

Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas

Servizio di distribuzione del gas naturale

Il *Testo integrato della qualità dei servizi gas* ha previsto a partire dal 2006 standard specifici più stringenti e il passaggio a uno standard specifico della prestazione relativa alla preventivazione dei lavori complessi. I dati comunicati dagli esercenti evidenziano un aumento del numero complessivo delle prestazioni, pari a 1.839.400, nonché un incremento degli indennizzi pagati ai clienti in caso di mancato rispetto degli standard, pari a 35.146. Rispetto al 2005 l'incremento percentuale degli indennizzi corrisposti è pari al 13%. In generale il *trend* di crescita è coerente con quello già registrato negli ultimi anni e quindi rispetto al precedente regime della Carta dei servizi. Si segnala, in particolare, il maggior numero dei rimborsi riguardo al numero dei casi di mancato rispetto degli standard, dovuto con ogni probabilità al paga-

mento dei rimborsi arretrati. La categoria più numerosa di prestazioni soggette a standard specifici riguarda l'attivazione della fornitura che copre da sola quasi il 41% del totale. La tipologia di utenza con misuratore fino alla classe G6 (utenza domestica) ha generato la quasi totalità delle richieste di prestazioni e risulta pertanto quella maggiormente tutelata dalla regolazione introdotta dall'Autorità.

In merito alle percentuali di mancato rispetto (Fig. 3.15) si osserva che la prestazione che registra il valore più elevato è quella relativa all'esecuzione dei lavori semplici, seguita dalla preventivazione dei lavori complessi. Si osserva, comunque, che il tempo effettivo registrato per entrambe le prestazioni è nettamente inferiore allo standard fissato dall'Autorità.

La tavola 3.36 presenta, per gli anni 2005 e 2006, i principali dati riguardanti tutte le prestazioni soggette a indennizzo automatico,

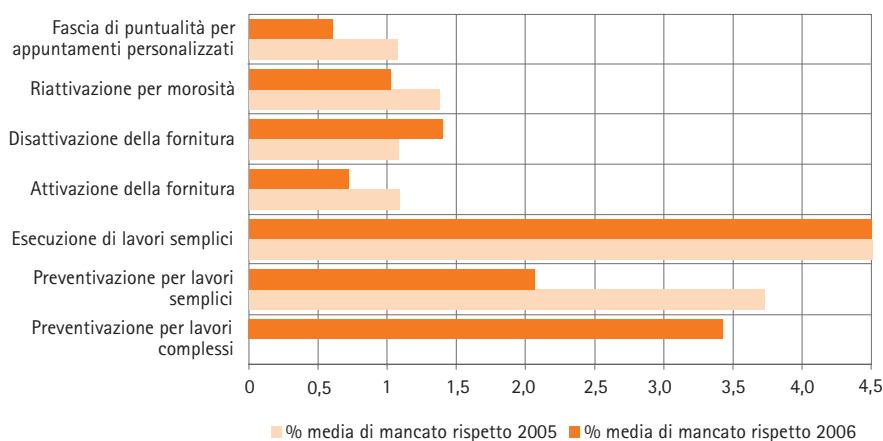


FIG. 3.15

Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale

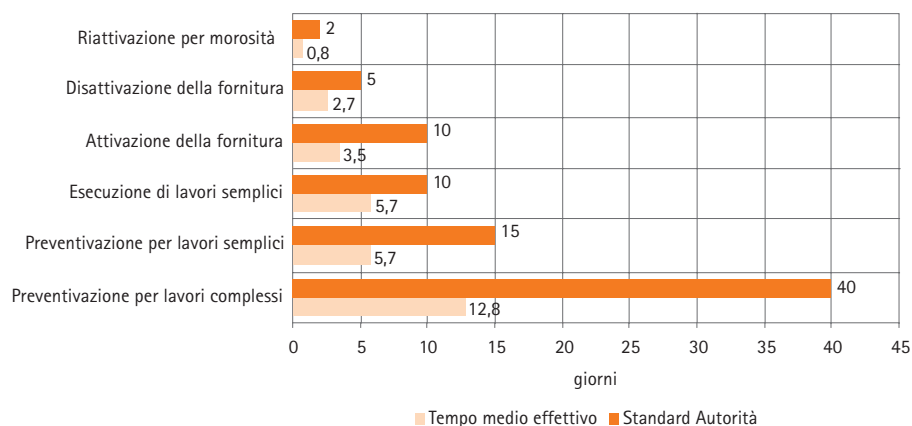
Anni 2005-2006, esercenti con più di 5.000 clienti finali

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

FIG. 3.16

Confronto tempo effettivo medio e standard definito dall'Autorità per tutte le prestazioni di qualità commerciale per clienti con misuratore fino a G6

Anno 2006, esercenti con più di 5.000 clienti finali



Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

TAV. 3.36

Prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6

Anni 2005-2006

ESERCENTE	ANNO 2005				ANNO 2006			
	STANDARD AUTORITÀ 2005	NUMERO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI	STANDARD AUTORITÀ 2006	NUMERO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	269.872	6,2 giorni lavorativi	9.313	15 giorni lavorativi	270.704	5,7 giorni lavorativi	6.034
Preventivazione per lavori complessi	—	—	—	—	40 giorni lavorativi	12.076	12,8 giorni lavorativi	219
Esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	214.529	7,4 giorni lavorativi	8.027	10 giorni lavorativi	224.788	5,7 giorni lavorativi	12.142
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	682.610	3,9 giorni lavorativi	6.539	10 giorni lavorativi	739.587	3,5 giorni lavorativi	8.531
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	332.543	2,3 giorni lavorativi	2.850	5 giorni lavorativi	318.864	2,7 giorni lavorativi	5.265
Riattivazione per morosità	2 giorni feriali	44.552	0,7 giorni feriali	534	2 giorni feriali	60.597	0,8 giorni feriali	731
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore	181.753	—	2.259	2 ore	162.168	—	900
TOTALE	—	1.725.859	—	29.522	—	1.788.784	—	33.822

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

TAV. 3.37

Nuova prestazione soggetta a indennizzo automatico per clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6

Anno 2006

PRESTAZIONE	STANDARD AUTORITÀ	NUMERO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI
Rettifica di fatturazione	90 giorni solari	125.858	15,9	1.897

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

con riferimento alla tipologia di utenza più diffusa, costituita dai clienti finali alimentati in bassa pressione con gruppo di misura fino alla classe G6. Si ricorda che il 2006 è l'anno di introduzione di un nuovo livello specifico (preventivazione dei lavori complessi) e della modifica di alcuni livelli specifici.

Servizio di vendita del gas naturale

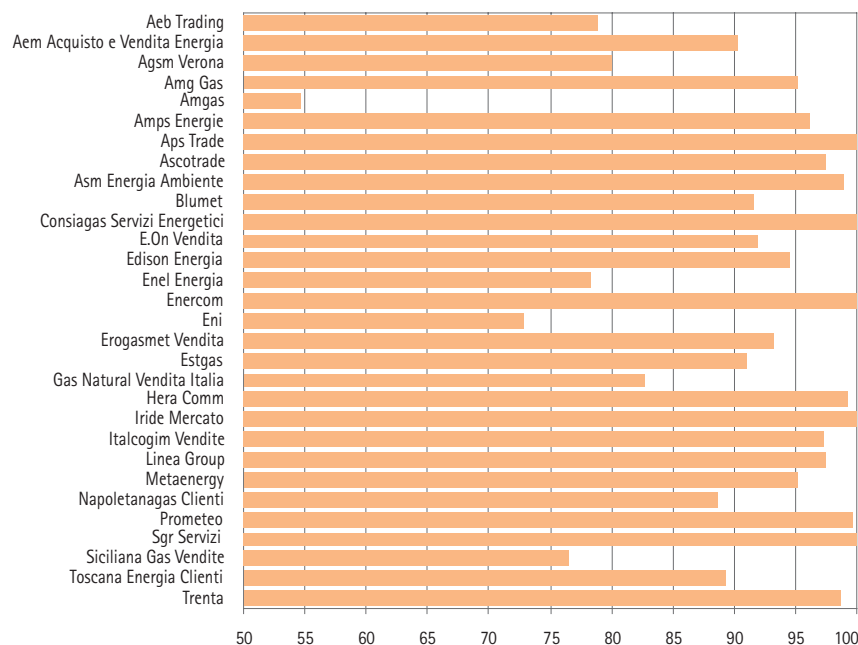
La tavola 3.37 evidenzia la prestazione relativa alla rettifica di fatturazione che a partire dal 2006 è soggetta a livello specifico. Sono evidenziati per il primo anno il numero complessivo di prestazioni gestite dai venditori nonché il tempo medio di attesa e il numero di indennizzi corrisposti.

La figura 3.17 presenta l'andamento per il 2006 della gestione dei reclami pervenuti ai venditori con più di 100.000 clienti finali,

relativamente alla tipologia di utenza più diffusa, ovvero i clienti finali alimentati in bassa pressione con gruppo di misura fino alla classe G6. La maggior parte degli esercenti risponde al 90% dei reclami scritti entro 20 giorni lavorativi.

Qualità telefonica

Nel 2006 è stata effettuata anche per il settore del gas, per la prima volta, la raccolta dati relativa alla qualità telefonica. Questo primo monitoraggio consente di confrontare le *performance* dei venditori con un numero di clienti finali maggiore di 100.000 e dotati di *call center*. I valori comunicati dagli esercenti evidenziano una marcata disomogeneità, effetto anche delle eterogeneità organizzative e tecnologiche delle diverse aziende.



Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

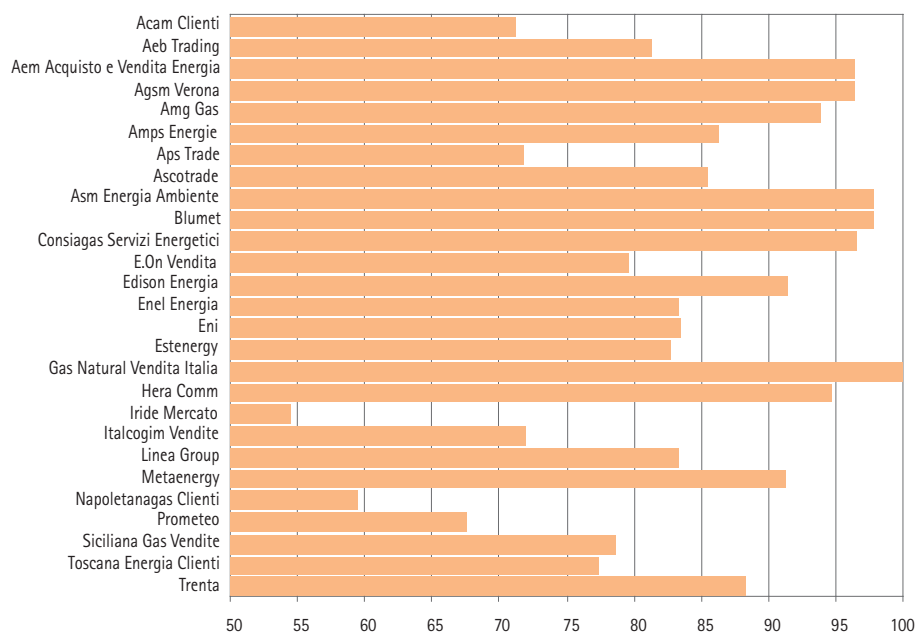
FIG. 3.17

Risposta ai reclami dei clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6 entro lo standard dell'Autorità

FIG. 3.18

**Livello di prestazione
dei servizi telefonici
di venditori di gas con
più di 100.000 clienti
finali**

Anno 2006, valori percentuali



Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

Qualità del gas e sicurezza a valle dei punti di riconsegna del gas

Accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas

Nel secondo anno di attuazione della delibera 18 marzo 2004, n. 40, nel periodo 1 ottobre 2005 – 30 settembre 2006, i distributori di gas hanno eseguito accertamenti per la sicurezza su oltre 370.000 nuovi impianti (Tav. 3.38). L'attuazione del regolamento emanato dall'Autorità ha prodotto effetti significativi; si registra infatti un incremento del numero degli accertamenti effettuati, rispetto all'anno precedente, pari al 78%.

In particolare si osserva che circa il 97% di essi ha ottenuto subi-

to l'approvazione all'attivazione, in esito a un positivo riscontro di tutta la documentazione richiesta dalla legge n. 46 del 5 marzo 1990. Di contro, quasi 12.600 primi accertamenti hanno invece dato esito negativo; i distributori hanno fornito il gas per questi ultimi impianti solo dopo un supplemento nelle operazioni di verifica e a seguito dell'eliminazione delle cause di non conformità alla legge n. 46/90.

Nelle tavole contenenti i riepiloghi dei dati (Tavv. 3.38 e 3.39) sono evidenziate le ripartizioni in funzione della tipologia dell'impianto di utenza e della dimensione dei distributori di gas.

TIPOLOGIA DI IMPIANTO DI UTENZA	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
≤ 34,8 kW	332.613	10.989	9.488
> 34,8 kW e ≤ 116 kW	21.112	1.169	936
> 116 kW	5.363	399	197
Totale	359.088	12.557	10.621

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

TAV. 3.38

Riepilogo dei dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati dai distributori

Anno termico 2005-2006

DISTRIBUTORI	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
Grandi	247.607	9.126	6.103
Medi	103.652	2.916	3.645
Piccoli	7.829	515	873
Totale	359.088	12.557	10.621

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

TAV. 3.39

Riepilogo dei dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati dai distributori di gas in funzione alla dimensione del distributore

Qualità del trasporto

In tema di qualità del gas naturale, ai sensi della delibera 6 settembre 2005, n. 185, i trasportatori di gas naturale hanno fornito per l'anno termico 2005-2006 informazioni relative ai punti di misura nell' Area omogenea di prelievo (AOP). È emerso che delle 185 AOP individuate, 155 sono dotate di gascromatografi (strumenti preposti a tali misurazioni), di cui 138 risultano di proprietà dei trasportatori e 17 di proprietà di terzi.

Assicurazione a favore dei clienti finali civili del gas

In ottemperanza al comma 3.3 della delibera 12 dicembre 2003, n. 152, il Comitato italiano gas (CIG) ha trasmesso all'Autorità, entro il 31 dicembre 2006 e con riferimento all'anno termico concluso, un resoconto sintetico delle denunce di sinistro pervenute e dello stato delle procedure di risarcimento dall'1 ottobre 2005 al 30 settembre 2006. Il numero totale di denunce di sinistro è stato pari a 55.

Dalla rilevazione statistica degli incidenti da gas combustibile, elaborata dal CIG in ottemperanza alla delibera n. 168/04, per l'anno termico 2005-2006, risultano 175 sinistri riconducibili alla definizione di cui alla delibera n. 152/03.

Rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici

L'Autorità e l'Istat hanno stipulato anche per gli anni 2005-2009 una convenzione, finalizzata alla rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici per l'erogazione dei servizi di energia elettrica e di gas. L'indagine raggiunge per i servizi gas in media 15.000 famiglie, monitorando a livello regionale la soddisfazione delle stesse relativamente agli aspetti oggetto di regolazione della qualità, quali, per esempio, la frequenza di lettura dei contatori, la comprensibilità della bolletta e il giudizio sull'informazione sui servizi. Si tratta di un'indagine cominciata fin dal 1998 e ripetuta ogni anno: a tal proposito si evidenzia che non si dispone dei risultati della rilevazione per l'anno 2004,

in quanto dal 2004 l'indagine viene svolta nel mese di febbraio mentre fino al 2003 l'indagine veniva svolta nel corso del mese di novembre.

Il livello generale di soddisfazione dell'utenza (Tav. 3.40) è rimasto sostanzialmente invariato nel corso degli anni. Negli ultimi due anni si è assistito a una lieve diminuzione del grado di soddisfazione complessiva rispetto al periodo precedente, mentre si registra un leggero miglioramento per i singoli aspetti del servizio (Tav. 3.41), proprio grazie ai vari procedimenti avviati dall'Autorità al fine di favorire una maggiore efficienza nell'esecuzione delle prestazioni.

TAV. 3.40

Soddisfazione complessiva per il servizio del gas

Percentuali ottenute dai giudizi "molto soddisfatti" e "abbastanza soddisfatti"

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2005	2006
Nord Ovest	94,9	95,0	94,6	94,7	95,4	94,7	94,7	92,9
Nord Est	94,5	94,8	94,0	94,5	93,1	94,3	92,3	91,5
Centro	94,3	95,7	94,9	94,3	95,0	94,6	92,9	92,7
Sud	94,5	95,1	94,9	96,0	94,0	93,9	92,5	92,9
Isole	89,6	95,6	91,5	96,3	94,6	90,8	95,3	93,3
Italia	94,5	95,2	94,5	94,9	94,6	94,3	93,4	92,6

Fonte: Indagine multiscopo Istat anni 1998-2006.

TAV. 3.41

Soddisfazione globale e per i diversi aspetti del servizio del gas

Percentuali ottenute dai giudizi "molto soddisfatti" e "abbastanza soddisfatti"

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2005	2006
Frequenza lettura	86,1	86,9	85,7	82,9	82,4	81,0	78,5	80,9
Comprensibilità bolletta	80,2	81,5	79,6	80,4	78,4	77,0	74,4	74,4
Informazioni sul servizio	79,4	81,1	79,5	79,0	77,3	75,8	72,9	73,2
Soddisfazione globale	94,5	95,2	94,5	94,9	94,6	94,3	93,4	92,6

Fonte: Indagine multiscopo Istat anni 1998-2006.

Autorità per l'energia elettrica e il gasRelazione annuale sullo stato dei servizi
e sull'attività svolta

*Redazione*Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione strategie, studi
e documentazione
Piazza Cavour, 5 – 20121 Milano
Tel. 02655651
e-mail: info@autorita.energia.it

Allea Srl

Progetto grafico

Imago Media Srl



Stampa e diffusione

Lito Più Srl

PAGINA BIANCA