

LOCALIZZAZIONE	A1	A2	B	C	TOTALE
Su rete	1.003	1.158	1.195	1.256	4.612
Su impianto di derivazione di utenza, parte interrata	215	253	485	392	1.345
Su impianto di derivazione di utenza, parte aerea	993	133	284	6.402	7.812
Su gruppo di misura	109	31	118	1.151	1.409
TOTALE ANNO 2009	2.320	1.575	2.082	9.201	15.178
Su rete	1.091	1.344	1.226	1.112	4.773
Su impianto di derivazione di utenza, parte interrata	180	201	440	334	1.155
Su impianto di derivazione di utenza, parte aerea	895	191	436	721	2.243
Su gruppo di misura	37	29	302	323	691
TOTALE ANNO 2010	2.203	1.765	2.404	2.490	8.862

Fonte: Elaborazione AEEG su dichiarazioni degli operatori.

TAV. 3.49

Numero di dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate

LOCALIZZAZIONE	A1	A2	B	C	TOTALE
Su rete	3.161	1.096	1.048	1.146	6.451
Su impianto di derivazione di utenza, parte interrata	4.482	1.753	1.522	2.200	9.957
Su impianto di derivazione di utenza, parte aerea	19.975	5.752	7.464	30.966	64.157
Su gruppo di misura	30.885	8.520	6.693	34.731	80.829
TOTALE ANNO 2009	58.503	17.121	16.727	69.043	161.394
Su rete	2.901	851	924	1.203	5.879
Su impianto di derivazione di utenza, parte interrata	3.605	1.327	1.335	1.772	8.039
Su impianto di derivazione di utenza, parte aerea	18.797	5.198	7.620	26.080	57.695
Su gruppo di misura	24.680	6.079	5.806	32.118	68.683
TOTALE ANNO 2010	49.983	13.455	15.685	61.173	140.296

Fonte: Elaborazione AEEG su dichiarazioni degli operatori.

TAV. 3.50

Numero di dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi

Esaminando i dati contenuti nelle tavole, risulta che dal 2009 al 2010:

- le dispersioni di gas localizzate a seguito di ispezione programmata delle reti sono passate da 15.178 a 8.862; rimane pressoché invariato il numero delle dispersioni localizzate sulla rete e sulla parte interrata, di norma più pericolose, mentre diminuiscono significativamente le dispersioni localizzate su impianto di derivazione di utenza su parte aerea;
- le dispersioni di gas localizzate a seguito di segnalazioni di terzi sono diminuite, passando da 161.394 a 140.296; le dispersioni localizzate sulla rete e sulla parte interrata, di norma più pericolose, sono diminuite passando da 16.408 a 13.918; una diminuzione si registra anche per le dispersioni localizzate su impianto di derivazione di utenza su parte aerea e su gruppo di misura (passate da 144.986 a 126.378).

Con riferimento alle dispersioni di gas localizzate a seguito di segnalazioni di terzi va osservato che nel 2010 si è registrata una diminuzione significativa sia a livello aggregato, sia a livello dell'insieme parte interrata e parte aerea. Va evidenziato, infatti, che l'attuale regolazione spinge il sistema verso livelli di sicurezza del servizio di distribuzione del gas sempre maggiori. Più nello specifico, il fenomeno è da ricondurre all'effetto combinato prodotto dall'attività di vigilanza realizzata dall'Autorità, ma anche da un sistema di incentivi e penalità che, tra l'altro, ha l'obiettivo di ridurre le dispersioni di gas sulle reti (si rimanda al paragrafo "Recuperi di sicurezza nel servizio di distribuzione del gas"). Le dispersioni più pericolose, classe A1, sono diminuite del 17%.

Le tavole 3.51, 3.52, 3.53 e 3.54 si riferiscono alle performance, per l'anno 2010, relative a grandi imprese di distribuzione. La tavola 3.51 fornisce il riepilogo generale delle prestazioni di pronto intervento. Il numero di chiamate sull'impianto è nettamente maggiore di quello registrato a valle del punto di con-

segna. Si registra, infatti, un numero di chiamate ogni mille clienti finali rispettivamente pari a 14,77 per le chiamate sull'impianto di distribuzione, e a 1,41 per le chiamate a valle del punto di consegna.

La tavola 3.52 contiene il riepilogo generale delle attività di ispezione della rete per l'anno 2010, relative ai grandi distribu-

tori. L'attività rappresenta l'ispezione effettuata dall'esercente su tutti gli impianti di distribuzione gestiti.

La tavola 3.53 illustra il riepilogo generale delle attività di localizzazione delle dispersioni per l'anno 2010.

La tavola 3.54 illustra il riepilogo generale delle attività di protezione catodica per l'anno 2010.

TAV. 3.51

Pronto intervento
dei grandi esercenti
nel 2010

ESERCENTE	CLIENTI FINALI	IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE		A VALLE DEL PUNTO DI CONSEGNA		TOTALE CASI
		CASI	CASI OGNI 1.000 CLIENTI FINALI	CASI	CASI OGNI 1.000 CLIENTI FINALI	
Società Italiana per il Gas	5.112.289	69.481	13,77	6.454	1,28	75.935
Enel Rete Gas	2.179.821	32.336	15,20	1.390	0,65	33.726
A2A Reti Gas	1.227.533	19.191	15,69	3.434	2,81	22.625
Hera	1.105.222	19.135	17,44	1.238	1,13	20.373
G6 Rete Gas	991.204	20.123	20,64	1.630	1,67	21.753
Napoletana Gas	736.189	14.214	19,54	857	1,18	15.071
Toscana Energia	698.146	11.155	16,82	979	1,48	12.134
E.On Rete	595.043	10.077	16,74	642	1,07	10.719
Azienda Energia e Servizi	472.260	5.385	11,39	861	1,82	6.246
Gas Natural Distribuzione Italia	420.501	5.705	13,75	899	2,17	6.604
Iren Emilia	394.405	6.296	16,14	644	1,65	6.940
Ascopiave	339.372	3.207	9,56	300	0,89	3.507
Genova Reti Gas	327.970	5.668	17,33	315	0,96	5.983
Estra Reti Gas	298.202	3.582	12,17	592	2,01	4.174
Acegas-Aps	264.760	2.037	7,73	412	1,56	2.449
Linea Distribuzione	251.580	2.431	9,95	487	1,99	2.918
Gelsia Reti	180.200	2.325	12,72	350	1,91	2.675
Sgr Reti	169.335	1.952	11,70	285	1,71	2.237
Edison D.G.	147.020	1.944	13,54	345	2,40	2.289
GEI	146.938	2.544	17,56	126	0,87	2.670
Amg Energia	143.909	4.068	28,78	431	3,05	4.499
Acsn-Agam Reti Gas-Acqua	143.709	1.279	8,96	176	1,23	1.455
Dolomiti Reti	141.684	577	4,18	321	2,32	898
Agsm Distribuzione	138.778	2.256	16,77	525	3,90	2.781
Amqa - Azienda Multiservizi	136.438	1.146	8,49	202	1,50	1.348
Erogasmet	128.431	2.030	16,15	101	0,80	2.131
As Retigas	123.751	1.339	10,90	111	0,90	1.450
Azienda Municipale del Gas	118.095	1.661	14,18	30	0,26	1.691
Coingas Distribuzione	117.914	1.151	9,94	145	1,25	1.296
Multiservizi	116.803	1.994	17,20	46	0,40	2.040
Acam Gas	111.052	2.161	19,62	196	1,78	2.357
Aemme Linea Distribuzione	100.170	1.188	11,96	220	2,21	1.408
TOTALE	17.578.724	259.638	14,77	24.744	1,41	284.382

Fonte: Elaborazione AEEG su dichiarazioni degli operatori.

TAV. 3.52

Rete ispezionata
dai grandi esercenti
nel 2010

km e valori percentuali

ESERCENTE	RETE IN BASSA PRESSIONE			RETE IN ALTA PRESSIONE		
	ESTENSIONE	LUNGHEZZA	% RETE	ESTENSIONE	LUNGHEZZA	% RETE
	RETE ^(A)	RETE	ISPEZIONATA	RETE ^(A)	RETE	ISPEZIONATA
		ISPEZIONATA			ISPEZIONATA	
Società Italiana Per il Gas	26.434	9.232	34,9	19.803	7.727	39,0
Enel Rete Gas	19.500	11.173	57,3	12.537	9.117	72,7
A2A Reti Gas	5.744	3.390	59,0	1.873	1.364	72,8
Hera	4.855	3.565	73,4	8.336	6.976	83,7
G6 Rete Gas	7.775	4.077	52,4	7.182	4.266	59,4
Napoletana Gas	3.329	1.237	37,1	1.616	770	47,6
Toscana Energia	4.005	1.674	41,8	2.807	1.302	46,4
E.On Rete	5.524	2.487	45,0	3.590	1.720	47,9
Azienda Energia e Servizi	1.115	424	38,0	208	58	28,0
Gas Natural Distribuzione Italia	3.384	2.010	59,4	2.640	1.362	51,6
Iren Emilia	2.897	1.401	48,4	2.906	1.151	39,6
Ascopiave	4.373	4.358	99,6	2.195	2.148	97,9
Genova Reti Gas	1.253	391	31,2	408	153	37,5
Estra Reti Gas	1.986	1.525	76,8	1.432	1.002	70,0
Acegas-Aps	1.564	1.418	90,7	449	395	87,9
Linea Distribuzione	1.574	894	56,8	694	397	57,2
Gelsia Reti	1.241	626	50,4	273	254	93,2
Sgr Reti	1.259	838	66,6	1.400	1.038	74,1
Edison D.G.	1.264	1.341	106,1	1.120	1.039	92,7
GEI	1.683	1.679	99,8	694	691	99,5
Amg Energia	567	526	92,8	314	282	89,8
Acsm-Agam Reti Gas-Acqua	808	349	43,1	223	243	109,2
Dolomiti Reti	1.447	364	25,1	731	198	27,0
Agsm Distribuzione	891	639	71,7	332	267	80,3
Amga - Azienda Multiservizi	1.530	574	37,5	591	201	34,0
Erogasmet	1.051	1.051	100,0	471	471	100,0
As Retigas	970	397	40,9	1.143	367	32,1
Azienda Municipale del Gas	448	173	38,7	125	44	35,0
Coingas Distribuzione	1.098	1.098	100,0	723	723	100,0
Multiservizi	604	139	23,1	644	181	28,1
Acam Gas	1.087	357	32,9	295	142	48,0
Aemme Linea Distribuzione	780	447	57,3	190	190	99,9
TOTALE	112.040	59.853	53,4	77.946	46.236	59,3

(A) L'estensione della rete è comprensiva di quella degli impianti dei comuni in avviamento, in subentro e persi in corso d'anno. Inoltre sono stati considerati gli impianti per i quali l'esercente si è avvalso della deroga ai sensi dell'art. 12, comma 12.3, della RQDG.

Fonte: Elaborazione AEEG su dichiarazioni degli operatori.

TAV. 3.53

Individuazione
di dispersioni nelle reti
dei grandi esercenti
nel 2010

ESERCENTE	METRI DI RETE PER CLIENTE FINALE	LUNGHEZZA RETE (Km)	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA (Km)	DA RETE ISPEZIONATA	NUMERO DISPERSIONI		
					PER km DI RETE ISPEZIONATA	SEGNALATE DA TERZI	PER km SU SEGNALEZIONE DI TERZI
Società Italiana per Il Gas	9,06	46.237	16.960	1.292	0,08	28.074	0,61
Enel Rete Gas	14,90	32.037	20.290	422	0,02	14.296	0,45
A2A Reti Gas	6,21	7.617	4.753	1.812	0,38	12.457	1,64
Hera	11,94	13.192	10.542	584	0,06	10.892	0,83
G6 Rete Gas	15,15	14.956	8.342	70	0,01	7.646	0,51
Napoletana Gas	6,72	4.946	2.007	18	0,01	7.602	1,54
Toscana Energia	9,76	6.813	2.976	81	0,03	4.859	0,71
E.On Rete	15,39	9.114	4.206	121	0,03	4.777	0,52
Azienda Energia e Servizi	2,80	1.323	482	10	0,02	2.903	2,19
Gas Natural Distribuzione Italia	14,46	6.025	3.372	30	0,01	2.497	0,41
Iren Emilia	14,82	5.803	2.552	72	0,03	3.417	0,59
Ascopiave	19,57	6.568	6.505	128	0,02	1.531	0,23
Genova Reti Gas	5,07	1.662	544	1.079	1,98	3.715	2,24
Estra Reti Gas	11,47	3.417	2.527	385	0,15	1.252	0,37
Acegas-Aps	7,60	2.013	1.813	98	0,05	1.062	0,53
Linea Distribuzione	11,20	2.268	1.292	66	0,05	1.259	0,56
Gelsia Reti	8,28	1.514	880	9	0,01	1.090	0,72
Sgr Reti	15,70	2.659	1.876	19	0,01	1.024	0,39
Edison D.G.	16,27	2.384	2.379	79	0,03	1.131	0,47
GEI	16,21	2.377	2.370	27	0,01	1.174	0,49
Amg Energia	6,15	881	808	0	-	2.485	2,82
Acsm-Agam Reti Gas-Acqua	7,17	1.031	592	4	0,01	567	0,55
Dolomiti Reti	15,37	2.178	561	6	0,01	200	0,09
Agsm Distribuzione	9,05	1.223	905	83	0,09	828	0,68
Amga - Azienda Multiservizi	15,54	2.121	775	14	0,02	364	0,17
Erogasmet	11,85	1.521	1.521	70	0,05	1.173	0,77
As Retigas	17,07	2.113	764	2	0,00	821	0,39
Azienda Municipale del Gas	4,85	573	217	17	0,08	628	1,10
Coingas Distribuzione	15,44	1.821	1.821	8	0,00	714	0,39
Multiservizi	10,69	1.249	321	12	0,04	832	0,67
Acam Gas	12,62	1.382	499	86	0,17	840	0,61
Aemme Linea Distribuzione	9,68	970	637	158	0,25	598	0,62
TOTALE	10,88	189.986	106.088	6.862	0,06	122.708	0,65

Fonte: Elaborazione AEEG su dichiarazioni degli operatori.

TAV. 3.54

**Protezione catodica
delle reti dei grandi
esercenti nel 2010**

km e percentuali

ESERCENTE	RETE	RETE IN ACCIAIO	RETE IN ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA EFFICACE	ESTENSIONE RETE ACCIAIO NON PROTETTA	% RETE IN ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA EFFICACE
Società Italiana per il Gas	46.237	34.786	34.212	575	98,3
Enel Rete Gas	32.037	28.179	27.917	262	99,1
A2A Reti Gas	7.617	4.259	3.506	753	82,3
Hera	13.192	11.333	10.799	533	95,3
G6 Rete Gas	14.956	11.539	11.037	502	95,7
Napoletana Gas	4.946	3.658	3.540	117	96,8
Toscana Energia	6.813	5.519	5.195	325	94,1
E.On Rete	9.114	8.232	8.206	27	99,7
Azienda Energia e Servizi	1.323	508	494	14	97,2
Gas Natural Distribuzione Italia	6.025	4.929	4.929	-	100,0
Iren Emilia	5.803	5.547	4.252	1.295	76,66
Ascopiave	6.568	6.417	6.417	-	100,0
Genova Reti Gas	1.662	498	105	393	21,1
Estra Reti Gas	3.417	2.665	2.530	134	95,0
Acegas-Aps	2.013	696	497	199	71,4
Linea Distribuzione	2.268	1.923	1.669	254	86,8
Gelsia Reti	1.514	1.497	1.219	278	81,5
Sgr Reti	2.659	2.629	2.629	-	100,0
Edison D.G.	2.384	1.568	1.568	-	100,0
GEI	2.377	2.308	2.308	-	100,0
Amg Energia	881	307	307	-	100,0
Acsm-Agam Reti Gas-Acqua	1.031	1.004	1.004	-	100,0
Dolomiti Reti	2.178	1.972	1.970	2	99,9
Agsm Distribuzione	1.223	911	881	30	96,7
Amga - Azienda Multiservizi	2.121	1.730	1.664	67	96,1
Erogasmet	1.521	1.521	1.466	55	96,4
As Retigas	2.113	1.984	1.984	-	100,0
Azienda Municipale del Gas	573	539	492	47	91,3
Coingas Distribuzione	1.821	1.805	1.805	-	100,0
Multiservizi	1.249	1.056	607	449	57,5
Acam Gas	1.382	1.341	961	379	71,7
Aemme Linea Distribuzione	970	943	918	25	97,3
TOTALE	189.986	153.806	147.090	6.716	95,6

Fonte: Elaborazione AEEG su dichiarazioni degli operatori.

Recuperi di sicurezza nel servizio di distribuzione del gas

Con la RQDG l'Autorità ha approvato, per il periodo 2009-2012, la disciplina che regola il sistema di incentivi per i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale.

Rilevanti, rispetto alla precedente disciplina, sono l'introduzione dell'ambito provinciale di impresa come base di applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza e il calcolo dei parametri di ambito provinciale, a partire da quelli calcolati a livello di impianto di distribuzione. Allo scopo di minimizzare eventuali distorsioni, legate a eventi puntuali e anomali, la disciplina prevede inoltre che il sistema incentivante i recuperi di sicurezza

sia basato su un indicatore biennale mobile per la determinazione del livello di partenza e per la misura dei recuperi annuali di sicurezza. Il sistema, infatti, premia i comportamenti virtuosi di chi eroga un servizio caratterizzato da livelli di sicurezza maggiori rispetto a quelli minimi definiti dall'Autorità.

Più nello specifico, il sistema di incentivi considera due componenti indipendenti: la prima incentiva la riduzione delle dispersioni di gas segnalate da terzi con riferimento al percorso di miglioramento fissato con i citati provvedimenti, mentre la seconda premia un maggior numero di controlli del grado di odorizzazione del gas rispetto al minimo annuale obbligatorio definito dalla RQDG. La RQDG, con riferimento all'anno 2009, stabilisce che le

imprese distributrici di gas naturale con almeno 50.000 clienti finali possano partecipare in via volontaria al sistema incentivante i recuperi di sicurezza. A differenza del sistema volontario previgente, la nuova regolazione prevede però che la partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza debba riguardare tutti gli impianti di distribuzione gestiti dall'impresa distributtrice. Inoltre, limitatamente alla componente dispersione, il meccanismo può determinare degli incentivi, ma anche delle penalità con riferimento a quegli impianti che non concorrono al raggiungimento dell'obiettivo d'ambito predefinito dall'Autorità con i suddetti provvedimenti.

L'impresa distributtrice, inoltre, qualora abbia diritto per l'ambito provinciale di impresa a incentivi per recuperi di sicurezza (correlati all'odorizzazione e alle dispersioni di gas) perde, per l'anno di riferimento, il diritto a riscuotere tali incentivi per l'intero ambito provinciale nel caso:

- si verifichi un incidente a causa dell'impresa distributtrice su un impianto di distribuzione appartenente all'ambito

provinciale di impresa²⁰;

- si accerti una odorizzazione del gas distribuito non conforme alla normativa vigente su un impianto di distribuzione appartenente all'ambito provinciale di impresa²¹;
- venga accertato, per l'impianto di distribuzione appartenente all'ambito provinciale di impresa, il mancato rispetto di uno o più obblighi di servizio di cui all'art. 12 della RQDG.

Nei casi di perdita del diritto a riscuotere gli incentivi, rimangono in ogni caso applicabili le previsioni di cui all'art. 2, comma 20, della legge 14 novembre 1995, n. 481, nonché le disposizioni normative e legislative vigenti in materia.

A eccezione delle imprese Toscana Energia e Compagnia Napoletana di Illuminazione e Scaldamento col Gas (Napoletanagas), i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas (approvati con la delibera 30 novembre 2010, ARG/gas 215/10) sono stati calcolati sulla base dei livelli fissati con le delibere 21 dicembre 2009, ARG/gas 199/09 e 29 aprile 2010, ARG/gas 61/10 (Tav. 3.55).

TAV. 3.55

Riepilogo degli incentivi per recuperi di sicurezza relativi all'anno 2009

Numero impianti e incentivi in €

RAGIONE SOCIALE	AMBITI	ODORIZZAZIONE ^(A)	DISPERSIONE	TOTALE INCENTIVI/PENALITÀ	ODORIZZAZIONE FINALE ^(B)	DISPERSIONE FINALE	TOTALE FINALE DEGLI INCENTIVI E DELLE PENALITÀ
Amga	2	42.837,75	12.010,13	54.847,88	42.837,75	12.010,13	54.847,88
Napoletanagas	4	208.275,53	-467.012,23	-258.736,70	208.275,53	-467.012,23	-258.736,70
Consiag Reti	2	61.927,02	409.398,51	471.325,53	61.927,02	409.398,51	471.325,53
Dolomiti Reti	1	41.406,64	268.606,17	310.012,81	41.406,64	268.606,17	310.012,81
E.On Rete	35	167.162,42	313.609,19	480.771,61	137.542,01	241.718,06	379.260,07
Enel Rete Gas	69	667.612,34	1.670.957,26	2.338.569,60	639.547,46	1.670.957,26	2.310.504,72
Gas Natural Distribuzione Italia	12	109.535,79	586.537,01	696.072,80	109.535,79	586.537,01	696.072,80
Gei	5	45.037,16	25.641,49	70.678,65	45.037,16	25.641,49	70.678,65
Genova Reti Gas	1	110.740,29	-409.542,50	-298.802,21	110.740,29	-409.542,50	-298.802,21
Hera	6	342.770,28	-160.103,92	182.666,36	273.643,88	-160.103,92	113.539,96
Italcogim Reti	25	220.429,80	52.184,17	272.613,97	220.429,80	52.184,17	272.613,97
Italgas	71	1.490.498,19	245.819,94	1.736.318,13	1.310.869,69	223.508,02	1.534.377,71
Sgr Reti	2	55.439,44	149.476,51	204.915,95	55.439,44	149.476,51	204.915,95
Toscana Energia	8	187.795,76	-41.383,96	146.411,80	152.075,18	-79.075,28	72.999,90
TOTALE	243	3.751.468,41	2.656.197,77	6.407.666,18	3.409.307,64	2.524.303,40	5.933.611,04

(A) I valori contenuti nelle colonne denominate "Odorizzazione" e "Dispersione" comprendono gli incentivi e le penalità totalizzate ai sensi dell'articolo 32, commi 32.4 e 32.14.

(B) I valori contenuti nelle colonne denominate "Odorizzazione finale" e "Dispersione finale" comprendono le penalità totalizzate ai sensi dell'articolo 32, comma 32.14, nonché l'azzeramento degli incentivi delle componenti odorizzazione e dispersione dipendente dalla perdita del diritto a riscuotere gli incentivi ai sensi dell'articolo 32, commi 32.19, 32.20 e 32.21.

20 Nel caso in cui venga accertata la completa estraneità all'incidente da gas combustibile da parte dell'impresa distributtrice, successivamente all'anno in cui sono stati richiesti gli incentivi per i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale, l'impresa distributtrice ha diritto di riscuotere l'intero ammontare degli incentivi con gli interessi legali.

21 La non conformità è accertata mediante un controllo della qualità del gas effettuato dall'Autorità nell'anno di riferimento.

Per quanto riguarda Toscana Energia, gli incentivi totalizzati sono stati approvati con la delibera 23 marzo 2011, ARG/gas 26/11. Con la stessa delibera sono stati fissati i livelli di partenza e quelli tendenziali di sicurezza per gli anni 2009-2012 per ciascun ambito provinciale di Toscana Energia, sulla base dei dati e delle informazioni trasmessi dalla medesima impresa all'Autorità e sulla base del valore degli indicatori per il biennio di riferimento 2007-2008.

Per effetto dell'avvio di un'istruttoria formale nei confronti di Toscana Energia (delibera 10 dicembre 2009, VIS 142/09), tesa ad accertare la violazione dell'art. 26, comma 1, lettere a), d), e), del *Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas* (delibera 29 settembre 2004, n. 168/04) riscontrata a seguito della verifica ispettiva (svolta ai sensi della delibera 10 giugno 2009, VIS 56/09), la definizione dei livelli di partenza e tendenziali di sicurezza, nonché la determinazione dei recuperi sono state, per tale impresa, sospese. Solo in esito alla conclusione dell'istruttoria formale, avvenuta con la delibera 1 dicembre 2010, VIS 169/10, l'Autorità ha accertato, con riferimento ai

recuperi di sicurezza del servizio relativi all'anno 2008, la violazione, da parte di Toscana Energia, dell'art. 26, comma 1, lettere a) e d), del *Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas*, irrogando nei confronti della medesima società una sanzione amministrativa pecuniaria, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

Per quanto riguarda Napoletanagas, a causa della comunicazione, da parte della medesima impresa, di una non corretta classificazione delle dispersioni localizzate di gas a seguito di segnalazione di terzi e con riferimento all'anno 2009, si è reso necessario un approfondimento da parte dell'Autorità. In esito all'analisi e alla constatazione che l'errore si riferiva anche al periodo 2006-2008, si è proceduto, mediante l'emanazione della delibera 28 aprile 2011, ARG/gas 55/11, alla rideterminazione degli incentivi per i recuperi di sicurezza²², alla ridefinizione dei livelli di partenza e tendenziali degli anni 2009-2012, approvati con delibera ARG/gas 199/09, nonché alla determinazione degli incentivi e delle penalità per i recuperi 2009, alla luce della rettifica sopra citata.

Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas

Servizio di distribuzione del gas naturale

Con il 2009 si è conclusa la fase di gradualità prevista per l'entrata in vigore delle disposizioni relative alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, disciplinate dalla Sezione III della RQDG. Nello specifico, all'elenco delle prestazioni sogget-

te a indennizzo automatico, da corrispondere al cliente finale per mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione per cause riconducibili all'impresa di distribuzione, si sono aggiunte quelle relative alla verifica della pressione di fornitura, alla riattivazione della fornitura sospesa per potenziale pericolo per la pubblica incolumità e alla fascia di puntualità per tutti gli

²² Corrisposti, rispettivamente, con le delibere 28 gennaio 2008, ARG/gas 6/08, 16 febbraio 2009, ARG/gas 16/09, e 8 febbraio 2010, ARG/gas 14/10.

appuntamenti, compresi quelli posticipati ovvero concordati in data successiva a quella proposta dall' esercente, su richiesta del cliente. È stato, infatti, sostituito il concetto di appuntamento personalizzato e, soprattutto, si è stabilito che l'inden-

nizzo automatico per mancato rispetto della fascia di puntualità non sia più alternativo a quello per mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione di qualità commerciale, ai fini del quale è stato fissato l'appuntamento.

TAV. 3.56

Numero di casi e di rimborsi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale

Anni 1997-2010; distributori con più di 5.000 clienti finali

ANNO	CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO	RIMBORSI EFFETTIVAMENTE PAGATI NELL'ANNO
CARTA DEI SERVIZI		
1997	14.265	1.237
1998	12.366	707
REGOLAZIONE QUALITÀ COMMERCIALE		
1999	11.212	1.64
2000	14.635	3.709
2001	16.424	12.086
2002	14.651	13.368
2003	11.766	8.535
2004	25.826	19.249
2005	34.330	31.189
2006	31.439	35.146
2007	43.741	43.886
2008	19.954	19.265
2009	15.578	15.783
2010	21.172	19.468

Fonte: Elaborazione AEEG su dichiarazioni degli operatori.

Con il 2010 è entrata in vigore la nuova disciplina degli indennizzi automatici, che prevede l'aumento dell'importo base in ragione del ritardo nella esecuzione della prestazione, tranne che per la fascia di puntualità, per la quale non è indicata alcuna *escalation* in tal senso. Di conseguenza, con riferimento al 2010, la tavola 3.56 presenta dei dati non direttamente confrontabili con quelli relativi al biennio precedente, poiché in evidente discontinuità; infatti, da una progressiva diminuzione del numero dei casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso automatico si è passati, nell'ultimo anno, a un aumento del 36%. Nel 2010, in particolare, si sono verificati 21.172 casi di mancato rispetto di standard specifici, in confronto ai 15.578 dell'anno precedente, e sono stati corrisposti ai clienti finali 19.468 indennizzi automatici, per un ammontare totale pari a 992.346,75 €. Si vuole, comunque, sottolineare che i dati relativi alle singole prestazioni soggette a standard

specifici già in vigore nel 2009 mostrano ancora una diminuzione dei casi di mancato rispetto per cause riconducibili all'impresa di distribuzione, confermando il trend migliorativo registrato negli ultimi anni e la bontà degli strumenti messi in atto dalle imprese stesse per rispondere alle esigenze del cliente finale con sempre maggiori efficienza e tempestività.

Passando ad analizzare in dettaglio le prestazioni soggette a indennizzo automatico (Fig. 3.18), rispetto allo scorso anno si osserva un notevole miglioramento per l'esecuzione di lavori semplici, che si conferma, però, una delle prestazioni che ha generato il maggior numero di fuori standard e di indennizzi corrisposti, insieme con la verifica del gruppo di misura. I dati evidenziano un tendenziale miglioramento per tutte le prestazioni, tranne che per la riattivazione in caso di distacco per morosità e per la disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale.

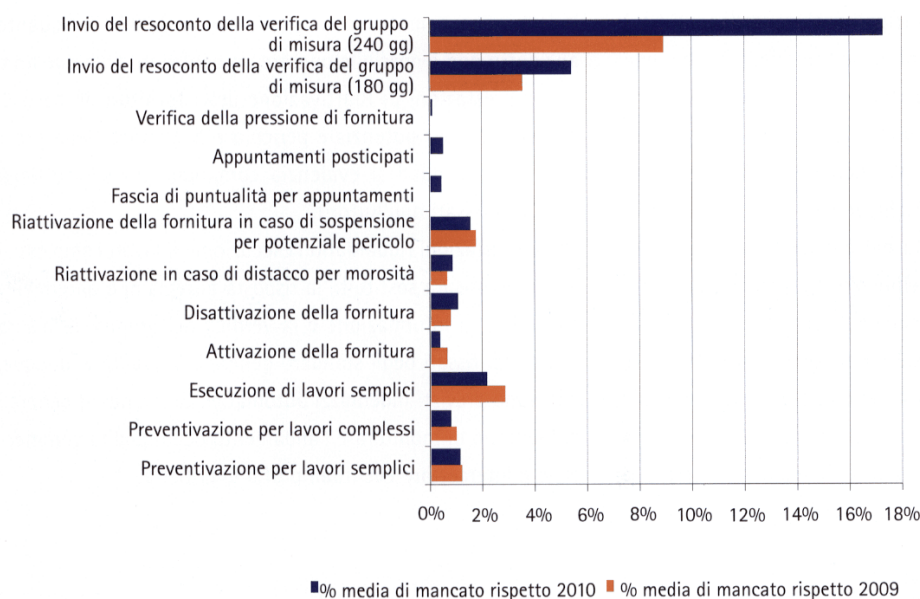


FIG. 3.18

Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale

Anni 2009-2010; distributori con più di 5.000 clienti finali

Fonte: Elaborazione AEEG su dichiarazioni degli operatori.

Con riferimento alla tipologia di utenza più diffusa, ossia i clienti finali alimentati in bassa pressione con gruppo di misura fino alla classe G6, si può rilevare che il tempo medio effettivo registrato (Fig. 3.19) è nettamente inferiore allo standard fissato dall'Autorità per tutte le prestazioni soggette ad indennizzo automatico. In particolare, rispetto al 2009, è ulterio-

mente diminuito il tempo registrato per la riattivazione in caso di distacco per morosità e per l'attivazione della fornitura, che rappresenta da sola circa il 44% delle prestazioni erogate, senza considerare gli appuntamenti. È da evidenziare la prestazione di verifica della pressione di fornitura, con un tempo effettivo medio inferiore al giorno lavorativo.

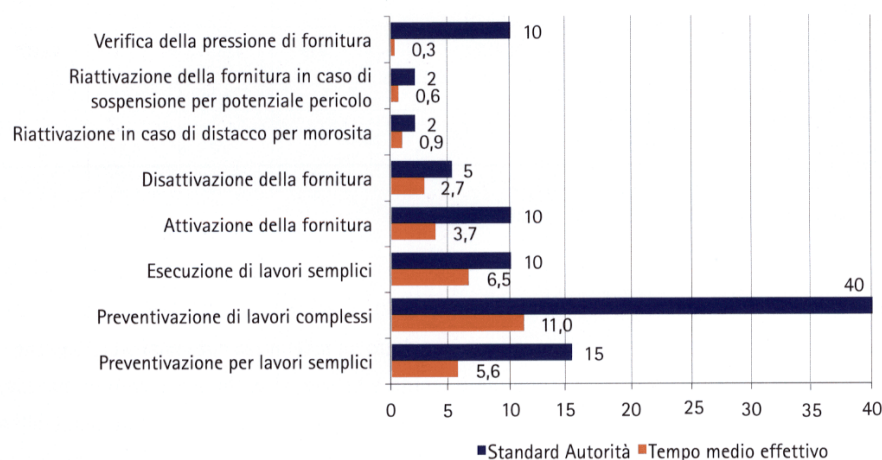


FIG. 3.19

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

Anno 2010; esercenti con più di 5.000 clienti finali; giorni lavorativi

Fonte: Elaborazione AEEG su dichiarazioni degli operatori.

La tavola 3.57 confronta i principali dati riguardanti tutte le prestazioni soggette a indennizzo automatico. Per completezza, sono state riportate anche le prestazioni entrate in vigore a partire dall'1 gennaio 2010, con riferimento alle quali va sottolineato il notevole incremento del numero di appuntamenti fissati con il richiedente, dovuto alle novità regolatorie introdotte a tutela del cliente finale. L'efficacia della nuova disciplina è poi deducibile dal confronto dei dati inerenti agli appuntamenti personalizzati e posticipati, in vigore rispettivamente nel 2009 e nel 2010. Infatti, la numerosità di tali richieste si attesta nei due anni su valori simili, mentre il numero di appuntamenti concordati supera di molto il milione, registrando anche il maggior numero di

indennizzi automatici corrisposti, pari a 4.985. Per quanto anzidetto non è possibile operare un confronto tra i due anni per le prestazioni di Riattivazione della fornitura in caso di sospensione per potenziale pericolo e di Verifica della pressione, per le quali si evidenzia comunque il rispetto degli standard fissati dall'Autorità.

Per le prestazioni riguardanti l'esecuzione di lavori complessi, i gruppi di misura sostituiti, la risposta ai reclami o alle richieste scritte di informazione e la verifica del gruppo di misura sono stati fissati degli standard generali di qualità e, dunque, non sono previsti indennizzi automatici. Gli standard generali consentono di monitorare l'andamento della qualità commerciale e intercettare eventuali profili di criticità.

TAV. 3.57

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

Anni 2009-2010

PRESTAZIONE	STANDARD AUTORITÀ	ANNO 2009			ANNO 2010		
		NUMERO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI	NUMERO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	216.392	5,5	2.363	224.519	5,6	2.248
Preventivazione per lavori complessi	40 giorni lavorativi	7.987	10,7	37	7.490	11,0	36
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	169.363	5,7	4.523	168.067	6,5	3.020
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	654.714	4,0	4.079	720.029	3,7	2.277
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	335.710	2,7	2.624	419.209	2,7	3.780
Riattivazione per morosità	2 giorni feriali	78.343	1,0	504	95.033	0,9	706
Riattivazione in caso di sospensione per potenziale pericolo	2 giorni feriali	-	-	-	20.138	0,6	248
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	171.413	-	959	1.428.778	-	4.895
Appuntamenti posticipati	2 ore	-	-	-	174.365	-	697
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	-	-	-	307	0,3	0
TOTALE		1.633.922	-	15.089	3.257.935	-	17.907

Fonte: Elaborazione AEEG su dichiarazioni degli operatori.

Con lo scopo di assicurare la coerenza con le disposizioni previste dal TIQV, sono stati individuati due standard specifici concernenti la messa a disposizione – da parte dell'impresa distributrice – di dati tecnici richiesti dai venditori, distinguendo tra quelli acquisibili con lettura del gruppo di misura e altri dati tecnici. È

stato, altresì, introdotto un indennizzo automatico di 20 € che il distributore è tenuto a versare al venditore in caso di mancato rispetto dei tempi massimi stabiliti per cause non imputabili a forza maggiore o a terzi, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione. La regolazione in materia è entrata in

vigore dall'1 luglio 2009 e quindi il 2010 rappresenta il primo anno completo ai fini del monitoraggio. La tavola 3.58 riporta i dati relativi al numero di richieste, al numero di indennizzi corrisposti ai venditori e al relativo ammontare, con riferimento all'anno 2010. Si può rilevare che, a fronte di un numero di richieste di molto inferiore per la domanda di altri dati tecnici, gli

indennizzi automatici corrisposti risultano sostanzialmente confrontabili; mentre l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti è notevolmente più alto per la richiesta di altri dati tecnici, a significare che questa prestazione viene generalmente effettuata più in ritardo rispetto a quella che necessita solo della lettura del gruppo di misura.

PRESTAZIONE	STANDARD AUTORITÀ	NUMERO ANNUO DI RICHIESTE	NUMERI INDENNIZZI AUTOMATICI	AMMONTARE INDENNIZZI AUTOMATICI (€)
Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	10 giorni lavorativi	21.976	1.139	65.620
Richiesta altri dati tecnici	15 giorni lavorativi	13.748	1.517	105.290

Fonte: Elaborazione AEEG su dichiarazioni degli operatori.

TAV. 3.58

Prestazioni soggette a indennizzo automatico per i venditori

Anno 2010; distributori con più di 5.000 clienti finali

Qualità dei servizi telefonici

La regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali è contenuta nella delibera 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 (*Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale – TIQV*). La disciplina prevede che gli standard generali di qualità dei *call center* e gli obblighi di servizio si applichino a tutte le imprese di vendita di energia elettrica e gas. Per i venditori di minori dimensioni è prevista una disciplina semplificata in considerazione del fatto che il cliente entra in contatto diretto con questi soggetti tramite gli sportelli presenti sul territorio. Le imprese con più di 50.000 clienti finali dall'1 gennaio 2009 sono inoltre coinvolte nella pubblicazione della graduatoria semestrale, se hanno una media giornaliera di chiamate uguale o superiore a 200.

Per quanto attiene gli standard di qualità sui servizi telefonici commerciali, questi sono stati introdotti con il duplice

scopo di tutelare i clienti che contattano i venditori tramite i *call center* e contemporaneamente di venire incontro alle esigenze di differenziazione e competitività degli operatori, in considerazione del fatto che l'attività di vendita di energia elettrica e di gas sono libere. I livelli fissati per l'accessibilità al servizio (AS), per il tempo medio di attesa (TMA) e per il livello di servizio (LS, percentuale di chiamate andate a buon fine) hanno l'obiettivo sia di ridurre il fenomeno del mancato accesso ai *call center* a causa delle linee occupate, sia di limitare code di attesa troppo elevate. La tavola 3.59 riporta lo standard generale che deve essere rispettato per ogni indicatore dalle imprese. Inoltre, dall'1 gennaio 2010 è previsto che il mancato rispetto per due semestri consecutivi di uno stesso standard costituirà presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

TAV. 3.59

Standard generali di qualità dei call center

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD GENERALE
Accessibilità al servizio (AS)	Rapporto tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con presenza di operatori.	≥ 90 %
Tempo medio di attesa (TMA)	Tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.	≤ 240 secondi
Livello di servizio (LS)	Rapporto tra il numero di telefonate andate a buon fine sul numero di chiamate che arrivano ai <i>call center</i> con la richiesta di parlare con un operatore.	≥ 80 %

FIG. 3.20

Livello di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e gas con più di 100.000 clienti finali nel 2010

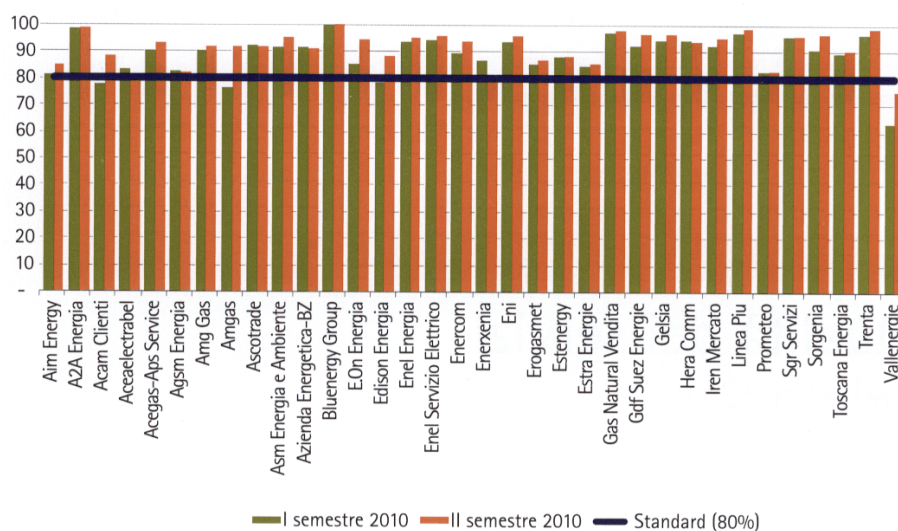
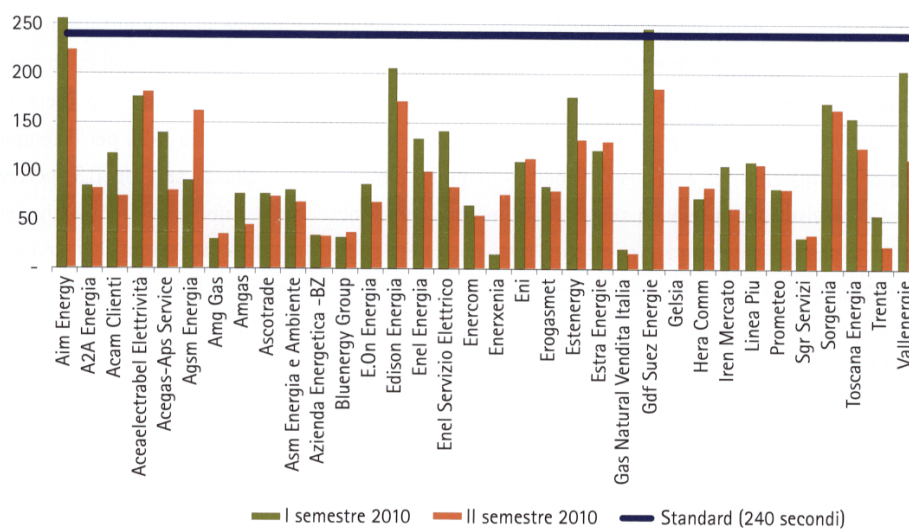


FIG. 3.21

Tempo medio di attesa dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e gas con più di 100.000 clienti finali nel 2010



Dalla figura 3.20 emerge che nel secondo semestre 2010 tutti i venditori, eccetto uno (Vallenergie), hanno rispettato lo standard generale relativo al livello di servizio. Con riferimento al tempo medio di attesa, si riscontra il rispetto dello standard da parte di tutti gli operatori (Fig. 3.21). Più nello specifico va evidenziato come gli operatori interessati da un mancato rispetto nel I semestre 2010, abbiano invertito il trend nel semestre successivo.

Nel corso del 2010, nei mesi di maggio e novembre, per dare attuazione alla regolazione, sono state pubblicate sul sito internet dell'Autorità le graduatorie dei *call center*, così come previsto dal TIQV. Le graduatorie rappresentano la sintesi della verifica semestrale della regolazione, e sono strutturate sulla base di un punteggio globale denominato "IQT", calcolato sulla base di una serie di punteggi parziali assegnati ai singoli *call center*. In particolare, i punteggi parziali per il calcolo della graduatoria fanno riferimento ai seguenti aspetti del servizio:

- *accesso al servizio (PA)*: riguarda la disponibilità delle linee telefoniche, i periodi di accessibilità per le chiamate (ampiezza degli orari e numeri di giorni di apertura dei *call*

center), la gratuità delle chiamate anche dalla rete mobile;

- *qualità del servizio (PQ)*: valuta i tempi medi di attesa prima di riuscire a parlare con un operatore, la percentuale di chiamate con risposta di un operatore, la possibilità per il cliente di essere richiamato, la segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa, la semplicità dell'albero di navigazione in fase di accesso, l'eventuale presenza di un portale internet, l'adozione di iniziative con le associazioni dei consumatori;
- *grado di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai call center (PSC)*: questo punteggio è ricavato da una indagine statistica che l'Autorità effettua semestralmente, e che consiste nel richiamare un campione di clienti di ogni impresa di vendita che ha telefonato ai *call center*, al fine di verificarne il livello di soddisfazione in relazione alle chiamate appena effettuate.

La graduatoria (Tav. 3.60) consente una valutazione comparativa dei servizi offerti dalle singole aziende di vendita e uno stimolo al miglioramento basato sulle performance delle stesse aziende.

TAV. 3.60

Graduatorie della qualità dei call center delle aziende di vendita di energia elettrica e gas nel I e nel II semestre 2010 (punteggio globale IQT)

POSIZIONE	I SEMESTRE 2010		II SEMESTRE 2010	
	VENDITORE	PUNTEGGIO FINALE IQT	VENDITORE	PUNTEGGIO FINALE IQT
1	Linea Più	98,3	Enel Servizio Elettrico	97,4
2	Eni	96,0	Enel Energia	95,0
3	Enel Energia	95,3	Eni	92,9
4	Hera Comm	91,3	Linea Più	92,3
5	A2A Energia	88,2	E.On Energia	88,2
6	Sgr Servizi	85,3	Trenta	84,1
7	Gas Natural Vendita Italia	81,5	Hera Comm	82,5
8	Enel Servizio Elettrico	81,2	A2A Energia	82,0
9	E.On Energia	80,5	Sgr Servizi	80,0
10	Trenta	77,5	Gas Natural Vendita Italia	75,9
11	Erogasmet Vendita - Vivigas	73,9	Toscana Energia Clienti	74,9
12	Sorgenia	73,7	Asm Energia E Ambiente	72,8
13	Amg Gas	72,9	Sorgenia	72,2
14	Estenergy	70,8	Erogasmet Vendita - Vivigas	70,1
15	Accelectrabel Elettricità	70,8	Aemme Linea Energie	69,5
16	Toscana Energia Clienti	69,2	Edison Energia	69,1
17	Asm Energia E Ambiente	68,4	Estenergy	68,4
18	Gdf Suez Energie	68,3	Gdf Suez Energie	68,1
19	Enercom	66,8	Amg Gas	67,9
20	Ascotrade	66,3	Enercom	67,7
21	Gelsia	63,7	Gelsia	67,4
22	Acegas-Aps Service	61,2	Accelectrabel Elettricità	66,9
23	Estra Energie	56,4	Iren Mercato	65,7
24	Amga Energia & Servizi	55,9	Aim Energy	61,5
25	Prometeo	54,4	Acegas-Aps Service	60,2
26	Edison Energia	54,2	Amgas Bari	60,1
27	Agsm Energia	50,4	Ascotrade	56,5
28	Acam Clienti	43,1	Prometeo	55,2
29	Aemme Linea Energie	-	Amga Energia & Servizi	55,1
30	Iren Mercato	-	Acam Clienti	53,5
31	Aim Energy	-	Estra Energie	48,0
32	Amgas Bari	-	Agsm Energia	46,3

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

Accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas

Nel periodo 1 ottobre 2009 – 30 settembre 2010, sesto anno di attuazione della delibera n. 40/04, il numero di impianti di utenza nuovi accertati diminuisce. In particolare calano sia il numero di accertamenti con esito positivo rispetto all'anno termico 2008-2009 (–10%), sia il numero di accertamenti con

esito negativo (–23%). Con il tempo le procedure introdotte con la delibera n. 40/04 sono, infatti, diventate una prassi consolidata, con un sempre crescente aumento della tutela dei consumatori.

Le tavole 3.61 e 3.62 danno conto degli accertamenti effettuati. La prima contiene gli accertamenti suddivisi per potenza termica.

TIPOLOGIA DELL'IMPIANTO DI UTENZA	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
≤ 34,8 kW	302.905	5.649	5.233
> 34,8 kW e ≤ 116 kW	42.227	908	867
> 116 kW	4.924	194	163
TOTALE	350.056	6.751	6.263

Fonte: Elaborazione AEEG su dichiarazioni degli operatori.

La tavola 3.62 suddivide gli accertamenti effettuati per tipologia dimensionale delle imprese distributrici. Sono messe in evidenza le richieste con accertamento positivo, le richieste con

accertamento negativo e gli impianti di utenza interessati da più di un accertamento.

DISTRIBUTORI	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
Grandi	277.961	5.004	3.623
Medi	60.045	1.578	1.817
Piccoli	12.050	169	823
TOTALE	350.056	6.751	6.263

Fonte: Elaborazione AEEG su dichiarazioni degli operatori.

TAV. 3.61

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

Anno termico 2009-2010

TAV. 3.62

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

Qualità del trasporto

Con la delibera 6 settembre 2005, n. 185/05, e sue successive modifiche e integrazioni, l'Autorità ha introdotto le disposizioni cui ogni impresa di trasporto deve attenersi al fine di garantire un monitoraggio più puntuale della misura del PCS e delle caratteristiche chimico-fisiche del gas naturale fornito ai clienti finali. La delibera attribuisce all'impresa di trasporto la responsabilità della misura e del controllo dei parametri di qualità del gas, in modo che la misura sia affidabile e tempestiva, e stabilisce che gli apparati di misura siano resi accessibili per eventuali controlli da parte dell'Autorità; ciò vale anche per i proprietari dei sistemi di misura, nel caso essi siano diversi da un'impresa di trasporto. Nei punti di ingresso delle reti di trasporto il provvedimento prescrive la misura e il controllo del PCS e di altri parametri di qualità del gas, mentre all'interno delle reti di trasporto la delibera impone la misura del potere calorifico del gas tramite gascromatografi.

Sulla base dei dati comunicati dai trasportatori di gas naturale per l'anno termico 2009-2010, con riferimento allo stato di consistenza degli apparati, si rileva che risultano installati 250 gascromatografi, di cui 208 nei punti di misura di un'Area omogenea di prelievo (AOP) e 42 nei punti di ingresso della rete di trasporto. Per quanto concerne la proprietà degli apparati di misura, i dati indicano che 170 appartengono alle imprese di trasporto e 80 a terzi.

Assicurazione a favore dei clienti finali civili del gas

Dalla rilevazione statistica degli incidenti da gas combustibile, elaborata dal Comitato italiano gas (CIG) in ottemperanza alla

RQDG, per l'anno termico 2009-2010 risultano 72 sinistri a valle del punto di consegna, riconducibili alla definizione di cui alla delibera 25 maggio 2010, ARG/gas 79/10.

In ottemperanza all'art. 3 della medesima delibera, il CIG ha trasmesso all'Autorità, con riferimento all'anno termico concluso, un resoconto sintetico delle denunce di sinistro pervenute e dello stato delle procedure di risarcimento dall'1 ottobre 2009 al 30 settembre 2010. Nel corso del periodo sono stati chiusi 32 sinistri.

Rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici

L'indagine effettuata dall'Istat per l'anno 2010 ha monitorato a livello regionale la soddisfazione relativamente agli aspetti oggetto di regolazione della qualità. In particolare, ha rilevato la soddisfazione inerente alla frequenza di lettura dei contatori, alla comprensibilità della bolletta e al giudizio in merito all'informazione sui servizi. L'Autorità e l'Istat hanno stipulato anche per gli anni 2010-2014 una convenzione finalizzata alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Nel 2010 il livello generale di soddisfazione rispetto all'anno precedente è lievemente diminuito (Tav. 3.63). Relativamente alla differenziazione della soddisfazione dal punto di vista geografico, si può osservare che il grado di soddisfazione del Nordest è lievemente aumentato.

Coerentemente a quanto osservato per la soddisfazione complessiva anche per i singoli fattori (frequenza lettura, comprensibilità bolletta, informazioni sul servizio) va evidenziata una generale diminuzione della soddisfazione (Tav. 3.64). In particolare si sottolinea una minor soddisfazione, rispetto al 2009, relativamente al fattore "Informazioni sul servizio".

TAV. 3.63

Soddisfazione complessiva per il servizio gas

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

ANNO	NORD-OVEST	NORD-EST	CENTRO	SUD	ISOLE	ITALIA
1998	94,9	94,5	94,3	94,5	89,6	94,5
1999	95,0	94,8	95,7	95,1	95,6	95,2
2000	94,6	94,0	94,9	94,9	91,5	94,5
2001	94,7	94,5	94,3	96,0	96,3	94,9
2002	95,4	93,1	95,0	94,0	94,6	94,6
2003	94,7	94,3	94,6	93,9	90,8	94,3
2005	94,7	92,3	92,9	92,5	95,3	93,4
2006	92,9	91,5	92,7	92,9	93,3	92,6
2007	94,2	91,1	93,7	94,0	93,4	93,4
2008	92,4	88,1	91,6	90,6	92,0	90,9
2009	91,9	89,3	92,6	92,6	92,2	91,7
2010	91,4	90,0	92,5	91,3	89,8	91,2

Fonte: Istat, *Indagine multiscopo*, anni 1998-2010.