

TAV. 3.59 - SEQUE

Prestazioni soggette a
indennizzo automatico nel
periodo 2011-2013

PRESTAZIONE	STANDARD AUTORITÀ	2011			2012			2013		
		RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	INDENNIZZI AUTOMATICI	RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	INDENNIZZI AUTOMATICI	RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	INDENNIZZI AUTOMATICI
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura	15 giorni lavorativi	36	12,5	0	48	9,8	0	17	8,5	0
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di modifica della pressione minima contrattuale	20 giorni lavorativi	3	14,0	0	0	0,0	0	0	0,0	0
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di riprogrammazione degli interventi manutentivi	5 giorni lavorativi	66	2,7	0	55	2,2	0	48	2,6	0
TOTALE	-	535	-	1	652	-	1	2.227	-	0

Fonte: Dichiarazioni delle imprese di trasporto all'AEEGSI.

TAV. 3.60

Prestazioni non soggette a
indennizzo automatico nel
periodo 2011-2013

PRESTAZIONE	STANDARD AUTORITÀ	2011			2012			2013		
		RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	INDENNIZZI AUTOMATICI	RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	INDENNIZZI AUTOMATICI	RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	INDENNIZZI AUTOMATICI
Percentuale minima di preventivi per la realizzazione di nuovi punti o il potenziamento di punti esistenti, comunicati entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	90%	104	37,1	0	87	36,1	0	102	36,6	0
Percentuale minima di risposte motivate a richieste relative al servizio di trasporto comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%	430	11,7	13	415	9,3	0	337	9,1	0
TOTALE	-	534	-	13	502	-	0	439	-	0

Fonte: Dichiarazioni delle imprese di trasporto all'AEEGSI.

Qualità del gas

Con la delibera 6 settembre 2005, n. 185, 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 potere calorifico superiore (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 nell'anno termico 2012-2013 risultano installati 341 gascromatografi, a fronte dei 329 dell'anno termico precedente, di cui 258 nei punti di misura dell'area omogenea di prelievo, 83 nei punti di ingresso della rete di trasporto e 28 nei punti di interconnessione delle reti di trasporto. Relativamente alla proprietà degli apparati, i dati comunicati dai trasportatori evidenziano che 212 appartengono alle stesse imprese e 129 appartengono a terzi.

Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas naturale

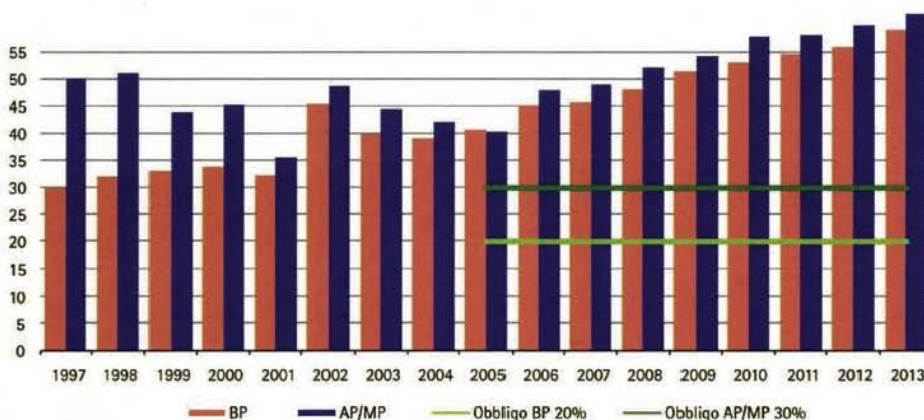
La delibera 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, *Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012* - Parte I, *Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012* (RQDG), disciplina alcune attività rilevanti per la sicurezza del servizio di distribuzione del gas. Tra queste vi sono il pronto intervento, l'ispezione della rete di distribuzione, l'attività di localizzazione delle dispersioni a seguito sia di ispezione, sia di segnalazione da parte di terzi, e l'odorizzazione del gas. La regolazione, introdotta già a partire dal 2000, ha un unico obiettivo: minimizzare il rischio di esplosioni, di scoppi e di incendi provocati dal gas distribuito e dunque ha come fine la salvaguardia delle persone e delle cose da danni derivanti da esplosioni, da scoppi e da incendi provocati dal gas distribuito.

I grafici e le tavole riportati di seguito illustrano l'andamento della sicurezza del settore del gas, alcuni a partire dal 1997, altri con stretto riferimento all'attività svolta nell'anno oggetto della presente *Relazione Annuale*.

La figura 3.23 mostra l'ispezione della rete a partire dal 1997. Anche nel 2013 si registra il trend crescente delle quantità ispezionate. Infatti, tenendo conto dei livelli minimi previsti dall'attuale regolazione (30% per la media e l'alta pressione e 20% per la bassa pressione), i valori dell'ispezione sia della rete in bassa pressione, sia della rete in alta e media pressione dell'intero settore del gas si attestano su valori maggiori del 59%. L'ispezione della rete, generalmente, ha l'obiettivo di intercettare il fenomeno delle dispersioni della rete favorendo, di fatto, una maggiore sicurezza dei cittadini e dei clienti finali del gas.

FIG. 3.23

Percentuale di rete ispezionata
negli anni 1997-2013



Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

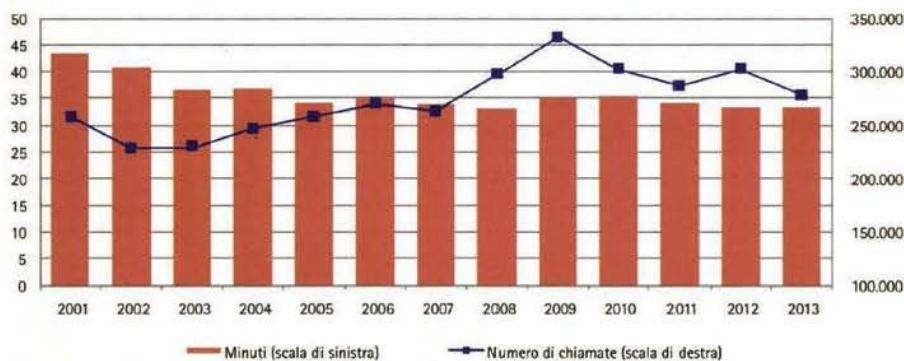
Per quanto riguarda l'attività di pronto intervento, il grafico della figura 3.24 mostra che nel 2013 si registra un tempo di arrivo sul luogo di chiamata pari a un valore medio nazionale inferiore a 35 minuti, valore che è quasi la metà del tempo massimo previsto dalla RQDG, pari a 60 minuti e che, rispetto agli anni precedenti, è in ulteriore flessione. In relazione alle chiamate di pronto intervento, rispetto all'anno 2012, si registra una diminuzione. L'obbligo di registrazione vocale delle chiamate introdotto dalla RQDG a partire dall'1 luglio 2009, accompagnato dalla consueta campagna di controlli sul servizio di pronto intervento gas delle aziende attuato con l'ausilio della Guardia di Finanza, induce le aziende a registrare i dati in modo sempre più preciso. Inoltre, va

aggiunto che la platea delle imprese obbligate a partecipare ai recuperi di sicurezza sta progressivamente aumentando e il rispetto della disciplina sul pronto intervento è un requisito indispensabile per il riconoscimento dei recuperi di sicurezza dell'intero ambito provinciale cui appartiene l'impianto di distribuzione. Nonostante i segnali di miglioramento, l'attenzione dell'Autorità sul tema del pronto intervento rimane sempre alta. Infatti, il servizio di pronto intervento gas costituisce un servizio essenziale per la sicurezza dei cittadini e dei clienti finali del gas. Solo attraverso di esso, se svolto tempestivamente e nel rispetto delle disposizioni stabilite in materia dall'Autorità nella RQDG, si possono evitare incidenti da gas che potrebbero avere conseguenze molto gravi.

FIG. 3.24

Pronto intervento su impianto
di distribuzione negli anni
2001-2013

Numero di chiamate e tempo di arrivo
sul luogo di chiamata (in minuti)



Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

Le tavole 3.61 e 3.62 riepilogano il numero di dispersioni rilevate dagli esercenti negli anni 2012 e 2013, suddivise per localizzazione, ovvero a seconda dell'ubicazione nell'impianto di distribuzione con la suddivisione delle stesse in base all'attività della localizzazione (a seguito di ispezioni programmate e di segnalazione da parte

di terzi). Ogni tipologia di dispersione è fornita disaggregata per classe di pericolosità (A1, A2, B e C). La classe A1, per esempio, è la dispersione di massima pericolosità che richiede una riparazione immediata, e comunque entro le 24 ore successive all'ora della sua localizzazione³⁰.

TAV. 3.61

Numero di dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate

LOCALIZZAZIONE	A1	A2	B	C	TOTALE
Su rete	985	1.207	1.105	1.263	4.560
Su impianto di derivazione di utenza su parte interrata	193	204	449	299	1.145
Su impianto di derivazione di utenza su parte aerea	660	133	690	558	2.041
Su gruppo di misura	805	19	43	211	1.078
TOTALE ANNO 2012	2.643	1.563	2.287	2.331	8.824
Su rete	819	1.150	1.038	1.131	4.138
Su impianto di derivazione di utenza su parte interrata	165	176	446	348	1.135
Su impianto di derivazione di utenza su parte aerea	427	76	453	551	1.507
Su gruppo di misura	687	12	59	211	969
TOTALE ANNO 2013	2.098	1.414	1.996	2.241	7.749

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

TAV. 3.62

Numero di dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi

LOCALIZZAZIONE	A1	A2	B	C	TOTALE
Su rete	2.264	650	695	787	4.396
Su impianto di derivazione di utenza su parte interrata	3.828	1.206	1.111	1.670	7.815
Su impianto di derivazione di utenza su parte aerea	20.241	4.810	6.492	29.729	61.272
Su gruppo di misura	20.355	3.500	4.047	30.566	58.468
TOTALE ANNO 2012	46.688	10.166	12.345	62.752	131.951
Su rete	2.017	645	741	924	4.327
Su impianto di derivazione di utenza su parte interrata	3.549	1.140	1.051	1.814	7.554
Su impianto di derivazione di utenza su parte aerea	20.370	5.097	6.056	29.831	61.354
Su gruppo di misura	17.297	3.585	2.979	26.847	50.708
TOTALE ANNO 2013	43.233	10.467	10.827	59.416	123.943

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

³⁰ I dati relativi al 2012 sono stati rettificati a causa di un errore materiale segnalato da un distributore.

Esaminando i dati contenuti nelle tavole 3.61 e 3.62 risulta che dal 2012 al 2013:

- le dispersioni di gas localizzate a seguito di ispezione programmata delle reti sono passate da 8.824 a 7.749; sono diminuite anche le dispersioni localizzate sulla rete e sulla parte interrata (da 5.705 nel 2012 a 5.273 nel 2013), nonché le dispersioni localizzate su impianto di derivazione di utenza su parte aerea e su gruppo di misura (da 3.119 nel 2012 a 2.476 nel 2013);
- le dispersioni di gas localizzate a seguito di segnalazioni di terzi anche nel 2013 sono diminuite, passando da 131.951 a 123.943; in particolare le dispersioni localizzate sulla rete e sulla parte interrata, di norma più pericolose, si sono lievemente ridotte (da 12.211 nel 2012 a 11.881 nel 2013); una diminuzione si è registrata anche per le dispersioni localizzate su impianto di derivazione di utenza su parte aerea e su gruppo di misura (da 119.740 nel 2012 a 112.062 nel 2013);
- disaggregando queste ultime, le dispersioni di gas localizzate a seguito di segnalazioni di terzi relative a impianti di derivazione di utenza su parte aerea sono aumentate (da 61.272 nel 2012

a 61.354 nel 2013), mentre quelle relative ai gruppi di misura sono diminuite (da 58.468 nel 2012 a 50.708 del 2013).

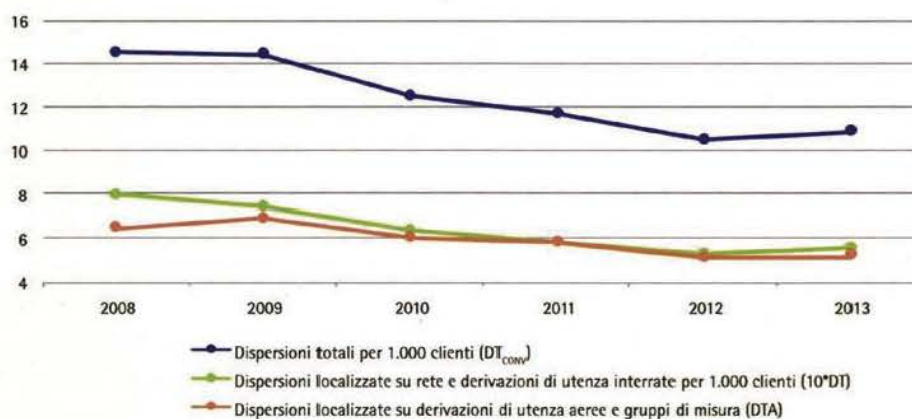
Va evidenziato che l'attuale regolazione spinge il sistema verso livelli di sicurezza del servizio di distribuzione del gas sempre maggiori. Più nello specifico, il fenomeno è da ricondurre all'effetto combinato prodotto dall'attività di vigilanza effettuata dall'Autorità, ma anche da un sistema di premi e penalità che, tra l'altro, ha l'obiettivo di ridurre le dispersioni di gas segnalate da terzi sulle reti. Le dispersioni localizzate a seguito di segnalazioni di terzi A1, generalmente le più pericolose, sono diminuite di un ulteriore 7% rispetto alla riduzione già registrata dal 2011 al 2012.

La figura 3.25 illustra il numero di dispersioni localizzate a seguito di segnalazioni di terzi per migliaio di clienti per gli ambiti provinciali soggetti alla regolazione incentivante: si evidenzia un significativo trend decrescente, pressoché costante per le dispersioni localizzate su rete interrata (10*DT), e per quelle su rete aerea (DTA); nel 2013 entrambi i parametri 10*DT e DTA si sono attestati a poco più di cinque dispersioni per migliaio di clienti finali.

FIG. 3.25

Numero di dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi ogni 1.000 clienti

Ambiti provinciali soggetti a regolazione incentivante - Periodo 2008-2013



Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

La figura 3.26 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 sui 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.

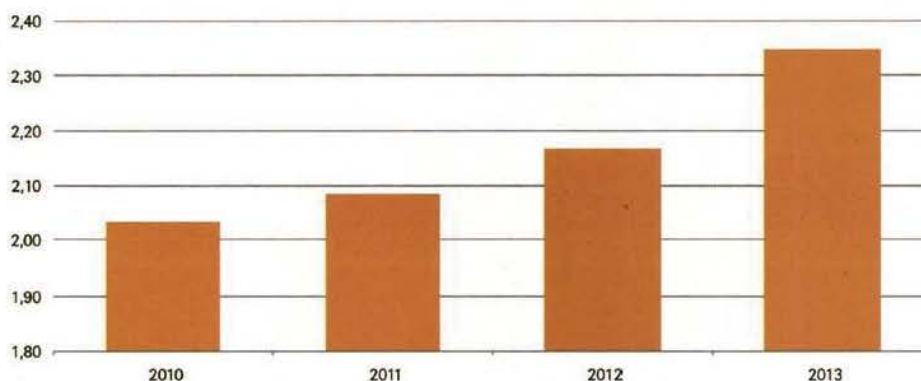


FIG. 3.26

Numero convenzionale di misure del grado di odorizzazione ogni 1.000 clienti
Ambiti provinciali soggetti a regolazione incentivante

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

Passando al tema della sostituzione della ghisa con giunti di canapa e piombo non ancora risanata, il grafico della figura 3.27 illustra l'andamento della percentuale di sostituzione a partire dal 2009, valutata rispetto all'estensione di tali condotte al 31 dicembre 2003. La RQDG prevede, fra l'altro, l'obbligo di sostituzione, risanamento e dismissione del totale delle condotte di ghisa con giunti di canapa e piombo non ancora risanate secondo un percorso graduale, da completare entro il 31 dicembre 2014. In particolare, il percorso obbligatorio introdotto dalla RQDG, ha stabilito la

sostituzione o il risanamento o la dismissione nella misura minima pari al 70% entro il 31 dicembre 2012 per ogni impianto di distribuzione.

Le imprese comunicano annualmente l'estensione della rete in relazione all'anno precedente a quello di riferimento.

La figura fornisce quindi una misura della progressione dell'attività di sostituzione delle condotte di ghisa con giunti di canapa e piombo a livello nazionale per il periodo 2009-2012.

Il costante aumento di tale percentuale sembra essere, nel suo complesso, in linea con il percorso obbligatorio prescritto.

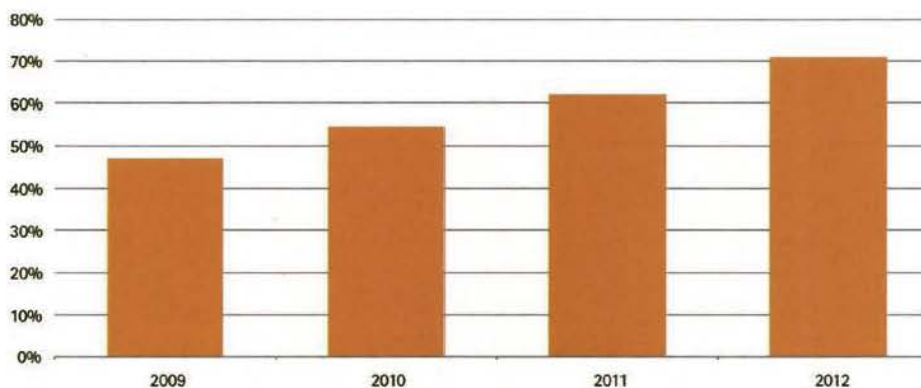


FIG. 3.27

Percentuale di sostituzione della rete di ghisa con giunti di canapa e piombo

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

Passando alle performance per l'anno 2013 relative alle grandi imprese di distribuzione, le tavole 3.63, 3.64, 3.65 e 3.66 descrivono in sintesi quanto accaduto in merito a pronto intervento, ispezioni della rete effettuate, dispersioni registrate e attività di protezione catodica.

La tavola 3.63 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 consegna. Si registra, infatti, un numero di chiamate ogni mille clienti finali, rispettivamente pari a 12,97 per le chiamate sull'impianto di distribuzione e a 1,30 per le chiamate a valle del punto di consegna.

TAV. 3.63

Pronto intervento dei grandi
esercenti nel 2013

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	5.175.236	61.474	11,88	6.946	1,34	68.420
2I Rete Gas	3.807.595	46.284	12,16	2.443	0,64	48.727
A2A Reti Gas	1.216.987	17.840	14,66	3.113	2,56	20.953
Hera	1.114.019	17.811	15,99	1.288	1,16	19.099
Napoletana Gas	752.785	12.817	17,03	1.017	1,35	13.834
Toscana Energia	707.525	9.140	12,92	345	0,49	9.485
E.S.T.R.A.	471.883	6.738	14,28	844	1,79	7.582
Azienda Energia e Servizi	469.324	4.138	8,82	675	1,44	4.813
Gas Natural Distribuzione	441.323	5.983	13,56	835	1,89	6.818
Iren Emilia	396.104	5.700	14,39	722	1,82	6.422
Ascopiave	332.173	4.260	12,82	377	1,13	4.637
Genova Reti	324.689	3.619	11,15	231	0,71	3.850
Acegas Aps	265.161	2.314	8,73	546	2,06	2.860
Linea Distribuzione	264.796	4.309	16,27	592	2,24	4.901
Gelsia Reti	206.869	2.360	11,41	367	1,77	2.727
Acsn Agam	185.634	2.002	10,78	196	1,06	2.198
Sgr Reti	172.445	2.213	12,83	274	1,59	2.487
Agsm Distribuzione	155.594	2.581	16,59	446	2,87	3.027
Amga - Azienda Multiservizi	154.470	1.283	8,31	269	1,74	1.552
Amg Energia	149.806	4.074	27,20	93	0,62	4.167
Gei Gestione Energetica Impianti	149.563	2.732	18,27	124	0,83	2.856
Edison D.G.	149.225	1.969	13,19	237	1,59	2.206
Dolomiti Reti	148.309	448	3,02	271	1,83	719
Erogasmet	130.521	2.447	18,75	199	1,52	2.646
AS Retigas	120.672	1.259	10,43	211	1,75	1.470
Azienda Municipale Del Gas	120.291	1.560	12,97	33	0,27	1.593
Multiservizi	117.737	1.965	16,69	253	2,15	2.218
Acam Gas	112.112	1.296	11,56	147	1,31	1.443
Molteni	105.006	1.756	16,72	102	0,97	1.858
Aemme Linea Distribuzione	100.457	1.301	12,95	182	1,81	1.483
TOTALE	18.018.311	233.673	12,97	23.378	1,30	257.051

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEGSI.

La tavola 3.64 contiene il riepilogo generale delle attività di ispezione della rete per l'anno 2013, 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 pressoché tutti maggiori dei minimi previsti dagli obblighi di servizio, che presumono rispettivamente il 20% per la rete in bassa pressione e il 30% per la rete in alta e media pressione.

TAV. 3.64

Rete ispezionata dai grandi
esercenti nel 2013

ESERCENTE	RETE IN BASSA PRESSIONE			RETE IN ALTA PRESSIONE		
	ESTENSIONE RETE ^(A)	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA	% RETE ISPEZIONATA	ESTENSIONE RETE ^(A)	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA	% RETE ISPEZIONATA
Società Italiana per il Gas	26.918	11.605	43,1	20.615	9.338	45,3
2l Rete Gas	33.095	19.794	59,8	23.628	16.046	67,9
A2A Reti Gas	5.688	3.891	68,4	1.856	1.709	92,1
Hera	5.228	3.850	73,6	8.649	5.611	64,9
Napoletana Gas	3.374	1.832	54,3	1.651	966	58,5
Toscana Energia	4.099	1.632	39,8	2.916	1.576	54,1
E.S.TRA.	3.268	3.263	99,8	2.486	2.475	99,6
Azienda Energia e Servizi	1.121	441	39,3	211	61	28,8
Gas Natural Distribuzione	3.447	1.244	36,1	2.774	1.373	49,5
Iren Emilia	2.947	1.969	66,8	2.945	2.558	86,9
Ascopiave	4.302	4.302	100,0	2.259	2.259	100,0
Genova Reti	1.226	895	72,9	428	334	78,1
Acegas Aps	1.691	1.422	84,1	448	413	92,2
Linea Distribuzione	2.187	1.478	67,6	976	618	63,3
Gelsia Reti	1.422	1.357	95,4	344	317	92,2
Acsn Agam	1.195	846	70,8	357	248	69,4
Sgr Reti	1.272	337	26,5	1.422	470	33,1
Agsm Distribuzione	1.098	646	58,9	472	270	57,3
Amga - Azienda Multiservizi	1.817	592	32,6	737	210	28,6
Amg Energia	582	582	100,0	323	323	100,0
Gei Gestione Energetica Impianti	1.737	1.737	100,0	723	723	100,0
Edison D.G.	1.451	1.218	84,0	1.173	942	80,3
Dolomiti Reti	1.489	790	53,0	752	385	51,2
Erogasmet	1.141	1.141	100,0	467	467	100,0
AS Retigas	1.000	520	52,0	1.153	464	40,3
Azienda Municipale Del Gas	459	365	79,5	127	127	100,0
Multiservizi	619	163	26,3	658	207	31,5
Acam Gas	1.126	382	33,9	296	127	42,9
Molteni	367	367	100,0	974	974	100,0
Aemme Linea Distribuzione	785	575	73,3	193	193	99,6
TOTALE	116.149	69.234	59,6	82.013	51.786	63,1

(A) L'estensione della rete è comprensiva di quella degli impianti dei comuni in avviamento, in subentro e persi in corso d'anno. Inoltre, nel calcolo della percentuale della rete ispezionata sono inclusi i dati relativi agli impianti per i quali il distributore si è avvalso della deroga ai sensi dell'art. 12, comma 12.3, della RQDG.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEGSI.

La tavola 3.65 illustra il riepilogo generale delle attività di localizzazione delle dispersioni per l'anno 2013.

La tavola 3.66 illustra il riepilogo generale delle attività di protezione catodica per l'anno 2013.

TAV. 3.65

Individuazione di dispersioni
nelle reti dei grandi esercenti
nel 2013

Lunghezza reti in km

ESERCENTE	METRI DI RETE PER CIENTE FINALE	LUNGHEZZA RETE	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA	DA RETE ISPEZIONATA	NUMERO DISPERSIONI PER KM DI RETE ISPEZIONATA	SEGNALATE DA TERZI	PER KM SU SEGNALAZIONE DI TERZI
Società Italiana per il Gas	9,19	47.533	20.943	1.242	0,06	23.834	0,50
2I Rete Gas	14,91	56.723	35.840	477	0,01	22.856	0,40
A2A Reti Gas	6,20	7.544	5.600	1.200	0,21	10.979	1,46
Hera	12,46	13.877	9.461	723	0,08	9.757	0,70
Napoletana Gas	6,67	5.025	2.798	55	0,02	6.313	1,26
Toscana Energia	9,92	7.015	3.208	96	0,03	3.625	0,52
E.S.TRA.	12,35	5.754	5.738	139	0,02	2.044	0,36
Azienda Energia e Servizi	2,84	1.332	501	9	0,02	1.730	1,30
Gas Natural Distribuzione	14,23	6.221	2.618	11	0,00	2.585	0,42
Iren Emilia	14,92	5.892	4.528	76	0,02	3.125	0,53
Ascopiave	19,75	6.561	6.561	138	0,02	2.050	0,31
Genova Reti	5,10	1.654	1.229	1.235	1,00	2.097	1,27
Acegas Aps	8,07	2.139	1.836	151	0,08	1.086	0,51
Linea Distribuzione	11,91	3.163	2.096	127	0,06	1.865	0,59
Gelsia Reti	8,53	1.765	1.674	2	0,00	963	0,55
Acsn Agam	8,36	1.553	1.094	18	0,02	676	0,44
Sgr Reti	15,62	2.694	807	3	0,00	964	0,36
Agsm Distribuzione	10,09	1.570	917	41	0,04	892	0,57
Amga - Azienda Multiservizi	16,53	2.554	802	14	0,02	381	0,15
Amg Energia	6,04	905	905	0	-	2.134	2,36
Gei Gestione Energetica Impianti	16,45	2.461	2.461	11	0,00	1.253	0,51
Edison D.G.	17,59	2.624	2.160	51	0,02	1.007	0,38
Dolomiti Reti	15,11	2.241	1.175	10	0,01	200	0,09
Erogasmet	12,32	1.608	1.608	51	0,03	1.091	0,68
AS Retigas	17,84	2.153	984	16	0,02	779	0,36
Azienda Municipale Del Gas	4,87	586	492	7	0,01	527	0,90
Multiservizi	10,85	1.277	370	5	0,01	954	0,75
Acam Gas	12,78	1.421	509	57	0,11	382	0,27
Molteni	12,77	1.341	1.341	16	0,01	672	0,50
Aemme Linea Distribuzione	9,74	978	768	72	0,09	567	0,58
TOTALE	11,01	198.162	121.021	6.053	0,05	107.388	0,54

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEGSI.

TAV. 3.66

Protezione catodica delle reti
dei grandi esercenti nel 2013
km

ESERCENTE	RETE	RETE DI ACCIAIO	RETE DI ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA EFFICACE	ESTENSIONE RETE DI ACCIAIO NON PROTETTA	% RETE DI ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA EFFICACE
Società Italiana per il Gas	47.533	34.710	34.607	103	99,7%
2I Rete Gas	56.723	47.298	46.433	865	98,2%
A2A Reti Gas	7.544	4.193	3.863	330	92,1%
Hera	13.877	11.808	11.114	694	94,1%
Napoletana Gas	5.025	3.655	3.541	113	96,9%
Toscana Energia	7.015	5.536	5.336	200	96,4%
E.S.T.R.A.	5.754	4.862	4.859	3	99,9%
Azienda Energia e Servizi	1.332	503	497	6	98,8%
Gas Natural Distribuzione	6.221	4.890	4.890	0	100,0%
Iren Emilia	5.892	5.632	5.432	200	96,4%
Ascopiave	6.561	6.377	6.377	-	100,00%
Genova Reti	1.654	364	213	150	58,6%
Acegas Aps	2.139	673	511	162	76,0%
Linea Distribuzione	3.163	2.789	2.622	167	94,0%
Gelsia Reti	1.765	1.721	1.520	201	88,3%
Acsn Agam	1.553	1.512	1.512	-	100,0%
Sgr Reti	2.694	2.658	2.658	-	100,0%
Agsm Distribuzione	1.570	1.234	1.206	28	97,7%
Amga - Azienda Multiservizi	2.554	2.039	2.038	1	100,0%
Amg Energia	905	317	317	-	100,0%
Gei Gestione Energetica Impianti	2.461	2.388	2.388	-	100,0%
Edison D.G.	2.624	1.585	1.585	-	100,0%
Dolomiti Reti	2.241	2.030	2.030	-	100,0%
Erogasmet	1.608	1.606	1.606	-	100,0%
AS Retigas	2.153	2.023	2.023	-	100,0%
Azienda Municipale Del Gas	586	538	514	24	95,5%
Multiservizi	1.277	1.076	1.020	56	94,8%
Acam Gas	1.421	1.331	977	354	73,4%
Molteni	1.341	1.337	1.297	40	97,0%
Aemme Linea Distribuzione	978	957	957	-	100,0%
TOTALE	198.162	157.641	153.943	3.698	97,7%

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEGSI.

Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale

Servizio di distribuzione del gas naturale

La regolazione della qualità commerciale prevede, fra l'altro, per un insieme di prestazioni commerciali, un tempo massimo entro cui erogare la prestazione 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 all'impresa di distribuzione e per ogni singola prestazione erogata fuori tempo massimo. Generalmente i livelli specifici di qualità commerciale fanno riferimento alla 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, inoltre, 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 3.67 contiene l'andamento dei casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso e il numero di rimborsi effettivamente pagati nell'anno. Il 2013 registra un aumento dei casi di mancato rispetto e una diminuzione dei rimborsi pagati. A fronte di 19.745 casi di mancato rispetto di standard specifici, sono stati corrisposti ai clienti finali 18.821 indennizzi automatici, per un ammontare totale pagato pari a circa un milione di euro.

TAV. 3.67

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

1997-2013; imprese distributrici con più di 5.000 clienti finali

ESERCENTE	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
1999	11.212	1.640
2000	14.635	3.709
2001	16.424	12.086
REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DELL'AUTORITÀ		
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
2012	18.800	19.409
2013	19.745	18.821

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEGSI.

Passando ad analizzare in dettaglio le prestazioni soggette a indennizzo automatico (Fig. 3.28), si osserva che la percentuale di mancato rispetto, nella maggior parte dei casi, è diminuita. In particolare la prestazione di invio al venditore del resoconto della verifica del gruppo di misura (240 gg), registrata nel 2013 (pari all'1,30%), è in netta diminuzione rispetto a quella rilevata lo scorso anno (pari al 4,85%).

La prestazione relativa alla fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati (la più numerosa) registra un mancato rispetto,

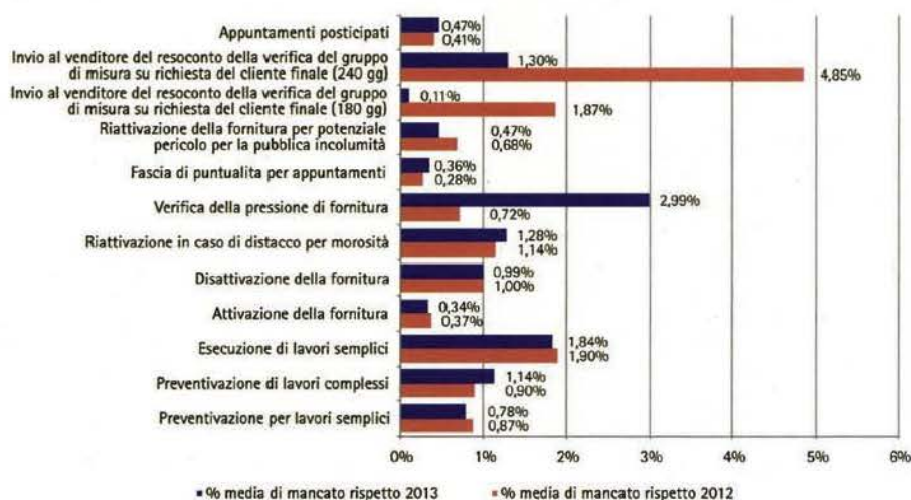
pari allo 0,36%, in aumento se confrontato allo scorso anno. La prestazione meno numerosa, vale a dire la verifica di pressione di fornitura, registra un mancato rispetto pari al 2,99%.

I dati, nel loro complesso, evidenziano un aumento sia dei fuori standard, sia del numero di prestazioni complessivo (pari a 17.180 unità).

L'incidenza delle prestazioni fuori standard rispetto al totale delle prestazioni, pari allo 0,56%, è in aumento rispetto al 2012 (0,53%).

FIG. 3.28

Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale (tutte le classi)
Anni 2012-2013



Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici con più di 5.000 clienti finali all'AEEGSI.

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. 3.29) nel 2013 è nettamente inferiore allo standard fissato dall'Autorità per tutte le prestazioni soggette a indennizzo automatico.

A eccezione delle prestazioni di disattivazione della fornitura e di riattivazione in caso di distacco per morosità, riguardo alle rimanenti prestazioni può essere osservato che i tempi medi si

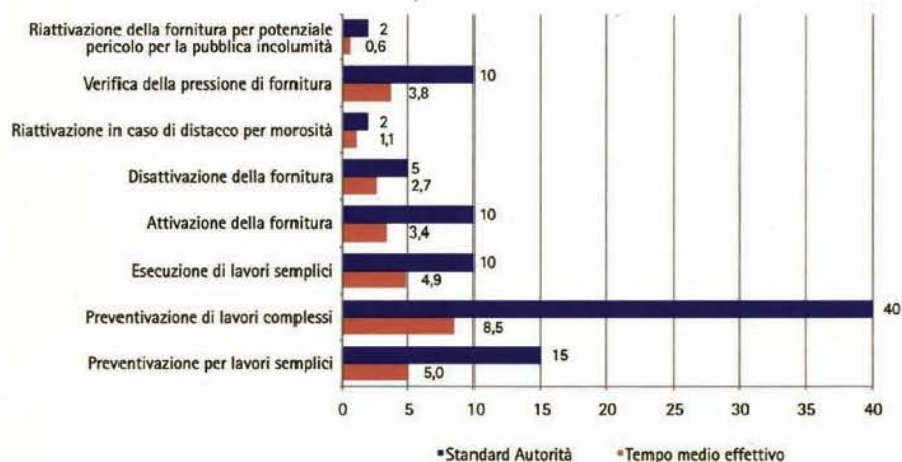
attestano su valori inferiori alla metà dello standard fissato. La preventivazione di lavori complessi viene erogata in meno di un quarto del tempo fissato (8,5 giorni lavorativi contro i 40 previsti), mentre la prestazione di preventivazione per lavori semplici viene effettuata in un terzo del tempo previsto dalla RQDG (cinque rispetto ai 15 giorni fissati).

Passando alla riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità, essa viene erogata in meno di un giorno ferialo in luogo dei due giorni previsti dalla regolazione.

FIG. 3.29

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

2013



Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici con più di 5.000 clienti finali all'AEESL.

La tavola 3.68 riporta i principali dati riguardanti tutte le prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali alimentati in bassa pressione e con gruppo di misura fino alla classe G6. In particolare mette a confronto gli anni 2012 e 2013.

Il numero complessivo di prestazioni è in crescita rispetto al 2012 (è salito di circa 26.000 unità). Le prestazioni che aumentano in termini di richieste del cliente sono: la disattivazione della fornitura, la fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati, l'attivazione della fornitura.

Anche nel 2013 la prestazione più numerosa è quella relativa agli appuntamenti posticipati (1.589.398): da sola rappresenta il 46% del totale delle prestazioni erogate. Segue l'attivazione della fornitura, registrando il 20%.

Mettendo a confronto i due anni, 2012 e 2013, può essere osservata una generale diminuzione dei tempi medi. Infatti, la maggior parte delle prestazioni viene erogata in un tempo nettamente inferiore allo standard fissato dall'Autorità. Il dato è coerente a quanto osservato per la figura 3.28, ovvero una diminuzione nella maggior parte dei casi della percentuale di mancato rispetto.

Il numero di indennizzi corrisposti nel 2013 è in lieve aumento rispetto al 2012. La prestazione che determina il maggior numero di indennizzi automatici è la fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati (pari a 4.838). Seguono per numerosità gli indennizzi automatici erogati per il mancato rispetto dello standard, fissato a cinque giorni lavorativi, per la disattivazione della fornitura (pari a 4.752).

TAV. 3.68

Prestazioni soggette a
indennizzo automatico per
clienti finali alimentati in bassa
pressione e con gruppo di
misura fino alla classe G6
2012-2013

PRESTAZIONE	STANDARD AUTORITÀ	NUMERO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	194.609	5,30	1.728
Preventivazione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	6.953	9,51	30
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	143.132	5,19	2.459
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	681.679	4,20	2.204
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	474.175	2,74	3.810
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	137.363	1,18	1.737
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	342	4,16	2
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	1.554.980	-	4.855
Riattivazione della fornitura dopo il distacco per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	20.570	0,65	146
Appuntamenti posticipati	2 ore	201.161	-	785
TOTALE 2012	-	3.414.964		17.756
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	183.780	5,05	1.457
Preventivazione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	6.354	8,50	44
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	130.770	4,87	2.062
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	681.886	3,45	2.179
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	515.563	2,68	4.752
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	136.266	1,12	1.641
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	190	3,75	3
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	1.589.398	-	4.838
Riattivazione della fornitura dopo il distacco per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	19.746	0,61	92
Appuntamenti posticipati	2 ore	176.990	-	703
TOTALE 2013	-	3.440.943		17.771

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici con più di 5.000 clienti finali all'AEEGSI.

La tavola 3.69 contiene i dati inerenti alla richiesta dei dati tecnici. La regolazione ha previsto dei livelli specifici relativi alla messa a disposizione, da parte dell'impresa distributtrice, dei dati tecnici richiesti dai venditori, distinguendo tra quelli acquisibili con la lettura del gruppo di misura e altri dati tecnici. Si può osservare un miglioramento dei tempi medi effettivi sia in termini di rispetto degli standard fissati dall'Autorità, sia come performance 2013 rispetto al 2012. In modo conseguenziale si rileva una diminuzione degli indennizzi automatici riconosciuti.

I dati inerenti al numero di richieste, al numero di indennizzi corrisposti ai venditori e al relativo ammontare, nonché al tempo medio effettivo, con riferimento agli anni 2011 e 2012 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 diminuito. Gli indennizzi hanno registrato una

significativa riduzione in ragione del rispetto dello standard fissato dall'Autorità. Infatti, la richiesta dei dati tecnici acquisibili con la lettura del gruppo di misura nel 2013 viene mediamente erogata in meno della metà del tempo fissato dallo standard (3,89 giorni lavorativi a fronte di dieci giorni), mentre la richiesta di altri dati tecnici viene evasa mediamente in 6,86 giorni lavorativi rispetto ai 15 fissati con lo standard dell'Autorità.

In aggiunta, entrambe le prestazioni vengono effettuate in un tempo nettamente inferiore a quanto registrato nel 2012 e nel 2011. Il tempo medio della richiesta dei dati tecnici acquisibili con la lettura del gruppo di misura è diminuito drasticamente, passando da 15,6 nel 2011 a 5,86 nel 2012 a 3,89 giorni lavorativi nel 2013, così come il tempo medio della richiesta di altri dati tecnici è passato da 18,4 nel 2011 a 9,8 nel 2012 a 6,86 giorni lavorativi nel 2013.

TAV. 3.69

Prestazioni soggette a
indennizzo automatico per i
venditori

Standard e tempo medio effettivo in
giorni lavorativi; ammontare in €

PRESTAZIONE	STANDARD AUTORITÀ	NUMERO DI RICHIESTE	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI	AMMONTARE INDENNIZZI AUTOMATICI	TEMPO MEDIO EFFETTIVO
Richiesta dei dati tecnici acquisibili con la lettura del gruppo di misura	10 giorni lavorativi	26.069	2.099	83.900	5,86
Richiesta di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi	31.900	2.317	114.270	9,80
TOTALE 2012	-	57.969	4.416	198.170	-
Richiesta dei dati tecnici acquisibili con la lettura del gruppo di misura	10 giorni lavorativi	23.375	73	3.270	3,89
Richiesta di altri dati tecnici	10 giorni lavorativi	28.771	344	21.360	6,86
TOTALE 2013	-	52.146	417	24.630	-

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici con più di 5.000 clienti finali all'AEESGI.

Qualità del gas e sicurezza a valle dei punti di riconsegna

Nel periodo 1 ottobre 2012 - 30 settembre 2013, nono anno di attuazione della delibera 18 marzo 2004, n. 40, il numero di impianti di utenza nuovi accertati diminuisce di circa il 13,8 % rispetto a quelli registrati nell'anno termico precedente.

Le tavole 3.70 e 3.71 danno conto degli accertamenti effettuati. La prima contiene gli accertamenti suddivisi per potenza termica.

La tavola 3.71 suddivide, invece, gli accertamenti effettuati per tipologia dimensionale delle imprese distributrici.

Vengono messe in evidenza le richieste con accertamento positivo, le richieste con accertamento negativo, gli impianti con accertamento impedito e gli impianti di utenza interessati da più di un accertamento.

TAV. 3.70

Accertamenti documentali della
sicurezza degli impianti di utenza
relativi all'anno termico 2012-
2013, suddivisi per tipologia di
impianto

TIPOLOGIA DELL'IMPIANTO DI UTENZA	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON ACCERTAMENTO IMPEDITO	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
≤ 34,8 kW	205.090	3.342	1.201	3.150
> 34,8 kW e ≤ 116 kW	33.545	739	132	789
> 116 kW	4.672	137	33	111
TOTALE	243.307	4.218	1.366	4.050

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEESGI.

DIMENSIONE IMPRESA DI DISTRIBUZIONE ^(A)	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON ACCERTAMENTO IMPEDITO	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
Grande	192.901	3.091	1.349	2.632
Media	38.422	880	5	1.163
Piccola	11.984	247	12	255
TOTALE	243.307	4.218	1.366	4.050

(A) Impresa di distribuzione grande: ≥ 100.000 clienti; impresa di distribuzione media: $10.000 \leq$ clienti < 100.000 ; impresa di distribuzione piccola: < 10.000 clienti.

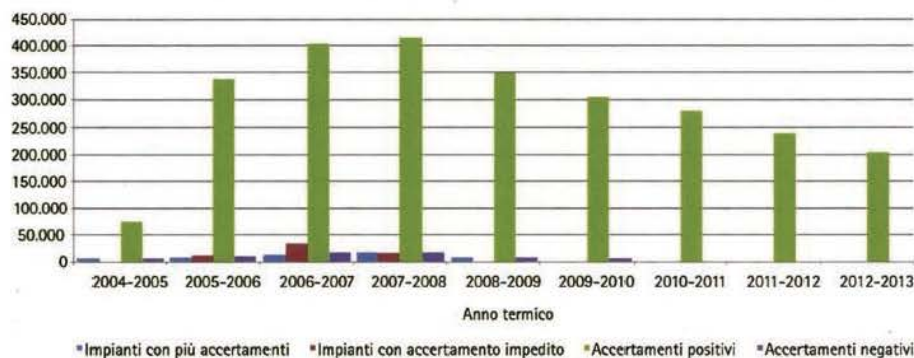
Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

TAV. 3.71

Accertamenti documentali della sicurezza degli impianti di utenza relativi all'anno termico 2012-2013, suddivisi per dimensione dell'impresa distributrice

Nei grafici delle figure 3.30, 3.31 e 3.32 è riportato, per tipologia di impianto di utenza, il trend degli accertamenti documentali

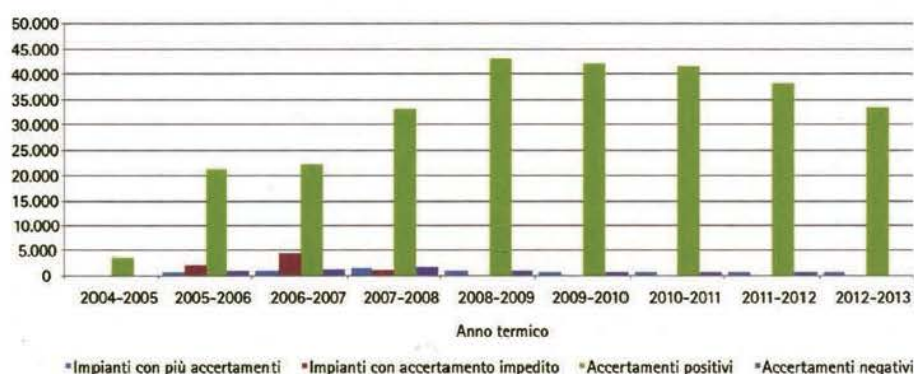
effettuati nel periodo compreso tra l'1 ottobre 2004 e il 30 settembre 2013.



Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

FIG. 3.30

Accertamenti di sicurezza degli impianti di utenza gas con portata termica minore o uguale a 34,8 kW



Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

FIG. 3.31

Accertamenti di sicurezza degli impianti di utenza gas con portata termica compresa tra 34,8 e 116 kW