 | MEDIA<br>CONCENTRAZ.<br>(D) | ALTA<br>CONCENTRAZ.<br>(C) |
|                               |         | ACEA-ROMA   | 770.704                     | 530                        | 185   | 108                         | 6,7                        |
| AEM-MILANO                    | 435.924 |   | 44                          | 55                         |   | 0,7                         | 1,1                        |
| AEM-TORINO                    | 248.249 |   |                             | 42                         |   |                             | 1,5                        |
| ACEGAS-TRIESTE                | 137.802 |   |                             | 54                         |   |                             | 1,2                        |
| ASM-BRESCIA                   | 117.353 |   |                             | 19                         |   |                             | 0,8                        |
| AEC-BOLZANO                   | 116.585 | 205   | 93                          | 37                         | 5,8   | 5,5                         | 2,2                        |
| META-MODENA                   | 108.712 | NV  |                             | NV                         | NV  |                             | NV                         |

(A) minuti persi per cliente.

(B) numero di interruzioni lunghe senza preavviso per cliente.

(C) alta concentrazione: comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti (salvo porzioni periferiche riclassificate).

(D) media concentrazione: comuni con popolazione superiore a 5.000 e inferiore a 50.000 abitanti.

(E) bassa concentrazione: comuni con popolazione inferiore a 50.000 abitanti.

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

## La soddisfazione delle famiglie nella fruizione del servizio elettrico

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

Allo scopo di disporre di un monitoraggio annuale della soddisfazione degli utenti domestici di energia elettrica e gas, dal 1998 l'Autorità ha avviato una collaborazione con l'Istituto nazionale di statistica (Istat). Congiuntamente con Istat è stata progettata e realizzata una sezione dell'indagine "multiscopo" specificamente dedicata ai servizi regolati dall'Autorità, cioè la fornitura di energia elettrica e di gas.

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

La rilevazione viene ripetuta annualmente; i dati riportati di seguito si riferiscono al novembre 2000 e ad un campione di oltre 20.000 famiglie.

Il grado di soddisfazione degli utenti domestici per il servizio elettrico nel 1999 è risultato complessivamente molto elevato: il 33,1 per cento si dichiara "molto soddisfatto" e il 62,6 per cento "abbastanza soddisfatto", per un totale del 90,7 per cento di utenti complessivamente soddisfatti. Questi dati confermano dati già disponibili da altre ricerche, sia italiane che internazionali, secondo cui il livello di soddisfazione per il servizio elettrico è in generale piuttosto alto, anche rispetto ad altri servizi pubblici.

La percezione sulla qualità del servizio elettrico è influenzata dall'area territoriale di residenza e dall'ampiezza del comune di residenza. La quota di coloro che hanno dichiarato di essere poco o per niente soddisfatti del servizio elettrico raggiunge l'8,1 per cento del totale nazionale, ma cresce nei comuni piccoli (10,2 per cento nei comuni con meno di 2.000 abitanti), al sud (9,8 per cento) e nelle isole (13,6 per cento).

L'analisi dei dati di soddisfazione e insoddisfazione per tipologia di centro abitato mostra un aumento della insoddisfazione tra le aree nei comuni fino a 50.000 abitanti rispetto ai centri urbani a maggiore popolazione. La percentuale di insoddisfatti è infatti compresa tra l'8,1 ed il 10,2 per cento delle famiglie nei comuni di ampiezza fino a 50.000 abitanti, mentre è inferiore al 7 per