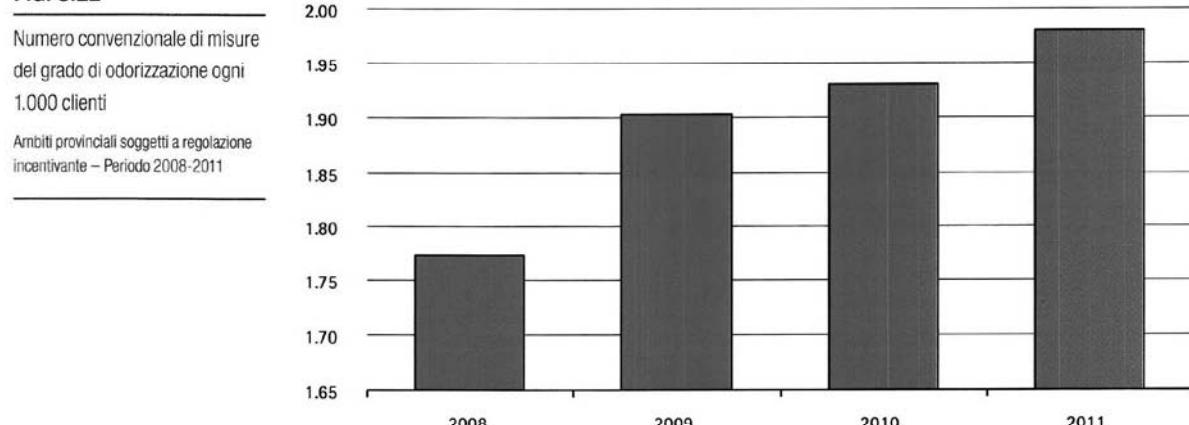


La figura 3.22 illustra il numero convenzionale di misure del grado di odorizzazione per migliaio di clienti. Si evidenzia come il numero dei controlli del grado di odorizzazione per migliaio di clienti finali sia in crescita. L'aumento è da ricondurre sia alle campagne dei controlli qualità del gas svolte già a partire dal 2004 sia al

meccanismo incentivante l'aumento del numero di odorizzazioni rispetto a quello minimo fissato dalla stessa RQDG. Quest'ultimo riconosce incentivi alle imprese che effettuano un maggior numero di controlli del grado di odorizzazione del gas rispetto al numero minimo annuo obbligatorio fissato dall'Autorità.

FIG. 3.22



Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'Autorità.

Passando alle *performance* per l'anno 2011 relative alle grandi imprese di distribuzione (con più di 100.000 clienti finali) le tavole 3.55, 3.56, 3.57 e 3.58 descrivono in sintesi quanto accaduto sui temi del pronto intervento, delle ispezioni della rete effettuate, delle dispersioni registrate e dell'attività di protezione catodica.

La tavola 3.55 fornisce il riepilogo generale delle prestazioni di pronto intervento. Il numero di chiamate per migliaio di clienti relativo all'impianto è di un ordine di grandezza superiore al numero di chiamate relativo agli impianti di utenza. Si registra, infatti, un numero di chiamate ogni mille clienti finali rispettivamente pari a 13,81 per le chiamate sull'impianto di distribuzione, e a 1,35 per le chiamate a valle del punto di consegna.

La tavola 3.56 contiene il riepilogo generale delle attività di ispezione della rete per l'anno 2011, relative ai grandi distributori. L'attività rappresenta l'ispezione effettuata dall'esercente su tutti gli impianti di distribuzione gestiti. I valori aggregati per impresa sono tutti maggiori dei minimi previsti dagli obblighi di servizio, che prevedono rispettivamente il 20% per la rete in bassa pressione e il

30% per la rete in alta e media pressione.

La tavola 3.57 illustra il riepilogo generale delle attività di localizzazione delle dispersioni per l'anno 2011. L'estensione di rete per cliente finale è passata dal valore registrato lo scorso anno pari a 10,88, all'attuale 10,93. A fronte di un aumento della rete ispezionata, si evidenzia un aumento delle dispersioni da rete ispezionata e una contestuale diminuzione del numero di dispersioni segnalate da terzi. Infatti il numero di dispersioni per km di rete ispezionata è passato da 0,06 all'attuale 0,07 e il numero di dispersioni per km segnalate da terzi diminuisce passando da 0,65 del 2010 a 0,61 del 2011.

La tavola 3.58 illustra il riepilogo generale delle attività di protezione catodica per l'anno 2011. Anche la rete in acciaio con protezione catodica efficace risulta in aumento rispetto allo scorso anno.

La rete complessivamente messa in protezione catodica efficace è passata dal 95,6% del 2010 a quasi il 97%. Si registra, quindi, un'apprezzabile diminuzione dell'estensione delle reti in acciaio non protetta.

TAV. 3.55

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	5.153.510	64.934	12,70	6.435	1,26	71.369
Enel Rete Gas	2.233.686	30.761	14,11	1.374	0,63	32.135
A2A Reti Gas	1.226.308	17.756	14,51	3.111	2,54	20.867
Hera	1.106.587	18.149	16,26	1.115	1,00	19.264
G6 Rete Gas	1.005.276	16.784	16,93	1.597	1,61	18.381
Napoletana Gas	743.079	13.627	18,51	912	1,24	14.539
Toscana Energia	702.015	10.754	15,40	858	1,23	11.612
2Igas Infrastruttura Italiana Gas	568.221	8.956	15,05	622	1,05	9.578
Azienda Energia e Servizi	471.644	4.521	9,57	743	1,57	5.264
Estra Reti Gas	438.652	5.543	18,59	773	2,59	6.316
Gas Natural Distribuzione Italia	428.055	5.862	13,94	964	2,29	6.826
Iren Emilia	397.139	5.683	14,41	634	1,61	6.317
Ascopiave	342.385	3.645	10,74	332	0,98	3.977
Genova Reti	327.627	3.890	11,85	204	0,62	4.094
Acegas-Aps	265.300	2.111	7,97	399	1,51	2.510
Linea Distribuzione	253.513	3.164	12,58	431	1,71	3.595
Gelsia Reti	186.473	2.108	11,53	409	2,24	2.517
Sgr Reti	171.439	2.068	12,21	351	2,07	2.419
Acsm-Agam Reti Gas Acqua	159.664	1.316	9,16	193	1,34	1.509
G.E.I. Gestione Energetica Impianti	149.269	2.334	15,88	104	0,71	2.438
Amg Energia	146.203	4.177	29,03	255	1,77	4.432
Edison D.G.	145.686	2.085	14,18	243	1,65	2.328
Dolomiti Rcti	144.564	701	4,95	389	2,75	1.090
Agsm Distribuzione	139.078	2.245	16,18	428	3,08	2.673
Amga - Azienda Multiservizi	138.056	1.106	8,11	208	1,52	1.314
Erogasmet	128.279	2.355	18,34	215	1,67	2.570
As Retigas	124.336	1.323	10,69	202	1,63	1.525
Azienda Municipale Del Gas	118.095	1.647	13,88	29	0,24	1.676
Multiservizi	117.599	2.127	18,21	46	0,39	2.173
Acam Gas	111.227	1.658	14,93	153	1,38	1.811
Molteni	104.282	1.725	18,14	87	0,91	1.812
Aemme Linea Distribuzione	100.443	1.337	13,35	213	2,13	1.550
TOTALE	17.847.690	246.452	13,81	24.029	1,35	270.481

Pronto intervento
delle grandi imprese
distributrici nel 2011

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'Autorità.

TAV. 3.56

Rete ispezionata dalle grandi imprese distributrici nel 2011
km e valori percentuali

ESERCENTE	RETE IN BASSA PRESSIONE			RETE IN ALTA PRESSIONE		
	ESTENSIONE RETE	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA	% RETE ISPEZIONATA	ESTENSIONE RETE (A)	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA	% RETE ISPEZIONATA
Società Italiana Per il Gas	26.731	9.192	34,4	20.180	7.012	34,7
Enel Rete Gas	19.839	11.817	59,6	12.784	9.747	76,2
A2A Reti Gas	5.720	3.714	64,9	1.884	1.654	87,8
Hera	5.045	3.704	73,4	8.289	5.929	71,5
G6 Rete Gas	7.854	4.235	53,9	7.183	3.892	54,2
Napoletana Gas	3.345	1.393	41,6	1.641	754	46,0
Toscana Energia	4.037	1.771	43,9	2.841	1.310	46,1
2Igas Infrastruttura Italiana Gas	5.256	2.816	53,6	3.328	1.754	52,7
Azienda Energia e Servizi	1.112	359	32,3	208	62	30,0
Estra Reti Gas	3.174	3.081	97,1	2.205	2.116	96,0
Gas Natural Distribuzione Italia	3.406	1.701	49,9	2.686	1.434	53,4
Iren Emilia	2.921	1.825	62,5	2.930	2.389	81,5
Ascopiave	4.411	4.337	98,3	2.247	2.220	98,8
Genova Reti	1.260	498	39,5	427	145	34,0
Aegas – Aps	1.699	1.455	85,6	445	404	90,8
Linea Distribuzione	2.035	1.225	60,2	825	503	61,0
Gelsia Reti	1.253	1.000	79,8	278	267	96,2
Sgr Reti	1.260	670	53,2	1.404	606	43,1
Acsm – Agam Reti Gas Acqua	935	447	47,8	285	144	50,5
G.E.I. Gestione Energetica Impianti	1.730	1.686	97,4	713	698	97,8
Amg Energia	570	526	92,4	319	287	90,0
Edison D.G.	1.394	1.288	92,4	1.129	1.012	89,7
Dolomiti Reti	1.457	621	42,6	738	324	43,9
Agsm Distribuzione	943	663	70,3	358	222	62,1
Amga – Azienda Multiservizi	1.559	511	32,8	594	199	33,5
Erogasmet	1.067	1.067	100,0	455	455	100,0
As Retigas	983	343	34,9	1.148	460	40,1
Azienda Municipale Del Gas	453	185	40,8	125	40	32,3
Multiservizi	608	193	31,7	648	294	45,4
Acam Gas	1.123	272	24,3	296	109	37,0
Molteni	356	292	82,0	936	919	98,2
Aemme Linea Distribuzione	782	439	56,2	192	192	100,0
TOTALE	114.316	63.325	55,4	79.720	47.556	59,7

(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: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'Autorità.

TAV. 3.57

ESERCENTE	METRI DI RETE PER CLIENTE FINALE	LUNGH. RETE (km)	LUNGH. RETE ISPEZIO- NATA (km)	NUMERO DISPERSIONI			
				DA RETE ISPEZIO- NATA	PER km DI RETE ISPEZIONATA	SEGNA- LATE DA TERZI	PER km SU SEGNALAZIONE DI TERZI
Società Italiana per il Gas	9,11	46.910	16.204	1.013	0,06	28.571	0,61
Enel Rete Gas	14,91	32.623	21.564	397	0,02	14.205	0,44
A2A Reti Gas	6,21	7.604	5.368	1.649	0,31	11.263	1,48
Hera	11,97	13.334	9.633	571	0,06	10.255	0,77
G6 Rete Gas	14,96	15.036	8.127	78	0,01	7.585	0,50
Napoletana Gas	6,71	4.986	2.147	95	0,04	7.507	1,51
Toscana Energia	9,80	6.878	3.080	74	0,02	4.247	0,62
2iGas Infrastruttura Italiana Gas	15,11	8.585	4.570	118	0,03	4.316	0,50
Azienda Energia e Servizi	2,80	1.320	422	18	0,04	2.229	1,69
Estra Reti Gas	12,34	5.378	5.197	160	0,03	1.812	0,34
Gas Natural Distribuzione Italia	14,35	6.092	3.135	13	0,00	2.721	0,45
Iren Emilia	14,78	5.851	4.214	77	0,02	3.130	0,53
Ascopiave	19,69	6.658	6.557	145	0,02	1.649	0,25
Genova Reti	5,15	1.687	644	2.511	3,90	2.105	1,25
Aegas – Aps	8,08	2.144	1.859	146	0,08	1.082	0,50
Linea Distribuzione	11,31	2.860	1.728	83	0,05	1.329	0,46
Gelsia Reti	8,29	1.530	1.267	12	0,01	1.104	0,72
Sgr Reti	15,54	2.664	1.275	11	0,01	1.197	0,45
Acsm – Agam Reti Gas Acqua	8,45	1.220	591	8	0,01	540	0,44
G.E.I. Gestione Energetica Impianti	16,60	2.444	2.384	23	0,01	1.121	0,46
Amg Energia	6,12	889	813	0	-	2.282	2,57
Edison D.G.	17,33	2.524	2.301	100	0,04	1.140	0,45
Dolomiti Reti	15,18	2.194	945	8	0,01	309	0,14
Agsm Distribuzione	9,36	1.301	885	75	0,00	790	0,61
Amga – Azienda Multiservizi	15,59	2.153	710	21	0,03	333	0,15
Erogasmet	11,86	1.522	1.522	61	0,04	1.171	0,77
As Retigas	17,13	2.130	803	4	0,00	808	0,38
Azienda Municipale Del Gas	4,87	578	225	15	0,07	589	1,02
Multiservizi	10,68	1.256	487	4	0,01	956	0,76
Acam Gas	12,88	1.419	382	40	0,10	569	0,40
Molteni	13,81	1.291	1.211	14	0,01	570	0,44
Aemme Linea Distribuzione	9,70	974	631	147	0,23	571	0,59
TOTALE	10,93	194.036	110.881	7.691	0,07	118.056	0,61

Individuazione di dispersioni
nelle reti delle grandi imprese
distributrici nel 2011

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'Autorità.

TAV. 3.58

Protezione catodica delle reti delle grandi imprese distributrici nel 2011
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	46.910	35.142	34.861	281	99,2%
Enel Rete Gas	32.623	28.440	28.269	171	99,0%
A2A Reti Gas	7.604	4.259	3.659	600	85,9%
Hera	13.334	11.329	10.706	622	94,5%
G6 Rete Gas	15.036	11.560	11.308	252	97,8%
Napoletana Gas	4.986	3.654	3.513	141	96,1%
Toscana Energia	6.878	5.534	5.276	258	95,3%
2Igas Infrastruttura Italiana Gas	8.585	7.674	7.663	11	99,9%
Azienda Energia e Servizi	1.320	502	494	9	98,2%
Estra Reti Gas	5.378	4.575	4.309	265	94,2%
Gas Natural Distribuzione Italia	6.092	4.890	4.890	-	100,00%
Iren Emilia	5.851	5.591	5.400	192	96,6%
Ascopiave	6.658	6.480	6.480	-	100,0%
Genova Reti	1.687	487	165	323	33,8%
Acegas – Aps	2.144	686	495	191	72,1%
Linea Distribuzione	2.860	2.497	2.329	168	93,3%
Gelsia Reti	1.530	1.498	1.144	354	76,3%
Sgr Reti	2.664	2.633	2.633	-	100,0%
Acsn – Agam Reti Gas Acqua	1.220	1.191	1.191	-	100,0%
G.E.I. Gestione Energetica Impianti	2.444	2.372	2.372	-	100,0%
Amg Energia	889	313	313	-	100,0%
Edison D.G.	2.524	1.531	1.531	-	100,0%
Dolomiti Reti	2.194	1.990	1.990	-	100,0%
Agsm Distribuzione	1.301	976	944	32	96,8%
Amga – Azienda Multiservizi	2.153	1.727	1.725	2	99,9%
Erogasmet	1.522	1.522	1.522	-	100,0%
As Retigas	2.130	2.002	2.002	-	100,0%
Azienda Municipale Del Gas	578	539	493	47	91,3%
Multiservizi	1.256	1.061	661	400	62,3%
Acam Gas	1.419	1.331	964	367	72,4%
Molteni	1.291	1.288	1.224	64	95,0%
Aemme Linea Distribuzione	974	949	930	19	98,0%
TOTALE	194.036	156.223	151.455	4.768	96,9%

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'Autorità.

Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas

La regolazione della qualità commerciale prevede, fra l'altro, per un insieme di prestazioni commerciali un tempo massimo entro cui la prestazione deve essere erogata e l'eventuale indennizzo automatico che l'impresa deve corrispondere al cliente finale in caso di mancato rispetto del tempo stabilito dall'Autorità.

L'indennizzo va corrisposto per cause riconducibili alla impresa di distribuzione e per ogni singola prestazione erogata fuori tempo massimo. Generalmente i livelli specifici di qualità commerciale vengono fissati secondo il criterio della tipologia di utenza, attraverso il calibro del gruppo di misura, così come gli indennizzi automatici da corrispondere in caso di mancato rispetto. La disciplina degli indennizzi automatici, 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*.

La tavola 3.59 contiene l'andamento dei casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso e il numero di rimborsi effettivamente pagati nell'anno. Il 2011 registra un aumento del 20% circa, rispetto al 2010, dei casi di mancato rispetto e dei rimborsi effettivamente pagati. L'aumento è comunque più contenuto di quello riscontrato nel biennio 2009-2010, pari al 36%.

A fronte di 25.463 casi di mancato rispetto di standard specifici sono stati corrisposti ai clienti finali 23.846 indennizzi automatici, per un ammontare totale pagato pari a € 1.075.415,80.

TAV. 3.59

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

Anni 1997-2011; imprese distributrici con più di 5.000 clienti finali

ANNO	CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO	NUMERO DI RIMBORSI EFFETTIVAMENTE PAGATI NELL'ANNO
CARTA DEI SERVIZI		
1997	14.265	1.237
1998	12.366	707
REGOLAZIONE QUALITÀ COMMERCIALE		
1999	11.212	1.640
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
2011	25.463	23.846

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'Autorità.

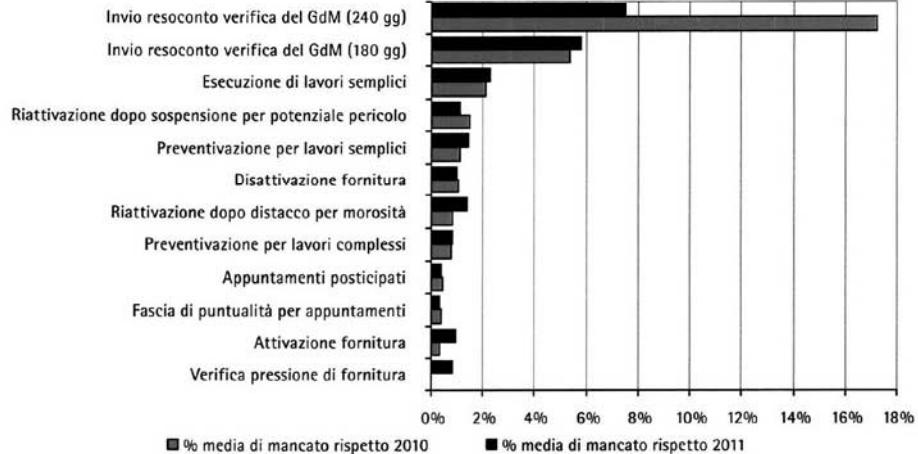
Passando ad analizzare in dettaglio le prestazioni soggette a indennizzo automatico (Fig. 3.23) si osserva che la percentuale di mancato rispetto della prestazione di invio al venditore del resoconto della verifica del gruppo di misura (7,49%) è in netta diminuzione rispetto a quella rilevata lo scorso anno (17%). La prestazione relativa alla fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati (la più numerosa) registra un mancato rispetto pari allo 0,35%. La meno numerosa, la verifica di pressione di fornitura,

registra un mancato rispetto pari allo 0,83%. Quest'ultimo risulta in netto aumento rispetto a quello registrato nel 2010. Nel 2011 i casi di mancato rispetto della riattivazione in caso di morosità sono aumentati rispetto al 2010, mostrando per il 2011 un valore pari all'1,38%. Anche se i dati, nel loro complesso, evidenziano un tendenziale incremento dei fuori standard, va osservato che rispetto al numero totale di prestazioni erogate, pari a 3.407.365, il numero di fuori standard rilevato è pari a 25.463, ovvero lo 0,75%.

FIG. 3.23

Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale (tutte le classi), anni 2010-2011

Imprese distributrici con più di 5.000 clienti finali



Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'Autorità.

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. 3.24) è nettamente inferiore allo standard stabilito dall'Autorità per tutte le prestazioni soggette a indennizzo automatico. A eccezione delle prestazioni di preventivazione per lavori complessi e di esecuzione di lavori semplici, per le rimanenti prestazioni può essere osservato che i tempi medi si attestano su valori pari a circa la

metà dello standard fissato. Per esempio la verifica della pressione di fornitura viene mediamente erogata in 4,9 giorni lavorativi rispetto ai 10 fissati dalla RQDG.

La prestazione preventivazione esecuzione lavori semplici, viceversa, viene mediamente erogata in 9,1 giorni lavorativi rispetto allo standard specifico pari a 10 giorni lavorativi.

Passando alla preventivazione per lavori complessi questa viene erogata in un quarto del tempo fissato, pari a 40 giorni lavorativi.

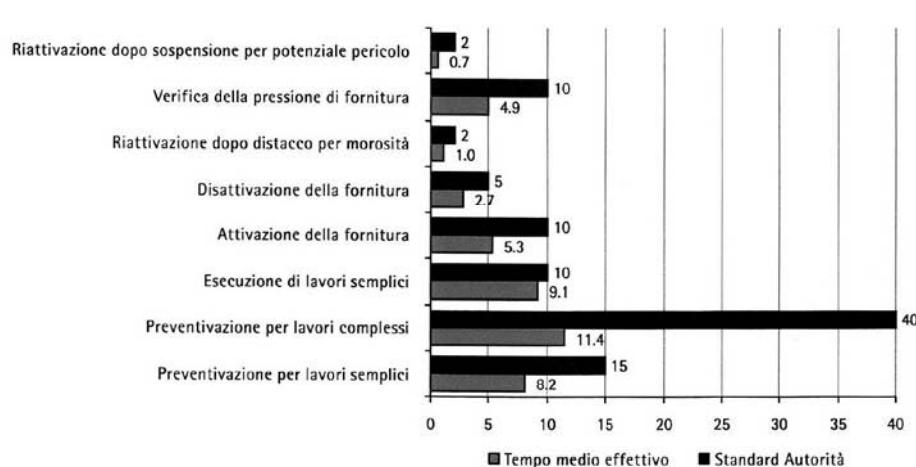


FIG. 3.24

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

Anno 2011; distributori con più di 5.000 clienti finali; giorni lavorativi

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'Autorità.

La tavola 3.60 confronta i principali dati riguardanti tutte le prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6. Il numero complessivo di prestazioni è in lieve crescita rispetto al 2010. Le prestazioni che aumentano in termini di richieste del cliente sono: la disattivazione della fornitura, la riattivazione in caso di distacco per morosità, gli appuntamenti personalizzati e quelli posticipati. Anche nel 2011 la prestazione più numerosa è quella relativa agli appuntamenti posticipati. Da sola rappresenta il 45% del totale delle prestazioni erogate. Segue l'attivazione della fornitura, che registra il 21%.

Mettendo a confronto i due anni, 2010 e 2011, può essere osservato un generale aumento dei tempi medi effettivi, pur attestandosi su

valori ampiamente al di sotto degli standard fissati. Un incremento si registra per la verifica della pressione di fornitura. A fronte di un numero di richieste diminuito, il tempo registrato passa da 4,1 giorni lavorativi del 2010 a 4,9 del 2011. Anche per l'attivazione della fornitura si rileva un aumento del tempo medio effettivo, che passa da 3,7 giorni lavorativi del 2010 a 5,3 giorni lavorativi del 2011. La prestazione che determina il maggior numero di indennizzi automatici è l'attivazione della fornitura. Gli indennizzi automatici corrisposti a causa del mancato rispetto dello standard fissato pari a 10 giorni lavorativi, sono quasi raddoppiati se confrontati allo scorso anno (5.986 contro i 2.277 del 2010). Seguono per numerosità gli indennizzi automatici erogati per mancata puntualità agli appuntamenti personalizzati.

TAV. 3.60

Prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6
Anni 2010-2011

PRESTAZIONE	STANDARD AUTORITÀ	NUMERO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	224.867	5,6	2.249
Preventivazione per lavori complessi	40 giorni lavorativi	7.626	10,8	36
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	168.340	6,4	3.019
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	720.808	3,7	2.277
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	419.831	2,7	3.779
Riattivazione fornitura dopo distacco per morosità	2 giorni feriali	95.151	0,9	706
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	374	4,1	0
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	1.432.362	-	4.895
Riattivazione della fornitura dopo distacco per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	20.144	0,6	248
Appuntamenti posticipati	2 ore	174.307	-	697
TOTALE 2010		3.263.810	-	17.906
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	214.984	8,2	2.383
Preventivazione per lavori complessi	40 giorni lavorativi	7.338	11,4	32
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	162.883	9,1	3.203
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	697.957	5,3	5.986
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	428.435	2,7	4.189
Riattivazione fornitura dopo distacco per morosità	2 giorni feriali	102.512	1,0	883
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	311	4,9	3
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	1.487.213	-	5.092
Riattivazione della fornitura dopo distacco per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	17.673	0,7	236
Appuntamenti posticipati	2 ore	193.546	-	696
TOTALE 2011		3.312.852	-	22.703

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'Autorità.

Con lo scopo di assicurare la coerenza con le disposizioni previste dal Testo integrato della qualità della vendita, 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. La tavola 3.61 riporta i dati

relativi al numero di richieste, al numero di indennizzi corrisposti ai venditori e al relativo ammontare, con riferimento agli anni 2010 e 2011. I dati si riferiscono a tutti i clienti finali alimentati in bassa pressione. Mettendo a confronto i due anni si osserva che il numero complessivo di richieste è aumentato, soprattutto le richieste relative ad altri dati tecnici. Di conseguenza anche gli indennizzi hanno registrato un significativo incremento. Entrambe le prestazioni vengono effettuate con ritardo. In particolare la richiesta dei dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura nel 2011 viene mediamente erogata in 15,6 giorni lavorativi, a fronte di 7,75 giorni lavorativi nel 2010.

PRESTAZIONE	STANDARD AUTORITÀ	NUMERO RICHIESTE	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI	AMMONTARE INDENNIZZI AUTOMATICI	TEMPO MEDIO EFFETTIVO
Richiesta di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	10	21.976	1.139	65.620,00	7,75
Richiesta di altri dati tecnici	15	13.748	1.517	105.290,00	14,15
TOTALE 2010	-	35.724	2.656	170.910,00	-
Richiesta di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	10	26.287	4.774	241.023	15,6
Richiesta di altri dati tecnici	15	31.349	5.756	306.203	18,4
TOTALE 2011	-	57.636	10.530	547.226,20	-

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'Autorità.

TAV. 3.61

Prestazioni soggette a indennizzo automatico per i venditori

Imprese distributrici con più di 5.000 clienti finali; standard e tempo medio effettivo in giorni lavorativi; ammontare in €

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 2010 - 30 settembre 2011, settimo anno di attuazione della delibera 18 marzo 2004, n. 40/04, il numero degli impianti di utenza nuovi accertati diminuisce rispetto a quelli registrati nell'anno termico precedente (pari a 350.056). Le tavole 3.62

e 3.63 danno conto degli accertamenti effettuati. La prima contiene gli accertamenti suddivisi per potenza termica. La seconda tavola 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.

TIPOLOGIA DELL'IMPIANTO DI UTENZA	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
≤ 34,8 kW	280.705	4.764	3.953
> 34,8 kW e ≤ 116 kW	41.821	975	757
> 116 kW	4.657	186	149
TOTALE	327.183	5.925	4.859

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'Autorità.

TAV. 3.62

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

Anno termico 2010-2011

TAV. 3.63

Riepilogo dei dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati dai distributori di gas in funzione della dimensione del distributore Anno termico 2010-2011

TIPOLOGIA DELL'IMPIANTO DI UTENZA	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
Grandi	260.516	4.265	3.280
Medi	55.065	1.344	1.315
Piccoli	11.602	316	264
TOTALE	327.183	5.925	4.859

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'Autorità.

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 forniti dai trasportatori di gas naturale si rileva che risultano installati 262 gascromatografi, di cui 215 nei punti di misura dell'area omogenea di prelievo e 47 nei punti di ingresso della rete di trasporto. Relativamente alla proprietà degli apparati i dati comunicati dai trasportatori evidenziano che 179 appartengono alle stesse imprese e 83 appartengono a terzi.

Rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici

L'Indagine effettuata dall'Istat (vedi l'analogo paragrafo nel Capitolo 2 di questo volume) per l'anno 2011 ha monitorato a livello regionale la soddisfazione dei clienti domestici relativamente ad aspetti oggetto di regolazione¹⁹.

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'Indagine è stata svolta coinvolgendo un campione di circa 24.000 famiglie. Nel 2011 il livello generale di soddisfazione della clientela è ulteriormente diminuito rispetto all'anno precedente (Tav. 3.64). Relativamente alla

differenziazione della soddisfazione dal punto di vista geografico, si può osservare che il grado di soddisfazione del Nordest ha registrato, in assoluto, il valore più basso. Il Sud e le Isole registrano la soddisfazione più alta insieme al Nordovest.

Coerentemente a quanto osservato per la soddisfazione complessiva, anche per i singoli fattori (frequenza della lettura, comprensibilità della bolletta, informazioni sul servizio) va evidenziata una sensibile diminuzione della soddisfazione (Tav. 3.65). In particolare si osserva un minor gradimento rispetto all'anno precedente relativamente al fattore "comprensibilità della bolletta".

TAV. 3.64

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
2011	91,9	87,7	90,5	92,1	92,4	90,8

Fonte: Indagine multiscopo Istat, anni 1998-2011.

¹⁹ Dal 2004 l'Indagine viene svolta ogni anno nel mese di febbraio, mentre fino al 2003 la rilevazione si svolgeva nel corso del mese di novembre; a causa di ciò non sono disponibili i risultati della rilevazione per l'anno 2004.

TAV. 3.65

Soddisfazione globale e per i diversi aspetti del servizio gas

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

ANNO	FREQUENZA LETTURA	COMPRENSIBILITÀ BOLLETTA	INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	SODDISFAZIONE GLOBALE
1998	86,1	80,2	79,4	94,5
1999	86,9	81,5	81,1	95,2
2000	85,7	79,6	79,5	94,5
2001	82,9	80,4	79,0	94,9
2002	82,4	78,4	77,3	94,6
2003	81,0	77,0	75,8	94,3
2005	78,5	74,4	72,9	93,4
2006	80,9	74,4	73,2	92,6
2007	82,0	75,2	74,8	93,4
2008	78,6	69,5	69,2	90,9
2009	79,0	71,2	71,4	91,7
2010	74,1	67,3	66,7	91,2
2011	73,7	64,7	65,5	90,8

Fonte: Indagine multiscopo Istat, anni 1998-2011.

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Relazione annuale sullo stato dei servizi
e sull'attività svolta

Redazione

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

Allea S.r.l.

Impaginazione

Pomilio Blumm S.r.l.

Stampa

Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato



Attività svolta

Capitolo 1

Indirizzi di politica energetica e rapporti istituzionali

Evoluzione della legislazione europea

- Regolamento sulla trasparenza dei mercati all'ingrosso dell'energia elettrica
- Orientamenti del Consiglio europeo per una politica energetica europea
- Pacchetto infrastrutture energetiche
- Proposta di direttiva in materia di efficienza energetica
- Comunicazioni della Commissione europea per le relazioni con i paesi extra europei e per le smart grids
- Strategia energetica europea al 2050

Coordinamento internazionale

- Coordinamento tra i paesi membri dell'Unione europea
- Rapporti e iniziative con paesi non appartenenti all'Unione europea

Evoluzione della legislazione italiana

Rapporti con il Parlamento, il Governo e altre istituzioni

- Segnalazioni
- Pareri e proposte al Governo
- Audizioni presso il Parlamento
- Rapporti con le altre istituzioni

Capitolo 2

Regolamentazione nel settore dell'energia elettrica

Unbundling

- Regolamentazione dell'unbundling
- Certificazione del gestore del sistema di trasmissione

Regolamentazione delle reti

- Regolamentazione tecnica: servizio di dispacciamento
- Regolamentazione tecnica delle reti
- Regolamentazione tecnica: sicurezza e affidabilità delle reti
- Regolamentazione tecnica: norme in materia di qualità dei servizi
- Misure di salvaguardia del sistema elettrico
- Tariffe per la connessione e l'accesso alle reti
- Regolamentazione e cooperazione internazionale sulle infrastrutture transfrontaliere

Promozione della concorrenza

- Monitoraggio dei prezzi, livelli di trasparenza, efficacia e concorrenza dei mercati
- Promozione della tutela dell'ambiente: rinnovabili, cogenerazione e generazione distribuita