

## 3. Struttura, prezzi e qualità nel settore gas

	NUMERO
IN BASE ALLA CAUSA	
Causa di forza maggiore	0
Causa di terzi	1
Causa dell'impresa di trasporto	65
PER TIPO DI PUNTO DI RICONSEGNA	
Clienti finali allacciati direttamente alla rete di trasporto	35
City Gate	31
<b>TOTALE</b>	<b>66</b>

Fonte: Dichiarazioni delle imprese di trasporto all'AEEGSI.

PRESTAZIONE	STANDARD DELL'AUTORITÀ	RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	INDENNIZZI AUTOMATICI
Tempo di comunicazione agli utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità	1 giorno lavorativo	145.963	0,8	1
Tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato	2 giorni lavorativi	434	0,2	0
Tempo di invio del preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti	40 giorni lavorativi	131	28,1	0
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative all'attività di discatura dei punti di riconsegna	3 giorni lavorativi	428	0,9	0
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura	15 giorni lavorativi	37	11,0	0
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di riprogrammazione degli interventi manutentivi	5 giorni lavorativi	47	2,6	0
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al servizio di trasporto	20 giorni lavorativi	447	5,7	0
<b>TOTALE</b>	-	<b>147.487</b>	-	<b>1</b>

Fonte: Dichiarazioni delle imprese di trasporto all'AEEGSI.

Per quanto concerne la continuità del servizio di trasporto del gas naturale, nelle tavole da 3.58 a 3.61 sono riportati i dati relativi alle interruzioni di servizio, al servizio di trasporto alternativo di gas naturale tramite carro bombolaio, organizzato e attivato dall'impresa di trasporto tanto a seguito quanto non a seguito di emergenze di servizio, al monitoraggio della pressione ai punti di riconsegna e ai casi di mancato rispetto del valore di pressione minima contrattuale al punto di riconsegna.

La qualità commerciale del servizio di trasporto del gas naturale disciplina le prestazioni richieste alle imprese di trasporto dagli utenti del servizio (o dai clienti finali direttamente allacciati alla rete di trasporto) attraverso standard specifici di qualità. Nella tavola 3.62 sono riportati i principali dati, riguardanti tutte le prestazioni soggette a indennizzo automatico per gli utenti del servizio di trasporto.

**TAV. 3.61**

Casi di mancato rispetto nel 2015 dell'obbligo di servizio relativo alla pressione minima contrattuale al punto di riconsegna

**TAV. 3.62**

Prestazioni soggette a indennizzo automatico nel 2015

Numero di richieste e di indennizzi; tempo in giorni

**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

## 3. Struttura, prezzi e qualità nel settore gas

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 2014-2015 risultano installati 344 gascromatografi,

a fronte dei 354 dell'anno termico precedente, di cui 266 nei punti di misura dell'area omogenea di prelievo, 30 nei punti di interconnessione della rete di trasporto, 39 da giacimenti di gas naturale, due da impianti GNL, uno da impianti di stoccaggio e sei nei punti di ingresso della Rete nazionale di trasporto.

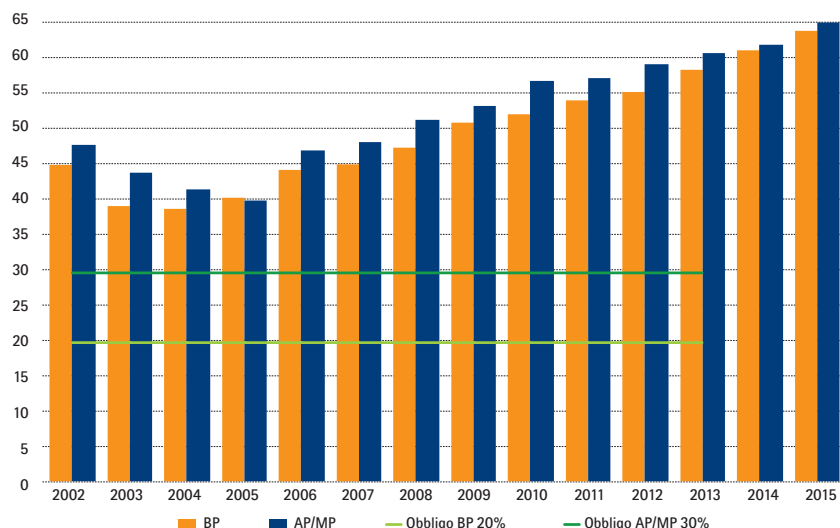
## Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas

La Parte I del *Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019* (RQDG)<sup>53</sup> disciplina alcune attività rilevanti per la sicurezza del servizio di distribuzione del gas. Tra queste si ricordano il pronto intervento, l'ispezione della rete di distribuzione, l'attività di

localizzazione delle dispersioni a seguito di ispezione o per segnalazione da parte di terzi e l'odorizzazione del gas. La regolazione di tali materie ha l'obiettivo di minimizzare il rischio di esplosioni, di scoppi e di incendi provocati dal gas distribuito e, dunque, ha come fine ultimo la salvaguardia delle persone e delle cose da danni derivanti

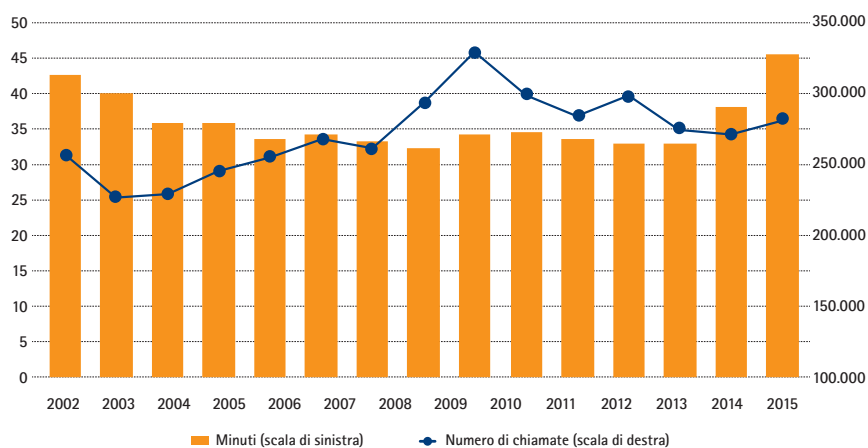
FIG. 3.28

Percentuale di rete ispezionata dal 2002



<sup>53</sup> Approvata con la delibera 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, sulla *Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019*.

## 3. Struttura, prezzi e qualità nel settore gas



Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

FIG. 3.29

Pronto intervento su impianto di distribuzione negli anni 2001-2015

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

LOCALIZZAZIONE	A <sub>1</sub>	A <sub>2</sub>	B	C	TOTALE
Su rete	824	703	1.003	1.209	3.739
Su impianto di derivazione di utenza su parte interrata	153	197	453	397	1.200
Su impianto di derivazione di utenza su parte aerea	430	57	481	710	1.678
Su gruppo di misura	731	5	22	335	1.093
<b>TOTALE ANNO 2014</b>	<b>2.138</b>	<b>962</b>	<b>1.959</b>	<b>2.651</b>	<b>7.710</b>
Su rete	799	1.038	1.002	1.067	3.906
Su impianto di derivazione di utenza su parte interrata	155	187	482	381	1.205
Su impianto di derivazione di utenza su parte aerea	913	101	619	1.601	3.234
Su gruppo di misura	772	7	22	602	1.403
<b>TOTALE ANNO 2015</b>	<b>2.639</b>	<b>1.333</b>	<b>2.125</b>	<b>3.651</b>	<b>9.748</b>

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

TAV. 3.63

Numero di dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate

da incidenti 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 2002 laddove possibile, altri con stretto riferimento all'attività svolta nell'anno oggetto della presente *Relazione Annuale*.

La figura 3.27 mostra la quantità di rete ispezionata per il periodo 2002-2015. In particolare fino al 2013 la regolazione prevedeva un obbligo minimo annuo, dal 2014 ha introdotto un obbligo di ispezione pari al 100% della rete nel triennio (rete in alta/media pressione, AP/MP) o nel quadriennio (rete in bassa pressione, BP) mobile. Per il 2015 è confermato il trend annuale crescente registrato oramai da diversi anni. L'ispezione della rete, generalmente, ha l'obiettivo di

intercettare il fenomeno delle dispersioni della rete favorendo, di fatto, una maggiore sicurezza dei cittadini. Con riferimento al tema degli obblighi in materia di pronto intervento, la figura 3.28 mostra un tempo di arrivo sul luogo di chiamata (telefonica) nel 2015 pari a un valore medio nazionale inferiore a 47 minuti, peggiore di circa otto minuti rispetto al tempo medio nazionale registrato nel 2014. L'obbligo prevede una percentuale minima annua di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti, pari al 90%. 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 e attuato con l'ausilio della

## 3. Struttura, prezzi e qualità nel settore gas

TAV. 3.64

LOCALIZZAZIONE	A <sub>1</sub>	A <sub>2</sub>	B	C	TOTALE
Numero di dispersioni localizzate a seguito di segnalazioni di terzi					
Su rete	1.823	521	587	840	3.771
Su impianto di derivazione di utenza su parte interrata	3.362	947	821	1.748	6.878
Su impianto di derivazione di utenza su parte aerea	20.849	5.720	5.096	32.147	63.812
Su gruppo di misura	15.101	3.161	1.994	23.137	43.393
<b>TOTALE ANNO 2014</b>	<b>41.135</b>	<b>10.349</b>	<b>8.498</b>	<b>57.872</b>	<b>117.854</b>
Su rete	1.725	466	444	862	3.497
Su impianto di derivazione di utenza su parte interrata	3.406	939	875	1.806	7.026
Su impianto di derivazione di utenza su parte aerea	21.466	5.254	4.639	32.943	64.302
Su gruppo di misura	13.028	2.433	2.086	23.580	41.127
<b>TOTALE ANNO 2015</b>	<b>39.625</b>	<b>9.092</b>	<b>8.044</b>	<b>59.191</b>	<b>115.952</b>

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

Guardia di Finanza, induce le aziende a registrare i dati in modo preciso. Inoltre va aggiunto che la platea delle imprese obbligate a partecipare alla regolazione premi-penalità relativa ai recuperi di sicurezza è via via aumentata e il rispetto della disciplina sul pronto intervento è un requisito indispensabile per il riconoscimento dei premi.

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. 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.

Le tavole 3.63 e 3.64 riepilogano il numero di dispersioni rilevate dagli esercenti negli anni 2014 e 2015, suddivise per localizzazione, ovvero a seconda dell'ubicazione nell'impianto di distribuzione, con la ripartizione delle stesse in base all'attività della localizzazione (a seguito di ispezioni programmate e di segnalazioni da parte di terzi). Ogni tipologia di dispersione è fornita disaggregata per classe di pericolosità (A<sub>1</sub>, A<sub>2</sub>, B e C). La classe A<sub>1</sub>, per esempio, è la dispersione di massima pericolosità che richiede una riparazione immediata, e comunque entro le 24 ore successive all'ora della sua localizzazione. Esaminando i dati contenuti nelle tavole, risulta che dal 2014 al 2015:

- le dispersioni di gas localizzate a seguito di ispezione programmata delle reti sono passate da 7.710 a 9.748; aumentano anche le dispersioni localizzate sulla rete e sulla parte interrata (passano da 4.939 nel 2014 a 5.111 nel 2015), le dispersioni localizzate su impianto di derivazione di utenza su parte aerea

e su gruppo di misura aumentano (passano da 2.771 nel 2014 a 4.637 nel 2015);

- le dispersioni di gas localizzate a seguito di segnalazioni di terzi anche nel 2015 diminuiscono, passando da 117.854 a 115.952; in particolare le dispersioni localizzate sulla rete e sulla parte interrata, di norma più pericolose, sono scese lievemente (passano da 10.649 dispersioni nel 2014 a 10.523 nel 2015); 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 107.205 nel 2014 a 105.429 nel 2015);
- 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 63.812 nel 2014 a 64.302 nel 2015) e quelle relative ai gruppi di misura sono diminuite (da 43.393 nel 2014 a 41.127 nel 2015).

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 A<sub>1</sub>, generalmente le più pericolose, nel 2015 sono diminuite rispetto al 2014.

La figura 3.29 illustra il numero di dispersioni localizzate a seguito di segnalazioni di terzi per migliaio di clienti per gli impianti di distribuzione soggetti alla regolazione premi-penalità: si evidenzia un

3. Struttura, prezzi e qualità nel settore gas

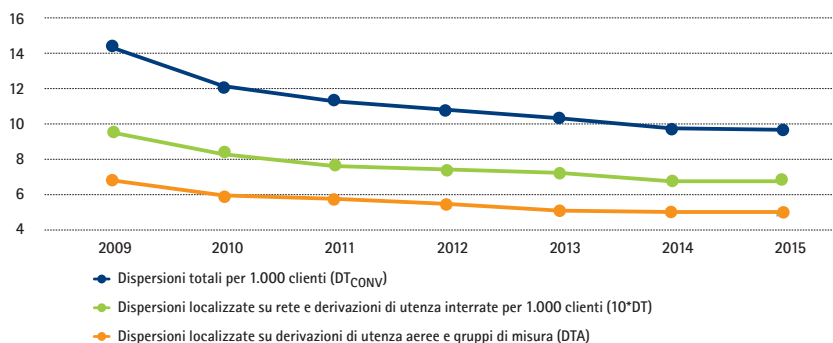


FIG. 3.30

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

Impianti soggetti a regolazione incentivante; 2009-2015

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

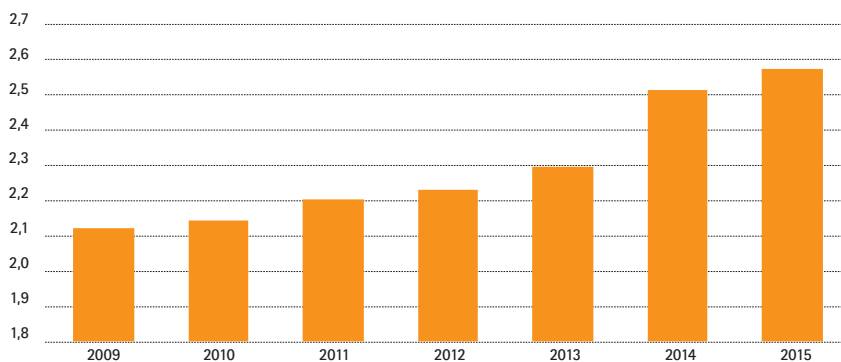


FIG. 3.31

Numero convenzionale di misure del grado di odorizzazione ogni 1.000 clienti

Impianti soggetti a regolazione incentivante

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

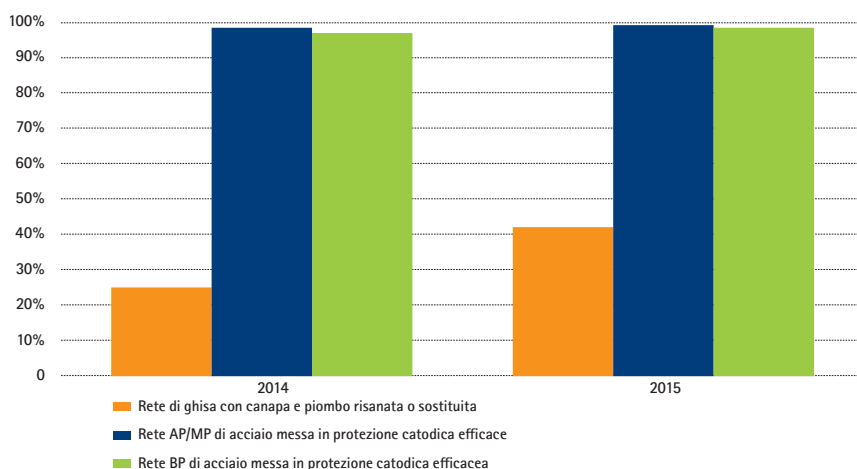


FIG. 3.32

Percentuale di rete di ghisa con giunto di canapa e piombo risanata o sostituita e di rete di acciaio messa in protezione catodica efficace Anni 2014<sup>(A)</sup>-2015

(A) Il dato del 2014 riferito alla percentuale di ghisa risanata o sostituita è rettificato rispetto a quello presentato nel 2015.

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

## 3. Struttura, prezzi e qualità nel settore gas

TAV. 3.65

Pronto intervento dei grandi esercenti nel 2015

ESERCENTE	CLIENTI FINALI	IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE		IMPIANTO DI UTENZA		TOTALE CASI
		CASI	CASI OGNI 1.000 CLIENTI FINALI	CASI	CASI OGNI 1.000 CLIENTI FINALI	
Italgas	5.207.768	69.880	13,42	6.941	1,33	76.821
2I Rete Gas	3.796.556	54.453	14,34	3.431	0,90	57.884
A2A Reti Gas	1.217.041	14.957	12,29	2.803	2,30	17.760
Hera	1.111.940	14.546	13,08	1.473	1,32	16.019
Toscana Energia	787.034	10.377	13,18	1.247	1,58	11.624
Napoletana Gas	742.595	15.023	20,23	1.009	1,36	16.032
AcegasApsAmga	478.552	3.511	7,34	1.141	2,38	4.652
Azienda Energia e Servizi - Torino	463.746	4.716	10,17	747	1,61	5.463
Gas Natural Distribuzione Italia	442.805	6.410	14,48	711	1,61	7.121
Ireti	394.914	5.674	14,37	680	1,72	6.354
Centria	368.487	4.855	13,18	623	1,69	5.478
Ascopiave	335.434	4.477	13,35	490	1,46	4.967
Genova Reti Gas	321.158	3.888	12,11	282	0,88	4.170
Linea Distribuzione	265.796	3.431	12,91	569	2,14	4.000
Erogasmet	235.371	3.729	15,84	253	1,07	3.982
Retipiù	207.179	2.380	11,49	301	1,45	2.681
Acsm-Agam Reti Gas-Acqua	185.776	1.630	8,77	219	1,18	1.849
Adrigas	173.067	2.198	12,70	230	1,33	2.428
Agsm Distribuzione	155.813	2.196	14,09	384	2,46	2.580
Dolomiti Reti	153.762	702	4,57	340	2,21	1.042
Amg Energia	152.806	3.455	22,61	54	0,35	3.509
Infrastrutture Distribuzione Gas	150.368	2.029	13,49	196	1,30	2.225
G.E.I. - Gestione Energetica Impianti	148.694	1.877	12,62	132	0,89	2.009
Edma Reti Gas	146.521	2.859	19,51	133	0,91	2.992
Azienda Municipale Del Gas	121.689	1.677	13,78	425	3,49	2.102
As Retigas	120.003	1.219	10,16	80	0,67	1.299
Acam Gas	111.958	1.263	11,28	169	1,51	1.432
<b>TOTALE</b>	<b>17.996.833</b>	<b>243.412</b>	<b>13,53</b>	<b>25.063</b>	<b>1,39</b>	<b>268.475</b>

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEGSI.

significativo trend decrescente, pressoché costante per le dispersioni localizzate su rete interrata (10\*DT) e per quelle su rete aerea (DTA); nel 2015 entrambi i parametri, 10\*DT e DTA, si sono attestati a poco meno di cinque dispersioni per migliaio di clienti finali, registrando, peraltro, una ulteriore diminuzione rispetto al 2014.

La figura 3.30 illustra il numero convenzionale di misure del grado di odorizzazione per migliaio di clienti, in costante 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.

Passando al tema della sostituzione della ghisa con giunti di canapa e piombo risanata, la figura 3.31 evidenzia la percentuale della rete risanata o sostituita a partire dall'1 gennaio 2014. La stessa figura riporta i valori della rete di acciaio messa in protezione catodica efficace, suddivisa per alta/media e bassa pressione. La rete di riferimento è quella al 31 dicembre 2014, così come previsto dalla RQDG attualmente in vigore.

Passando alle performance delle grandi imprese di distribuzione per l'anno 2015, le tavole dalla 3.65 alla 3.68 descrivono in sintesi quanto accaduto sui temi del pronto intervento, delle ispezioni della

## 3. Struttura, prezzi e qualità nel settore gas

TAV. 3.66

Rete ispezionata dai grandi esercenti nel 2015

ESERCENTE	RETE IN BASSA PRESSIONE			RETE IN ALTA PRESSIONE		
	ESTENSIONE MEDIA DELLA RETE	LUNGHEZZA DELLA RETE ISPEZIONATA <sup>(A)</sup>	% RETE ISPEZIONATA	ESTENSIONE MEDIA DELLA RETE	LUNGHEZZA DELLA RETE ISPEZIONATA <sup>(B)</sup>	% RETE ISPEZIONATA
Italgas	27.095	45.198	166,8	20.828	28.994	139,2
2I Rete Gas	33.057	83.534	252,7	23.648	52.891	223,7
A2A Reti Gas	5.693	15.249	267,9	1.855	4.744	255,8
Hera	5.229	12.987	248,4	8.627	13.476	156,2
Toscana Energia	4.501	8.568	190,4	3.059	4.536	148,3
Napoletana Gas	3.379	6.719	198,9	1.665	2.740	164,5
AcegasApsAmga	4.039	10.886	269,5	1.381	2.721	197,0
Azienda Energia e Servizi - Torino	1.123	1.508	134,3	212	215	101,6
Gas Natural Distribuzione Italia	3.483	5.248	150,7	2.931	3.126	106,6
Ireti	2.953	7.692	260,5	2.954	7.704	260,8
Centria	3.203	12.362	385,9	2.227	6.530	293,3
Ascopiave	4.318	15.889	368,0	2.277	6.040	265,2
Genova Reti Gas	1.237	4.005	323,7	432	1.203	278,7
Linea Distribuzione	2.193	6.579	300,0	1.002	2.419	241,4
Erogasmet	1.589	6.421	404,0	1.382	4.003	289,7
Retipiù	1.424	5.453	383,0	345	990	287,3
Acsm-Agam Reti Gas-Acqua	1.199	4.036	336,6	358	936	261,0
Adrigas	1.273	2.095	164,6	1.432	1.970	137,5
Agsd Distribuzione	1.099	3.209	292,0	475	1.119	235,4
Dolomiti Reti	1.519	1.548	101,9	774	785	101,5
Amg Energia	580	2.065	355,9	324	973	300,0
Infrastrutture Distribuzione Gas	1.453	5.100	351,0	1.183	3.121	263,8
G.E.I. - Gestione Energetica Impianti	1.736	6.862	395,2	728	2.122	291,7
Edma Reti Gas	703	1.870	266,1	954	2.038	213,7
Azienda Municipale Del Gas	460	1.494	324,6	127	382	300,2
As Retigas	1.001	1.634	163,2	1.153	1.339	116,2
Acam Gas	1.096	1.817	165,8	307	414	134,7
<b>TOTALE</b>	<b>116.637</b>	<b>280.030</b>	<b>240,1</b>	<b>82.641</b>	<b>157.531</b>	<b>190,6</b>

(A) Lunghezza della rete ispezionata nel quadriennio.

(B) Lunghezza della rete ispezionata nel triennio.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEGSI.

rete effettuate, delle dispersioni registrate e dell'attività di protezione catodica. La tavola 3.65 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 13,97 per le chiamate sull'impianto di distribuzione e a 1,39 per le chiamate a valle del punto di consegna. La

tavola 3.66 contiene il riepilogo generale delle attività di ispezione della rete per l'anno 2015, relative ai grandi distributori. L'attività rappresenta l'ispezione effettuata dall'esercente su tutti gli impianti di distribuzione che distribuiscono gas naturale nel periodo di riferimento. Per la rete in alta/media pressione ci si riferisce a tre anni mobili: l'anno di riferimento e i due precedenti. Per la rete in bassa pressione ci si riferisce a quattro anni mobili: l'anno di riferimento

## 3. Struttura, prezzi e qualità nel settore gas

TAV. 3.67

Individuazione di dispersioni nelle reti dei grandi esercenti nel 2015

Lunghezza reti in km

ESERCENTE	METRI DI RETE PER CLIENTE FINALE	LUNGHEZZA DELLA RETE	LUNGHEZZA DELLA RETE ISPEZIONATA	NUMERO DISPERSIONI			
				DA RETE ISPEZIONATA	PER KM DI RETE ISPEZIONATA	SEGNALATE DA TERZI	PER KM SU SEGNALAZIONI DI TERZI
Italgas	9,36	48.747	23.134	1.090	0,05	26.891	0,55
2I Rete Gas	15,11	57.348	40.948	569	0,01	21.220	0,37
A2A Reti Gas	6,26	7.617	5.480	1.562	0,29	8.376	1,10
Hera	12,52	13.915	6.716	1.524	0,23	6.687	0,48
Toscana Energia	9,82	7.728	3.245	76	0,02	2.217	0,29
Napoletana Gas	6,90	5.120	2.806	31	0,01	6.827	1,33
AcegasApsAmga	11,45	5.478	4.229	250	0,06	1.480	0,27
Azienda Energia e Servizi - Torino	2,89	1.338	447	3	0,01	1.902	1,42
Gas Natural Distribuzione Italia	14,91	6.571	1.646	12	0,01	2.849	0,43
Ireti	15,09	5.939	4.786	120	0,03	2.729	0,46
Centria	13,79	5.001	4.947	167	0,03	1.327	0,27
Ascopiave	20,16	6.763	5.896	24	0,00	2.562	0,38
Genova Reti Gas	5,23	1.679	1.651	1.137	0,69	2.081	1,24
Linea Distribuzione	12,48	3.285	2.814	176	0,06	1.332	0,41
Erogasmet	12,90	3.035	3.017	289	0,10	1.414	0,47
Retipiù	8,59	1.779	1.777	1	0,00	924	0,52
Acsm-Agam Reti Gas-Acqua	8,45	1.570	1.566	14	0,01	525	0,33
Adrigas	15,73	2.723	923	10	0,01	940	0,35
Agsm Distribuzione	10,22	1.593	1.368	61	0,05	751	0,47
Dolomiti Reti	15,23	2.342	2.331	14	0,01	253	0,11
Amg Energia	6,00	917	909	1	0,00	1.477	1,61
Infrastrutture Distribuzione Gas	17,68	2.659	2.418	48	0,02	1.136	0,43
G.E.I. - Gestione Energetica Impianti	17,06	2.536	2.507	5	0,00	911	0,36
Edma Reti Gas	11,46	1.680	1.678	6	0,00	976	0,58
Azienda Municipale Del Gas	4,93	600	598	19	0,03	402	0,67
As Retigas	18,03	2.164	886	12	0,01	626	0,29
Acam Gas	10,56	1.174	621	40	0,06	368	0,31
<b>TOTALE</b>	<b>11,20</b>	<b>201.301</b>	<b>129.344</b>	<b>7.261</b>	<b>0,06</b>	<b>99.183</b>	<b>0,49</b>

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEGSI.

e i precedenti tre. I valori aggregati per impresa sono tutti maggiori del minimo previsto, pari, indifferenziatamente, al 100%. La tavola 3.67 illustra il riepilogo generale delle attività di localizzazione delle

dispersioni per l'anno 2015. La tavola 3.68 illustra, infine, il riepilogo generale delle attività di protezione catodica per l'anno 2015, con riferimento alla rete in alta/media pressione.

## 3. Struttura, prezzi e qualità nel settore gas

## TAV. 3.68

Protezione catodica delle reti  
dei grandi esercenti nel 2015  
Reti in alta/media pressione; km

ESERCENTE	RETE DI ACCIAIO	RETE DI ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA EFFICACE	ESTENSIONE DELLA RETE DI ACCIAIO NON PROTETTA	% RETE DI ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA EFFICACE
Italgas	14.761	14.555	206	99,0
2I Rete Gas	19.604	19.604	-	100,0
A2A Reti Gas	1.610	1.610	-	100,0
Hera	7.822	7.822	-	100,0
Toscana Energia	2.485	2.485	-	100,0
Napoletana Gas	1.235	1.235	-	100,0
AcegasApsAmga	1.048	1.048	-	100,0
Azienda Energia e Servizi - Torino	186	186	-	100,0
Gas Natural Distribuzione Italia	1.967	1.949	18	100,0
Ireti	2.830	2.830	-	100,0
Centria	1.859	1.859	-	100,0
Ascopiave	2.238	2.238	-	100,0
Genova Reti Gas	140	138	2	99,0
Linea Distribuzione	952	952	-	100,0
Erogasmet	1.279	1.278	1	100,0
Retipiù	342	320	22	94,0
Acsm-Agam Reti Gas-Acqua	353	353	-	100,0
Adrigas	1.406	1.406	-	100,0
Agsm Distribuzione	460	460	-	100,0
Dolomiti Reti	701	701	-	100,0
Amg Energia	314	314	-	100,0
Infrastrutture Distribuzione Gas	1.032	1.032	-	100,0
G.E.I. - Gestione Energetica Impianti	710	710	-	100,0
Edma Reti Gas	789	789	-	100,0
Azienda Municipale Del Gas	125	125	-	100,0
As Retigas	1.105	1.105	-	100,0
Acam Gas	308	308	-	100,0
<b>TOTALE</b>	<b>67.660</b>	<b>67.411</b>	<b>248</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEGSI.

## 3. Struttura, prezzi e qualità nel settore gas

## Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale

### Servizio di distribuzione del gas naturale

La regolazione della qualità commerciale prevede, per un insieme di prestazioni commerciali, un tempo massimo entro cui la prestazione debba essere erogata, così come l'eventuale indennizzo automatico che l'impresa deve corrispondere al cliente finale in caso di mancato rispetto del tempo massimo stabilito dall'Autorità. L'indennizzo va corrisposto per cause riconducibili a responsabilità dell'impresa di distribuzione e per ogni singola prestazione erogata fuori tempo massimo. A differenza del passato, i livelli specifici di qualità commerciale sono identici per tutte le tipologie di utenza (differenziabili per calibro del gruppo di misura).

Viceversa, gli indennizzi automatici, da corrispondere in caso di mancato rispetto del tempo massimo, sono differenziati per tipologia di utenza. L'applicazione del meccanismo automatico 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 prevista alcuna *escalation*.

A partire dall'1 gennaio 2015, la RQDG ha introdotto alcune novità, quali il tempo massimo (standard specifico) di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura - a seguito di richiesta di verifica della pressione da parte del cliente finale - che le imprese di distribuzione devono rispettare, e la revisione dello standard generale per le risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni: pari a 95% entro il tempo massimo di 30 giorni solari. La tavola 3.69 contiene l'andamento dei casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso e il numero di rimborsi effettivamente pagati nell'anno. Il 2015 registra un aumento dei casi di mancato rispetto, nonché un incremento degli indennizzi automatici pagati. A fronte di 31.222 casi di mancato rispetto di standard specifici, ai clienti finali sono stati corrisposti 32.583 indennizzi automatici, per un ammontare totale pagato pari a oltre 1,5 milione di euro.

Passando ad analizzare in dettaglio le prestazioni soggette a indennizzo automatico (Fig. 3.33) e con riferimento a tutte le classi, si osserva che la percentuale di mancato rispetto, nella maggior parte dei casi, è aumentata, a eccezione della verifica del gruppo di misura e della verifica della pressione di fornitura. Una significativa crescita della percentuale di fuori standard si registra per la prestazione di riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità. Le prestazioni di sostituzione del gruppo di misura e di ripristino del valore conforme della pressione non hanno registrato fuori standard. La prestazione più numerosa, in termini di richieste, è la fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati, segue l'attivazione della fornitura.

L'incidenza delle prestazioni fuori standard rispetto al totale delle prestazioni, pari allo 0,86%, è in aumento rispetto al 2014 (0,59%). 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 nel 2015 (Fig. 3.34) è nettamente inferiore allo standard fissato dall'Autorità per tutte le prestazioni soggette a indennizzo automatico.

Le prestazioni di preventivazione di lavori semplici e complessi si attestano a quasi un terzo del valore del livello dello standard, ovvero le prestazioni vengono erogate in un terzo del tempo massimo previsto (9,8 giorni rispetto ai 30 giorni previsti e 5,8 rispetto ai 15 previsti).

La tavola 3.70 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 2014 e 2015.

Il numero complessivo di prestazioni è in crescita rispetto al 2014 (è aumentato di circa 18.000 unità). Le prestazioni che aumentano in modo significativo in termini di richieste del cliente sono: gli appuntamenti posticipati, la fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati, la riattivazione in caso di distacco per morosità e l'attivazione della fornitura. Diminuiscono, invece, la preventivazione di

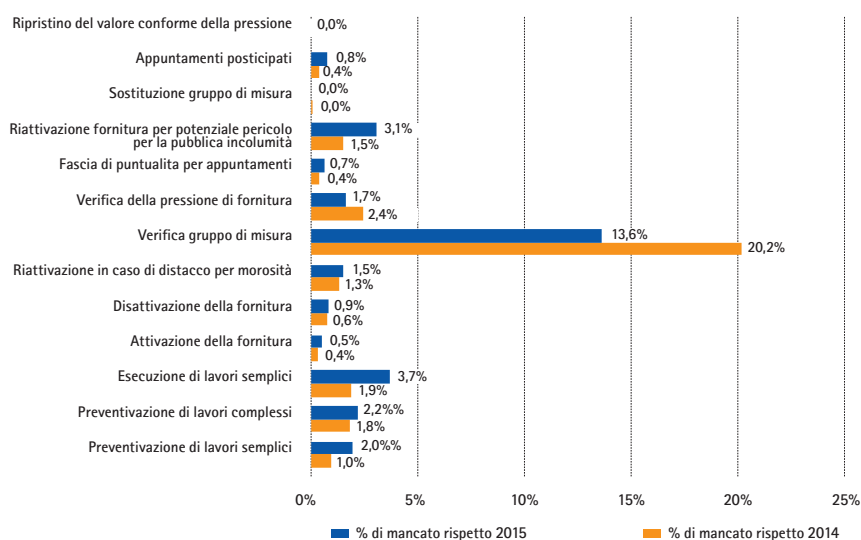
3. Struttura, prezzi e qualità nel settore gas

ANNO	CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO	NUMERO DI RIMBORSI EFFETTIVAMENTE PAGATI NELL'ANNO
<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		
1997	14.265	1.237
1998	12.366	707
1999	11.212	1.640
2000	14.635	3.709
2001	16.424	12.086
<b>REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DELL'AUTORITÀ</b>		
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
2014	21.358	21.144
2015	31.222	32.583

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

TAV. 3.69

Numero di casi e di rimborsi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale  
Imprese distributrici con più di 5.000 clienti finali



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

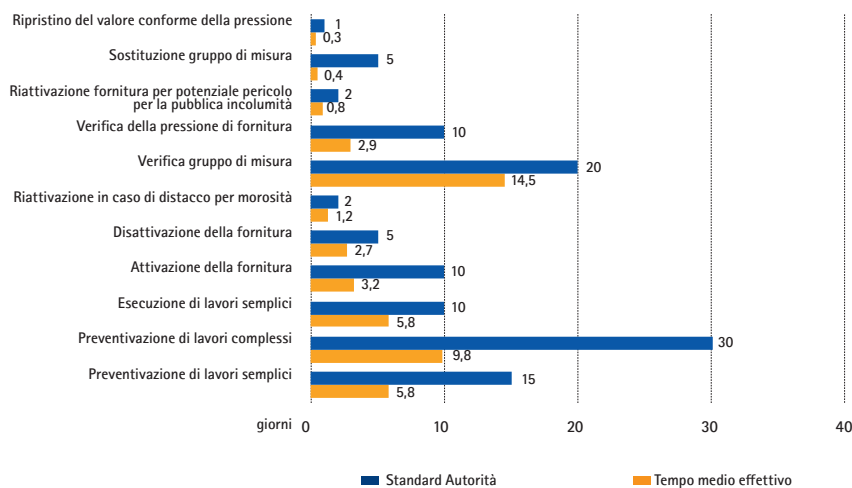
FIG. 3.33

Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale (tutte le classi) 2014-2015

## 3. Struttura, prezzi e qualità nel settore gas

FIG. 3.34

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 Anno 2015



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

TAV. 3.70

Prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali alimentati in bassa pressione e con gruppo di misura fino alla classe G6 2014-2015

PRESTAZIONE	STANDARD DELL'AUTORITÀ	NUMERO DI RICHIESTE	ANNO 2014		ANNO 2015		
			TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO DI INDENNIZZI AUTOMATICI	NUMERO DELLE RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO DI INDENNIZZI AUTOMATICI
Preventivazione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	160.720	5,41	1.114	156.116	5,76	1.747
Preventivazione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	5.148	9,62	66	4.622	9,84	45
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	119.216	5,07	2.087	115.938	5,78	3.383
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	686.922	3,20	2.288	697.607	3,19	3.667
Disattivazione della fornitura	15 giorni lavorativi	526.143	2,63	4.451	498.248	2,67	4.734
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 giorni feriali	152.995	1,17	1.694	169.219	1,22	2.903
Verifica del gruppo di misura	---	3.949	14,44	622	2.912	14,52	397
Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	161	1,82	2	145	2,93	3
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	1.664.971	-	6.942	1.666.568	-	12.060
Riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	20.531	0,71	197	19.773	0,84	522
Sostituzione del gruppo di misura	---	4.372	1,02	0	3.753	0,45	2
Appuntamenti posticipati	2 ore	185.001	ore	631	213.651	-	1.798
Ripristino del valore conforme della pressione	---	---	---	---	89	0,33	0
<b>TOTALE</b>		<b>3.530.129</b>		<b>20.094</b>	<b>3.548.641</b>		<b>31.261</b>

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

## 3. Struttura, prezzi e qualità nel settore gas

## TAV. 3.71

PRESTAZIONE	STANDARD DELL'AUTORITÀ	NUMERO DI RICHIESTE	NUMERO DI INDENNIZZI AUTOMATICI	AMMONTARE DI INDENNIZZI AUTOMATICI	TEMPO MEDIO EFFETTIVO
Richiesta dei dati tecnici acquisibili con la lettura del gruppo di misura	10 giorni lavorativi	25.848	128	4.443,00	4,07
Richiesta di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi	27.901	328	15.650,00	6,80
<b>TOTALE 2014</b>	-	<b>53.749</b>	<b>456</b>	<b>20.093</b>	-
Richiesta dei dati tecnici acquisibili con la lettura del gruppo di misura	10 giorni lavorativi	30.695	183	6.562,00	3,73
Richiesta di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi	24.727	245	9.395,00	8,02
<b>TOTALE 2015</b>	-	<b>55.422</b>	<b>428</b>	<b>15.957</b>	-

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

Prestazioni soggette a indennizzo automatico per i venditori  
Standard e tempo medio effettivo in giorni lavorativi; ammontare in euro

lavori semplici, la preventivazione di lavori complessi, l'esecuzione di lavori semplici, la disattivazione della fornitura, la verifica del gruppo di misura, la verifica della pressione di fornitura e la riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità e la sostituzione del gruppo di misura.

Anche nel 2015 la prestazione più numerosa è stata quella relativa agli appuntamenti posticipati (1.666.568). Da sola rappresenta il 47% del totale delle prestazioni erogate; segue l'attivazione della fornitura, che registra il 20%.

Il numero di indennizzi corrisposti nel 2015 è in netto aumento rispetto al 2014 (+11.167). La prestazione che determina il maggior numero di indennizzi automatici è ancora una volta la fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati (pari a 12.060). Seguono, per numerosità, gli indennizzi automatici erogati per il mancato rispetto dello standard fissato per la disattivazione della fornitura pari a cinque giorni lavorativi (4.734).

La tavola 3.71 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 - di 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 per la prestazione in merito alla richiesta di messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con la lettura del gruppo di misura e un peggioramento per la prestazione in merito alla richiesta di messa a disposizione di altri dati tecnici.

Si osserva, inoltre, che il tempo medio effettivo registrato è nettamente inferiore al livello fissato dall'Autorità: per la richiesta dei dati tecnici acquisibili con la lettura del gruppo di misura si registra un numero di 3,73 giorni rispetto ai 10 giorni lavorativi, mentre per la richiesta di altri dati tecnici si osserva un numero di 8,2 giorni rispetto ai 15 giorni lavorativi.

## 3. Struttura, prezzi e qualità nel settore gas

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

### Accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas

Le tavole 3.72, 3.73, 3.74 e 3.75 danno conto degli accertamenti effettuati ai sensi della delibera 6 febbraio 2014, 40/2014/R/gas, nell'anno solare 2015 da parte delle imprese di distribuzione gas<sup>54</sup>.

In particolare viene riportato il numero di: richieste con accertamento positivo, richieste con accertamento negativo, impianti con fornitura sospesa e impianti di utenza interessati da più di un accertamento. La tavola 3.72 contiene gli accertamenti suddivisi per potenza termica relativi agli impianti di utenza nuovi. La tavola 3.73 contiene gli accertamenti suddivisi per potenza termica relativi agli impianti di utenza modificati o trasformati. La tavola 3.74 contiene gli accertamenti suddivisi per dimensione di impresa distributrice relativi agli impianti di utenza nuovi. La tavola 3.75 contiene gli accertamenti suddivisi per dimensione di impresa distributrice

relativi agli impianti di utenza modificati o trasformati.

### Accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas - Trasporto del gas naturale

Le tavole 3.76 e 3.77 danno conto degli accertamenti effettuati ai sensi della delibera 40/2014/R/gas, nell'anno solare 2015, da parte delle imprese di trasporto del gas naturale.

In particolare viene riportato il numero di: richieste con accertamento positivo, richieste con accertamento negativo, impianti con fornitura sospesa e impianti di utenza interessati da più di un accertamento. La tavola 3.76 contiene gli accertamenti suddivisi per potenza termica relativi agli impianti di utenza nuovi.

La tavola 3.77 contiene gli accertamenti suddivisi per potenza termica relativi agli impianti di utenza modificati o trasformati.

#### TAV. 3.72

Accertamenti effettuati dalle imprese distributrici sulla sicurezza degli impianti di utenza nuovi

Dati comunicati ai sensi della delibera 40/2014/R/gas; anno solare 2015

POTENZA TERMICA DELL'IMPIANTO DI UTENZA NUOVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON FORNITURA SOSPESA	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
≤ 35 kW	157.292	3.336	10	3.100
> 35 kW e ≤ 350 kW	22.550	491	0	489
> 350 kW	746	13	0	10
<b>TOTALE</b>	<b>180.588</b>	<b>3.840</b>	<b>10</b>	<b>3.599</b>

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

<sup>54</sup> I dati si riferiscono a 246 imprese di distribuzione su un totale di 282.

## 3. Struttura, prezzi e qualità nel settore gas

POTENZA TERMICA DELL'IMPIANTO DI UTENZA MODIFICATO O TRASFORMATO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON FORNITURA SOSPESA	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
≤ 35 kW	21.251	556	3	455
> 35 kW e ≤ 350 kW	2.838	77	2	57
> 350 kW	114	4	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>24.203</b>	<b>637</b>	<b>5</b>	<b>513</b>

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

DIMENSIONE DELL'IMPRESA DI DISTRIBUZIONE <sup>(A)</sup>	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON FORNITURA SOSPESA	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
Grande	145.386	3.090	0	2.660
Media	29.044	595	7	747
Piccola	6.158	155	3	192
<b>TOTALE</b>	<b>180.588</b>	<b>3.840</b>	<b>10</b>	<b>3.599</b>

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

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

DIMENSIONE DELL'IMPRESA DI DISTRIBUZIONE <sup>(A)</sup>	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON FORNITURA SOSPESA	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
Grande	18.478	501	4	366
Media	5.056	107	1	122
Piccola	669	29	0	25
<b>TOTALE</b>	<b>24.203</b>	<b>637</b>	<b>5</b>	<b>513</b>

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

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

TIPOLOGIA DELL'IMPIANTO DI UTENZA NUOVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON FORNITURA SOSPESA	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
≤ 35 kW	7	0	0	0
> 35 kW e ≤ 350 kW	3	0	0	0
> 350 kW	4	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

TIPOLOGIA DELL'IMPIANTO DI UTENZA MODIFICATO O TRASFORMATO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON FORNITURA SOSPESA	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
≤ 35 kW	0	0	0	0
> 35 kW e ≤ 350 kW	0	0	0	0
> 350 kW	2	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fonte: Dichiarazioni delle imprese distributrici all'AEEGSI.

**TAV. 3.73**

Accertamenti effettuati dalle imprese distributrici sulla sicurezza degli impianti di utenza modificati o trasformati  
Dati comunicati ai sensi della delibera 40/2014/R/gas; anno solare 2015

**TAV. 3.74**

Accertamenti sulla sicurezza degli impianti di utenza nuovi per dimensione dell'impresa distributtrice  
Dati comunicati ai sensi della delibera 40/2014/R/gas; anno solare 2015

**TAV. 3.75**

Accertamenti sulla sicurezza degli impianti di utenza modificati o trasformati per dimensione dell'impresa distributtrice  
Dati comunicati ai sensi della delibera 40/2014/R/gas; anno solare 2015

**TAV. 3.76**

Accertamenti effettuati dalle imprese di trasporto sulla sicurezza degli impianti di utenza nuovi  
Dati comunicati ai sensi della delibera 40/2014/R/gas; anno solare 2015

**TAV. 3.77**

Accertamenti effettuati dalle imprese di trasporto sulla sicurezza degli impianti di utenza modificati o trasformati  
Dati comunicati ai sensi della delibera 40/2014/R/gas; anno solare 2015

# 4.

## Struttura del servizio di teleriscaldamento