

**ACCORDO**

**E-DISTRIBUZIONE - CONFINDUSTRIA PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO**

**Confindustria**, Confederazione generale dell'industria italiana con sede in Viale dell'Astronomia, 30 – Roma, rappresentata dal suo Direttore Generale, Marcella Panucci

e

**e-distribuzione**, con sede in Roma, via Ombrone 2, rappresentata dal suo Amministratore Delegato, Vincenzo Ranieri

**Premesso che**

una elevata qualità del servizio elettrico nazionale rappresenta uno dei fattori essenziali per la competitività delle imprese. Confindustria ed e-distribuzione hanno siglato in data 29 novembre 2016 un protocollo d'intesa per garantire una risposta adeguata e innovativa alle istanze degli associati di Confindustria.

**Protocollo per sviluppare un servizio sulla qualità delle reti**

Tale protocollo si estende in automatico a tutte le componenti del Sistema Confederale sul territorio nazionale con l'obiettivo di garantire sia il miglioramento continuo di servizi e qualità delle reti di distribuzione, sia una crescente consapevolezza sulla qualità del servizio elettrico come visione integrata tra gli obblighi del distributore da una parte e quelli del cliente dall'altra per garantire un approccio integrato finalizzato a migliorare la compatibilità e l'integrazione tra le reti di e-distribuzione e gli impianti dei clienti utilizzatori.

In quest'ambito lo sviluppo del progetto tra e-distribuzione e Confindustria è stato affidato al Gruppo di Lavoro "Qualità del Servizio Elettrico" (di seguito QSE), già operante all'interno di Confindustria.

Innovando la filiera delle relazioni fra le aziende, le Associazioni ed e-distribuzione, definiscono la presente volta a favorire una rinnovata consapevolezza di tutte la parti, unita ad un ascolto continuo e propositivo nei confronti delle imprese associate. Grazie ad una procedura unificata, coordinata ed utilizzata da tutte le Associazioni territoriali e di categoria, si potranno trasformare le istanze degli associati che diverranno un servizio operativo rivolto agli stessi e assicurando una concreta opportunità di miglioramento.

### **Come si attiva il servizio per le aziende**

L'azienda segnala il problema alla propria Associazione di riferimento che attraverso il sito web di e-distribuzione, all'interno del quale sarà resa disponibile una sezione dedicata, veicola l'informazione al distributore.

A titolo puramente indicativo ma non esaustivo, le richieste, circostanziate e corredate dai dati sulla fornitura (incluso il POD), potranno riguardare le seguenti tematiche:

- 1) Buchi di tensione
- 2) Interruzioni brevi/transitorie (fino ad un minuto)
- 3) Interruzioni lunghe (oltre un minuto)
- 4) Informazioni urgenti su tempi di ripristino di un guasto in caso di mancanza di energia
- 5) Informazioni sulle interruzioni programmate
- 6) Informazione sulla connessione alla rete elettrica (iter, stato delle pratiche di nuova connessione/ aumento di potenza, informazioni generiche, ecc.)
- 7) Informazioni sulle ricostruzioni dei prelievi a seguito di verifiche sui misuratori o degli addebiti per malfunzionamenti dei sistemi di misura

In attesa dell'adeguamento del sito web, l'Associazione potrà utilizzare un modulo cartaceo da inviare via posta elettronica al "Responsabile Commerciale Territoriale" di e-distribuzione per segnalare il problema dell'azienda. In base alla classificazione del problema saranno definiti tempi standard di risposta.

L'utilizzo del canale web consentirà anche di tracciare le richieste e monitorare i volumi.

### **Che tipo di risultati si possono ottenere**

L'Associazione e l'azienda che hanno inviato le segnalazioni verranno informate da e-distribuzione sulle problematiche segnalate e sui eventuali tempi di risoluzione.

Per problematiche attribuibili alla qualità della rete ed impattanti sia su singole aziende, sia su distretti industriali ovvero situazioni di complessa gestione, sarà cura dell'Associazione e di e-distribuzione valutare un eventuale approccio territoriale integrato con tutti i soggetti coinvolti, compreso l'eventuale coinvolgimento delle amministrazioni locali o regionali.

Se a seguito delle segnalazioni e-distribuzione non dovesse rilevare criticità sulla propria rete l'Associazione si farà carico di suggerire all'azienda un approfondimento tecnico da parte di società accreditate, con relativa analisi specialistica dell'impianto elettrico, valutando, altresì l'installazione di apparecchiature/sistemi e/o provvedimenti di immunizzazione adeguati.

### **Quali miglioramenti si possono ottenere rispetto ad oggi**

Confindustria darà vita a un osservatorio su tutte le istanze che a essa perverranno. Attraverso il QSE saranno presi in considerazione i casi più emblematici e significativi. Le soluzioni individuate e attuate andranno a costruire degli *use cases* applicabili a situazioni del tutto simili, in cui l'apporto di e-distribuzione potrebbe essere ininfluenza.

Il QSE dovrà verificare periodicamente l'andamento dei casi esaminati, eventualmente aggiornando procedure e formulare, attraverso Confindustria ed e-distribuzione, proposte agli Organi Deliberanti in materia di energia a livello nazionale.

Le segnalazioni pervenute e le modalità adottate per la risoluzione dei singoli casi saranno utili elementi per migliorare la compatibilità fra la qualità del servizio erogata ed il cliente utilizzatore dell'energia elettrica, grazie ad una costruttiva collaborazione ed informazione delle parti.

Confindustria e e-distribuzione concordano sull'opportunità di sviluppare progetti formativi territoriali e campagne informative, anche finalizzate ad individuare e sperimentare tecnologie innovative per garantire protezione ed efficienza agli impianti.

Confindustria organizzerà inoltre incontri su scala regionale per sensibilizzare le imprese associate sul tema della qualità del servizio attraverso l'illustrazione dei contenuti della nuova "Guida Clienti Industriali".

### **Come diffondere l'iniziativa fra le aziende associate**

Le Associazioni dovranno garantire un'adeguata diffusione del protocollo alle aziende associate predisponendo uno sportello interno tecnicamente competente che possa garantire supporto alle imprese. Il QSE si farà carico di organizzare seminari informativi e workshop e anche di supportare e allineare le associazioni che lo ritengano necessario. Il protocollo deve facilitare la relazione tra Cliente, Associazione e Distributore garantendo risposte tempestive e soluzioni alle tematiche segnalate.



CONFINDUSTRIA

e-distribuzione

### Chi contattare per necessità rilevanti

Ogni Associazione disporrà dell'elenco dei "Responsabili Commerciali Territoriali" di e-distribuzione per ogni area di competenza e in parallelo saranno individuati i funzionari e gli esperti delle Associazioni deputati alla gestione del protocollo.

Roma, 22 maggio 2018

#### Per Confindustria

Marcella Panucci

---

#### Per e-distribuzione

Vincenzo Ranieri

---