

5. Stato dei servizi idrici

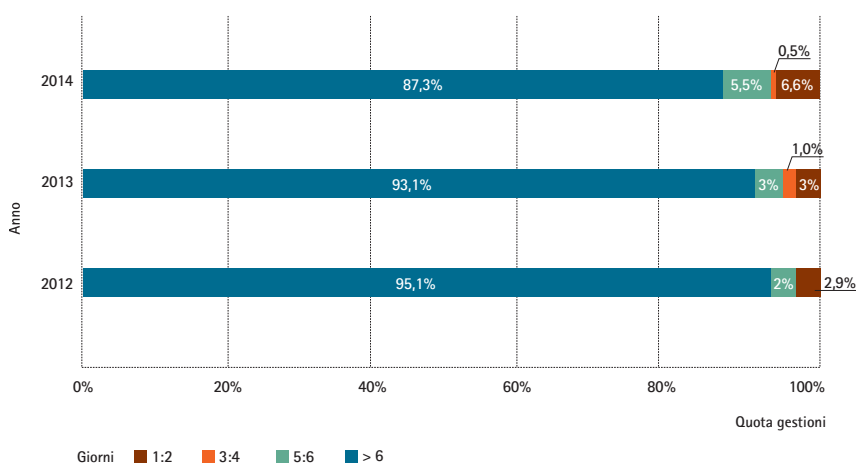
pari a due giorni feriali a partire dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento -, nella figura 5.36 è riportato l'andamento dei livelli effettivi registrati dall'indicatore con riferimento al triennio 2012-2014, aggregando i dati per range di giorni di attesa (1:2, 3:4, 5:6, > 6).

L'analisi mostra che la maggioranza delle gestioni risulta già in linea con lo standard fissato dall'Autorità, dato che nel 2014 l'87,3% delle stesse ha provveduto a riattivare la fornitura disattivata per

morosità entro due giorni. Tale quota risulta, tuttavia, in flessione rispetto agli anni precedenti (93,1% nel 2013, 95,1% nel 2012), presumibilmente a causa della variazione del campione considerato.

Ritardo agli appuntamenti concordati

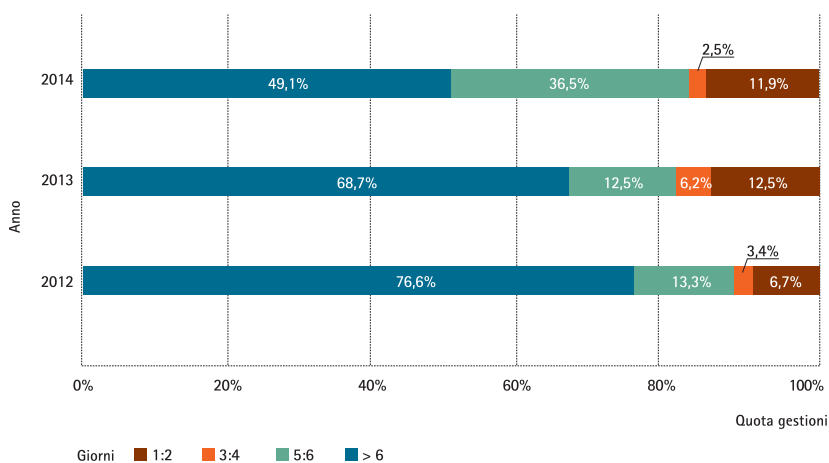
Nell'ambito della gestione del rapporto contrattuale, il gestore e l'utente hanno la necessità di concordare appuntamenti per



Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati delle determine 5/2014 - DSID e 1/2016 - DSID.

FIG. 5.36

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità – Livelli effettivi per il triennio 2012-2014



Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati delle determine 5/2014 - DSID e 1/2016 - DSID.

FIG. 5.37

Ritardo agli appuntamenti concordati – Livelli effettivi per il triennio 2012-2014

5. Stato dei servizi idrici

l'esecuzione di diverse prestazioni, quali la preventivazione e l'esecuzione di un lavoro, ivi incluso l'allacciamento alla rete idrica e/o fognaria o la verifica del misuratore. Come richiesto già dallo schema del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 aprile 1999, il gestore deve riportare nella Carta dei servizi il ritardo massimo entro il quale si impegna a presentarsi sul luogo dell'appuntamento. L'Autorità ha, quindi, provveduto a fissare uno standard specifico associato a tale indicatore (Fascia di puntualità agli appuntamenti concordati) pari a tre ore, in vigore dall'1 luglio 2016. Nella figura 5.37 sono riportati i livelli effettivi medi registrati nel triennio 2012-2014, suddivisi per range di ore di ritardo (1:2, 3:4, 5:6, > 6).

I campioni analizzati mostrano dati relativamente omogenei con riferimento al dato cumulato a quattro ore (la cui quota di gestioni è sempre compresa tra l'80% e il 90% circa), mentre la quota di gestioni che ha registrato un ritardo medio inferiore alle due ore ha fatto registrare una flessione nel periodo di tempo considerato (dal 76,6% nel 2012 al 49,1% nel 2014, passando per il 68,7% nel 2013). Tale flessione, come per il caso dell'indicatore relativo alla

riattivazione in seguito a disattivazione per morosità, potrebbe essere spiegata con la variazione del campione preso a riferimento.

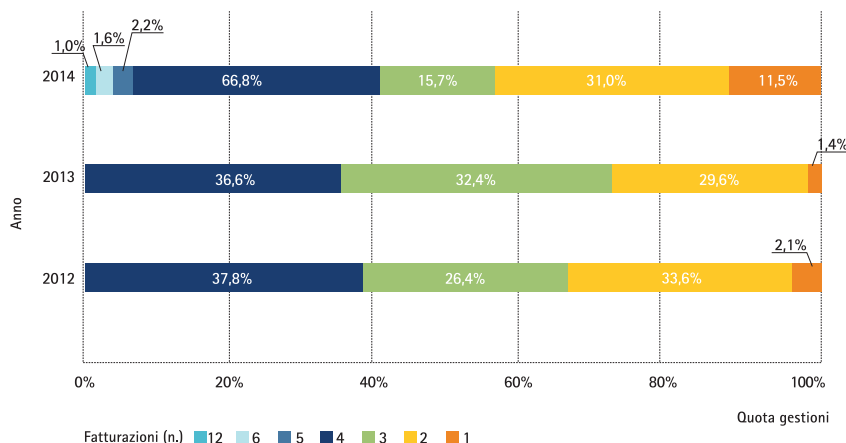
Frequenza di fatturazione

Nelle more dell'entrata in vigore della regolazione della qualità contrattuale del SII, recante, tra le altre, specifiche disposizioni sulla periodicità minima di fatturazione²² da individuare in funzione del consumo medio annuo dell'utente, le uniche indicazioni in merito sono rinvenibili nei decreti del Presidente del Consiglio dei ministri 4 marzo 1996 e 29 aprile 1999, per i quali la cadenza minima della fatturazione non può essere superiore al semestre.

Come evidenziato nella figura 5.38, in cui vengono riportate le percentuali relative al numero di fatturazioni effettive nel triennio 2012-2014 (1, 2, 3, 4, 5, 6 e 12 fatturazioni), l'analisi dei dati inviati all'Autorità mostra una sostanziale differenza tra i campioni relativi alle due edizioni della raccolta²³; nel campione relativo all'anno 2014, infatti, il 5% delle gestioni ha dichiarato di aver effettuato 5, 6 o 12 fatturazioni all'anno,

FIG. 5.38

Frequenza di fatturazione – Livelli effettivi per il triennio 2012-2014



Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati delle determinazioni 5/2014 - DSID e 1/2016 - DSID.

²² Come specificato all'art. 38 dell'allegato A alla delibera 655/2015/R/ldr.

²³ Si precisa che il dato relativo al 2013 si differenzia rispetto a quello pubblicato nella *Relazione Annuale 2015*, oltre che per l'aggregazione delle tipologie di utenza qui operata, per l'esclusione dal campione delle gestioni che hanno dichiarato di aver effettivamente eseguito zero fatturazioni nell'anno, per poter rendere il dato maggiormente confrontabile con quello derivante dal campione relativo alla determina 1/2016 - DSID nel quale molte gestioni hanno erroneamente indicato il valore zero.

5. Stato dei servizi idrici

mentre negli anni 2013 e 2012 nessuna gestione ha dichiarato di fatturare più di quattro volte all'anno. Per contro, la quota di gestioni che ha effettuato quattro fatturazioni nell'anno, verosimilmente con cadenza trimestrale, è pressoché invariata, attestandosi al 37% circa per l'intero triennio considerato. Similmente, la quota di gestioni che ha effettuato solo due fatturazioni all'anno, corrispondenti al minimo consentito, appare omogenea (attorno al 30%), mentre il dato cumulato delle gestioni che hanno operato almeno due cicli di fatturazioni all'anno risulta nel 2014 più contenuto rispetto agli anni precedenti, fermandosi poco prima del 90% (contro il 98% circa degli anni precedenti).

Focalizzando l'attenzione sull'anno 2014, dall'analisi della figura 5.39, nella quale sono riportate le percentuali relative al numero di fatturazioni effettive registrate nell'anno (1, 2, 3, 4, 5, 6 e 12 fatturazioni), suddivise per area geografica (Nord-Ovest, Nord-Est, Centro, Sud, Isole), è possibile evincere che sul campione relativo al medesimo anno pesa fortemente il dato del Sud e delle Isole, dove il 23% delle gestioni dichiara di aver effettuato una sola fatturazione

all'anno, non garantendo di fatto agli utenti il livello minimo sopra richiamato.

Rettifiche di fatturazione

Il tempo di attesa per le rettifiche di fatturazione è inteso come il tempo massimo che intercorre tra il ricevimento da parte del gestore della comunicazione dell'utente e l'accredito delle somme versate e non dovute. Come mostra la figura 5.40, in cui viene riportato il dato relativo al tempo di attesa per le rettifiche di fatturazione, aggregato per range di giorni di attesa (1:10, 11:20, 21:30, 31:40, 41:60, > 60), oltre il 60% delle gestioni ha dichiarato, per l'intero triennio 2012-2014, tempi effettivi uguali o inferiori ai 20 giorni di attesa. Con riferimento al 2014, in particolare, l'88% delle gestioni dichiara di aver provveduto a eseguire la rettifica entro il trentesimo giorno, mentre meno del 5% delle gestioni risulta non rispettare il limite di 60 giorni, corrispondente allo standard specifico fissato in materia dall'Autorità e che entrerà in vigore a partire dall'1 luglio 2016.

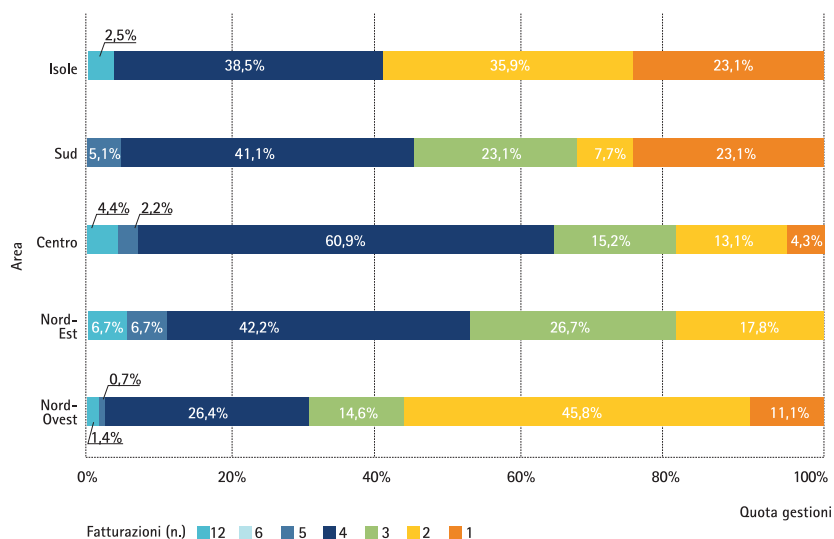


FIG. 5.39

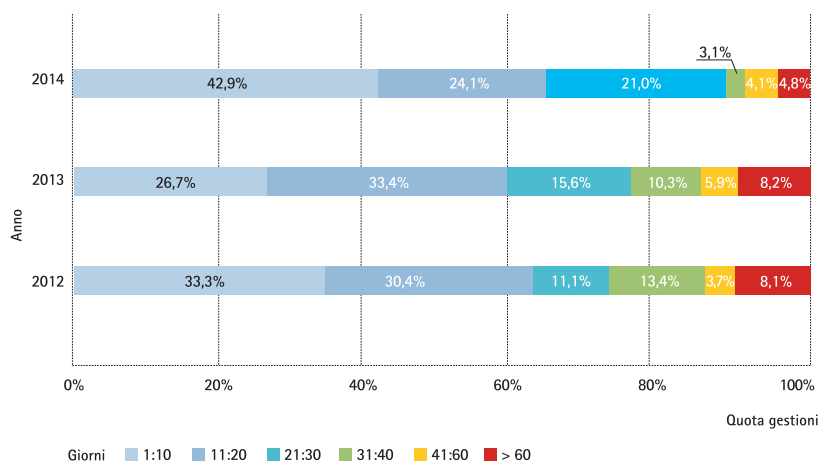
Frequenza di fatturazione
– Livelli effettivi per il 2014
per area

Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati delle determinazioni 5/2014 - DSID e 1/2016 - DSID.

5. Stato dei servizi idrici

FIG. 5.40

Tempo di attesa per rettifica di fatturazione – Livelli effettivi per il triennio 2012-2014



Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati delle determine 5/2014 - DSID e 1/2016 - DSID.

Verifica dei misuratori

Con riferimento ai dati relativi all'attività di misura del SII, in tema di qualità contrattuale assume rilevanza l'osservazione dei tempi effettivi impiegati dai gestori nel procedere alla verifica dei misuratori su richiesta dell'utente. Come risulta dalla figura 5.41, in cui viene riportato il dato registrato per il triennio 2012-2014 relativamente al tempo di attesa per le verifiche del misuratore, aggregato per range di giorni di attesa (1:10, 11:20, 21:30, 31:40, > 40), oltre il 50% delle gestioni, sia nell'anno 2012 sia nell'anno 2014, appare già in linea con lo standard specifico fissato dall'Autorità con la delibera 655/2015/R/idr, avendo eseguito la verifica entro il decimo giorno a partire dalla richiesta dell'utente; con riferimento al campione 2013, invece, tale quota appare ridimensionata in favore delle gestioni che operano la verifica in tempi più lunghi. Con particolare riferimento all'anno 2014, inoltre, il 20% circa delle gestioni dichiara di eseguire tali verifiche tra l'undicesimo e il ventesimo giorno, mentre oltre il 10% dichiara di eseguire la verifica oltre il quarantesimo giorno.

Risposte alle richieste scritte degli utenti e ai reclami

Le richieste scritte di informazioni e i reclami sono attualmente ancora disciplinate dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 aprile 1999 che fissa il termine massimo per la relativa risposta scritta, rispettivamente, in 29 e 30 giorni solari, nelle

more dell'applicazione della delibera 655/2015/R/idr che ha fissato per entrambe le prestazioni uno standard specifico pari a 30 giorni lavorativi, con indennizzo automatico minimo di 35 € in caso di mancato rispetto.

Nella figura 5.42 vengono riportati i dati relativi al tempo effettivo registrato dai gestori nel triennio 2012-2014 per la risposta alle richieste scritte degli utenti, aggregato per range di giorni di attesa (1:10, 11:20, 21:30, 31:40, > 40). La maggioranza delle gestioni si mostra estremamente efficiente nel fornire la risposta all'utente, dato che la quota più rilevante, sia nel 2013 sia nel 2014, si posiziona nel primo range (rispettivamente con una quota del 35,2% nel 2013 e del 41,4% nel 2014). Analizzando il dato cumulato a 30 giorni si nota che, per l'intero triennio, oltre il 90% delle gestioni mostra tempi effettivi di risposta già in linea con il nuovo standard fissato dall'Autorità - non superando il trentesimo giorno a partire dalla richiesta dell'utente - con un picco pari al 97% circa registrato dal campione 2014.

Nella figura 5.43 viene riportato il tempo effettivo registrato nel triennio 2012-2014 dai gestori per la risposta ai reclami, aggregando i dati per range di giorni di attesa (1:10, 11:20, 21:30, 31:40, > 40). Il dato registrato dai campioni nei tre anni considerati risulta fortemente omogeneo cumulando le prime tre classi, relative alle gestioni che, fornendo una risposta entro il trentesimo giorno a partire dalla richiesta dell'utente, risultano già in linea con lo standard specifico fissato dall'Autorità: tale aggregato oscilla, infatti, tra l'85% e il 90% circa. Analizzando, per contro, le quote relative ai

5. Stato dei servizi idrici

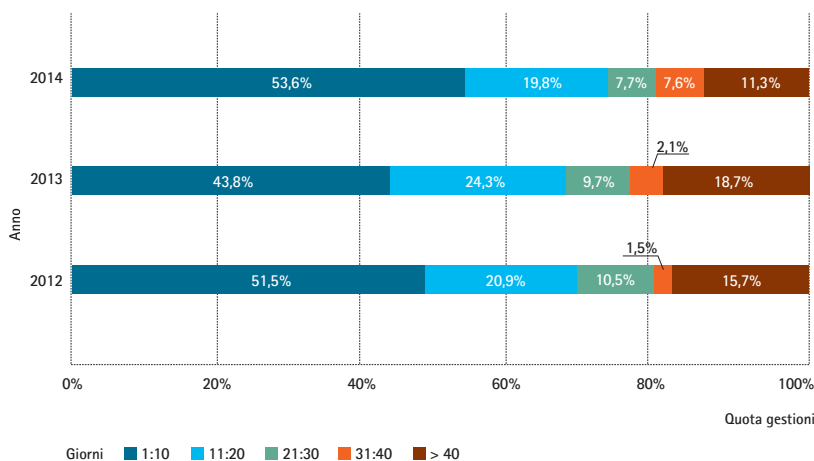


FIG. 5.41

Tempo di attesa per verifica del misuratore - Livelli effettivi per il triennio 2012-2014

Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati delle determine 5/2014 - DSID e 1/2016 - DSID.

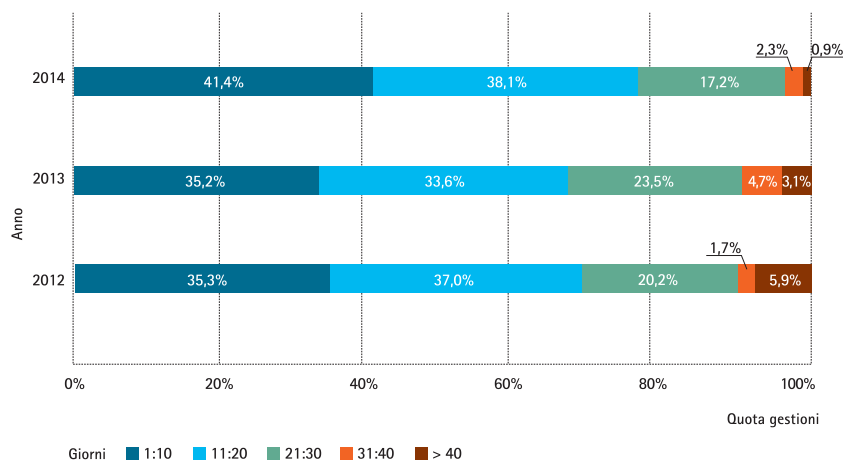


FIG. 5.42

Tempo di attesa per la risposta alle richieste degli utenti - Livelli effettivi per il triennio 2012-2014

Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati della determina 5/2014 - DSID.

singoli range, a differenza del caso delle richieste di informazioni, in cui, come si è visto, la quota più rilevante delle gestioni si posiziona nel primo range (1-10 giorni), in tema di reclami il picco si rileva nel secondo range (11-20 giorni) sia con riferimento al campione 2013 (43,4%) sia con riferimento al campione 2014 (40%). Tale differenza, come già osservato nella *Relazione Annuale 2015*, è dovuta

verosimilmente alla maggiore complessità di gestione dei reclami rispetto alle semplici richieste di informazioni. Ponendo l'attenzione sull'anno 2014, inoltre, è possibile notare che una quota comunque rilevante delle gestioni, che sfiora il 30%, dichiara di aver provveduto a fornire una risposta al reclamo dell'utente tra il ventunesimo e il trentesimo giorno a partire dalla richiesta, con un incremento²⁴ dei

²⁴ Nel 2014 la classe 1-10 giorni è sostanzialmente ridimensionata rispetto agli anni precedenti (il 17,5% nel 2014, contro il 25,6% nel 2013 e il 33,8% nel 2012).

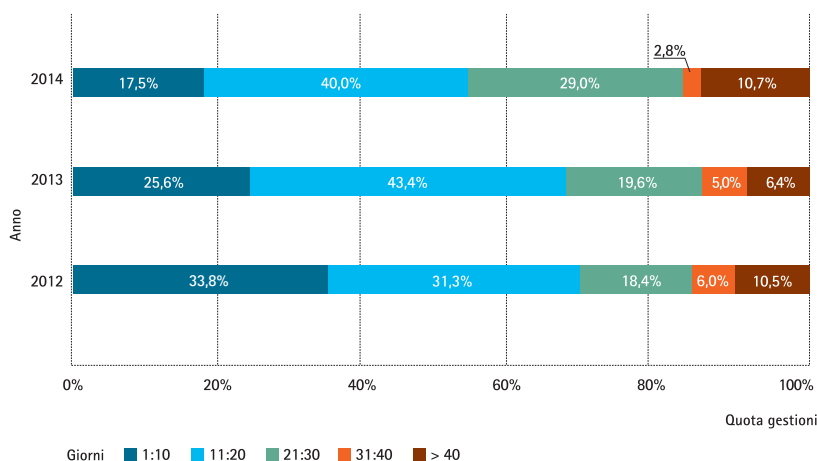
5. Stato dei servizi idrici

tempi di risposta rispetto agli anni precedenti. Un'analisi del contributo delle singole aree - Nord-Ovest, Nord-Est, Centro, Sud e Isole - alla formazione del livello effettivo registrato dalla media nazionale 2014 è riportata nella figura 5.44, dalla quale si evince che le gestioni del Nord-Ovest esprimono un risultato sostanzialmente migliore rispetto a quello delle altre aree. Il 27% circa delle gestioni dichiara,

infatti, di aver effettivamente provveduto a rispondere all'utente entro il decimo giorno, contro il 17,5% della media nazionale, il 13% del Sud e l'11% delle Isole. Nelle Isole e nel Centro, inoltre, si evidenzia che una quota consistente di gestioni (rispettivamente pari al 20% e al 25%) ha impiegato in media oltre 40 giorni per fornire le risposte ai reclami ricevuti.

FIG. 5.43

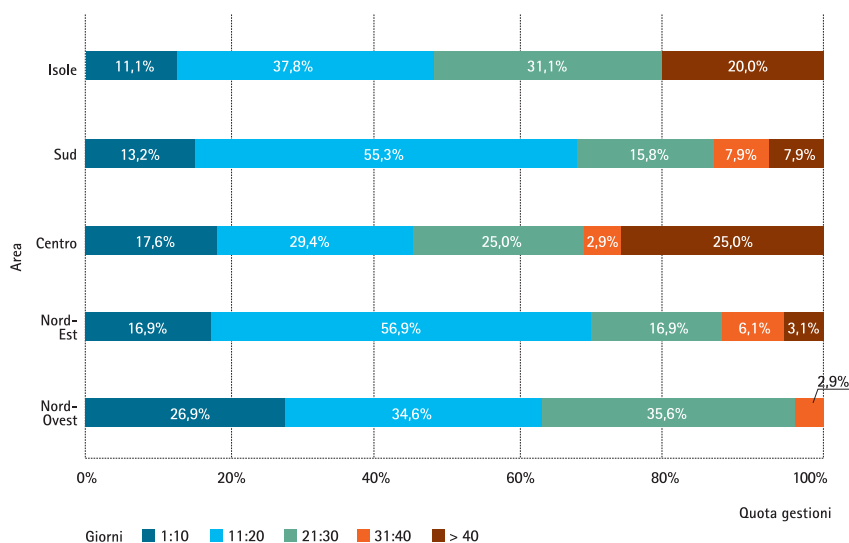
Tempo di attesa per la risposta ai reclami - Livelli effettivi per il triennio 2012-2014



Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati delle determinate 5/2014 - DSID e 1/2016 - DSID.

FIG. 5.44

Tempo di attesa per la risposta ai reclami - Livelli effettivi nel 2014 per area



Fonte: Elaborazioni AEEGSI su dati della determina 1/2016 - DSID.

**Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico**Relazione annuale sullo stato dei servizi
e sull'attività svolta*Redazione*Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
Direzione Relazioni esterne e istituzionali,
Divulgazione e DocumentazionePiazza Cavour 5, 20121 Milano
tel. 02 655 651
e-mail: info@autorita.energia.it

Allea S.r.l.

Impaginazione

Pomilio Blumm S.r.l.

Stampa

Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato

La carta utilizzata per la stampa di questi volumi è *Revive 100 Natural Uncoated*, una carta naturale composta al 100% da fibre riciclate. Viene prodotta in una cartiera danese che utilizza esclusivamente biocombustibile, sapone naturale per sbiancare le fibre riciclate e che riutilizza tutti gli scarti della lavorazione della carta per la produzione di cemento e altri materiali. *Revive 100 Natural* gode di numerose certificazioni, tra le quali il prestigioso Angelo Blu e l'Ecolabel europeo, sinonimo di prodotto ecosostenibile.



PAGINA BIANCA



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico



RELAZIONE ANNUALE
SULLO STATO DEI SERVIZI
E SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

31 marzo 2016

VOLUME II Attività svolta



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico



RELAZIONE ANNUALE
SULLO STATO DEI SERVIZI
E SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

31 marzo 2016

Volume II Attività svolta

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

Guido Bortoni	<i>Presidente</i>
Alberto Biancardi	<i>Componente</i>
Luigi Carbone*	<i>Componente</i>
Rocco Colicchio	<i>Componente</i>
Valeria Termini	<i>Componente</i>

* in carica fino all'11 gennaio 2016

Vol II Attività svolta

Indice

Capitolo 1. Indirizzi di politica energetica e rapporti istituzionali Intersettoriale	pag. 2
Evoluzione della legislazione europea nei settori di competenza	pag. 3
Verso una nuova strategia energetica per l'Europa	pag. 3
Evoluzione normativa dei settori energetici	pag. 8
Coordinamento internazionale	pag. 10
Coordinamento tra i Paesi membri dell'Unione europea	pag. 10
Rapporti e iniziative con Paesi non appartenenti all'Unione europea	pag. 15
Evoluzione della legislazione italiana	pag. 21
Rapporti con il Parlamento, il Governo e altre istituzioni	pag. 28
Segnalazioni	pag. 28
Pareri e proposte al Governo	pag. 30
Audizioni presso il Parlamento	pag. 32
Rapporti con le altre istituzioni	pag. 42
Capitolo 2. Regolazione nel settore dell'energia elettrica Settoriale	pag. 46
Unbundling	pag. 47
Regolazione dell'unbundling	pag. 47
Regolazione delle reti e del sistema elettrico	pag. 48
Regolazione tecnica: servizio di dispacciamento	pag. 48
Investimenti in generazione ai fini della sicurezza degli approvvigionamenti	pag. 50
Regolazione tecnica: servizio di trasporto	pag. 51
Regolazione tecnica: impianti essenziali	pag. 54
Regolazione tecnica: norme in materia di qualità dei servizi	pag. 58
Tariffe per la connessione e l'accesso alle reti	pag. 62
Integrazione del mercato all'ingrosso e investimenti nelle infrastrutture di rete	pag. 79
Promozione della concorrenza, tutela dell'ambiente e innovazione	pag. 84
Monitoraggio dei prezzi, livelli di trasparenza, efficacia e concorrenza dei mercati all'ingrosso e al dettaglio	pag. 84
Promozione della tutela dell'ambiente: rinnovabili, cogenerazione e generazione distribuita	pag. 85
Progetti pilota e sperimentazioni	pag. 90
Attività di ricerca e sviluppo di interesse generale per il sistema elettrico	pag. 92

Capitolo 3. Regolazione nel settore del gas Settoriale	pag. 96
Unbundling	pag. 97
Regolazione dell'unbundling	pag. 97
Certificazione dei gestori dei sistemi di trasporto del gas naturale	pag. 97
Regolazione delle reti	pag. 98
Regolazione tecnica: servizi di bilanciamento	pag. 98
Regolazione tecnica: sicurezza ed affidabilità delle reti e norme in materia di qualità dei servizi	pag. 99
Regolazione tecnica: condizioni di accesso alle infrastrutture e di erogazione dei servizi di trasporto, stoccaggio e rigassificazione	pag. 102
Misure di salvaguardia del sistema gas	pag. 105
Tariffe per la connessione e l'accesso alle reti	pag. 105
Provvedimenti in materia di gare per ambito di concessione	pag. 115
Promozione della concorrenza	pag. 117
Monitoraggio dei prezzi, livelli di trasparenza, efficacia e concorrenza dei mercati all'ingrosso e al dettaglio	pag. 117
Capitolo 4. Teleriscaldamento/teleraffrescamento ed efficienza energetica negli usi finali Intersettoriale	pag. 122
Teleriscaldamento e teleraffrescamento	pag. 123
Avvio delle attività	pag. 123
Efficienza energetica negli usi finali	pag. 125
Attività di regolazione	pag. 125
Attività di gestione	pag. 125
Capitolo 5. Regolazione e attività svolta nel settore idrico Settoriale	pag. 128
Quadro normativo e rapporti istituzionali	pag. 130
Quadro normativo nazionale	pag. 130
Rapporti istituzionali	pag. 130
Regolazione tariffaria, unbundling e convenzioni tipo	pag. 131
Regolazione tariffaria	pag. 132
Regolazione dell'unbundling	pag. 143
Convenzione tipo	pag. 146
Tutela dell'utenza nel settore idrico	pag. 148
Regolazione della qualità contrattuale del SII	pag. 148
Convenzione tipo	pag. 151
Raccolta dei dati sull'efficienza e sulla qualità del SII	pag. 152
Reclami e segnalazioni degli utenti del SII	pag. 153
Promozione delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie	pag. 154

Capitolo 6. Vigilanza e contenzioso Intersettoriale	pag. 156
Indagini, vigilanza, controllo e sanzioni	pag. 157
Vigilanza e controllo	pag. 157
Attuazione del regolamento REMIT	pag. 178
Procedimenti sanzionatori e prescrittivi	pag. 179
Contenzioso	pag. 182
Risoluzione delle controversie tra i soggetti regolati	pag. 187
Capitolo 7. Tutela dei consumatori ed efficienza energetica negli usi finali Intersettoriale	pag. 194
Tutela dei consumatori	pag. 195
Regolazione del mercato elettrico	pag. 196
Regolazione del mercato del gas	pag. 202
Regolazione del mercato elettrico e del gas	pag. 208
Iniziative per sviluppare la consapevolezza dei consumatori	pag. 217
Rapporti con le associazioni dei clienti domestici e non domestici	pag. 221
Qualità dei servizi telefonici commerciali di vendita di energia elettrica e di gas	pag. 223
Iniziative a favore dei clienti in disagio economico e in gravi condizioni di salute	pag. 225
Valutazione dei reclami e risoluzione delle controversie dei consumatori	pag. 231
Conciliazioni e procedure alternative di risoluzione delle controversie	pag. 237
Razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie	pag. 242
Capitolo 8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse Intersettoriale	pag. 244
Attività propedeutica alla regolazione e provvedimenti assunti	pag. 245
Attività di consultazione	pag. 245
Analisi di impatto della regolazione	pag. 248
Provvedimenti assunti	pag. 250
Accountability, trasparenza e anticorruzione	pag. 252
Comunicazione	pag. 254
Organizzazione	pag. 260
Risorse umane e sviluppo del personale	pag. 261
Gestione economico-finanziaria	pag. 264

Indice delle tavole

Tav. 2.1	Valori del WACC per i diversi servizi infrastrutturali dei settori elettrico e gas	pag. 65
Tav. 2.2	Schema di gradualità per la riforma delle tariffe domestiche	pag. 73
Tav. 2.3	Dettaglio degli oneri A ₃	pag. 77
Tav. 2.4	Ripartizione percentuale tra le regioni italiane delle pompe di calore aderenti alla sperimentazione tariffaria alla data del 15/4/2015	pag. 92
Tav. 3.1	Caratteristiche dei progetti sperimentali multiservizio esaminati a seguito della delibera 19 settembre 2013, 393/2013/R/gas	pag. 109
Tav. 5.1	Attività e comparti di separazione contabile del SII	pag. 145
Tav. 6.1	Sintesi delle attività ispettive svolte nel periodo 2011-2015	pag. 163
Tav. 6.2	Dettaglio delle attività ispettive svolte nel periodo 2011-2015	pag. 164
Tav. 6.3	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione di energia elettrica in materia di erogazione del servizio di misura	pag. 165
Tav. 6.4	Verifiche ispettive nei confronti di esercenti la vendita in materia di fatturazione delle forniture di energia elettrica e di gas ai clienti finali di piccole dimensioni	pag. 166
Tav. 6.5	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di vendita in materia di contratti di vendita ai clienti finali di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili	pag. 166
Tav. 6.6	Verifiche ispettive nei confronti di venditori di energia elettrica per il controllo dei dati comunicati dalle imprese a forte consumo di energia elettrica ai fini dell'applicazione delle agevolazioni relative agli oneri generali di sistema	pag. 167
Tav. 6.7	Verifiche ispettive in materia di riconoscimento delle integrazioni tariffarie nei confronti di imprese elettriche minori non trasferite all'Enel	pag. 168
Tav. 6.8	Verifica ispettiva nei confronti di un'impresa esercente l'attività di trasporto del gas naturale in materia di determinazione del quantitativo di gas riconosciuto a copertura delle perdite di rete	pag. 168
Tav. 6.9	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione dell'energia elettrica in materia di continuità del servizio	pag. 169
Tav. 6.10	Verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di energia elettrica alle quali è stato erogato l'incentivo per la registrazione dei clienti coinvolti nelle interruzioni del servizio elettrico tramite i misuratori elettronici e i sistemi di telegestione	pag. 170
Tav. 6.11	Verifica ispettiva nei confronti dell'impresa di trasmissione di energia elettrica in materia di qualità del servizio	pag. 171
Tav. 6.12	Controlli tecnici nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di qualità del gas	pag. 171
Tav. 6.13	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione del gas in materia di incentivi per la sicurezza del servizio	pag. 172
Tav. 6.14	Controlli telefonici e verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento	pag. 173
Tav. 6.15	Verifiche ispettive nei confronti di produttori di energia elettrica, in materia di adeguamento degli impianti di produzione connessi in media tensione	pag. 173
Tav. 6.16	Verifiche ispettive in materia di impianti di produzione incentivata svolte in collaborazione con la CSEA e il GSE	pag. 174
Tav. 6.17	Verifiche ispettive nei confronti di gestori del servizio idrico integrato	pag. 176
Tav. 6.18	Esiti del contenzioso dal 1997 al 2015	pag. 183
Tav. 6.19	Riepilogo del contenzioso per anno dal 1997 al 2015	pag. 183
Tav. 6.20	Effetti del contenzioso sull'azione amministrativa dal 1997 al 2015	pag. 184
Tav. 7.1	Incidenza, sul totale dei C ^{MOR} applicati, dei clienti che in seguito a ripetuti switching hanno indotto più esercenti a richiedere l'indennizzo	pag. 201

Tav. 7.2	Chiamate pervenute al call center dello Sportello	pag. 219
Tav. 7.3	Principali argomenti delle chiamate gestite con operatore dal call center dello Sportello	pag. 219
Tav. 7.4	Livelli di servizio per il call center dello Sportello	pag. 220
Tav. 7.5	Risultati della rilevazione "Mettiamoci la faccia" per il call center dello Sportello	pag. 220
Tav. 7.6	Standard generali di qualità dei call center	pag. 224
Tav. 7.7	Clienti titolari di bonus elettrico nel 2014 e nel 2015	pag. 226
Tav. 7.8	Ripartizione delle famiglie beneficiarie del bonus nel 2015 per area geografica	pag. 226
Tav. 7.9	Famiglie per numerosità familiare con agevolazione per disagio economico in corso (bonus elettrico)	pag. 227
Tav. 7.10	Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio economico	pag. 227
Tav. 7.11	Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio fisico per l'anno 2015	pag. 228
Tav. 7.12	Ripartizione percentuale per fasce dei bonus per disagio fisico	pag. 228
Tav. 7.13	Famiglie con agevolazione per disagio economico in corso (bonus gas)	pag. 229
Tav. 7.14	Ripartizione dei bonus per tipologia di utilizzo del gas	pag. 229
Tav. 7.15	Ammontare del bonus gas per i clienti in stato di disagio economico	pag. 229
Tav. 7.16	Reclami allo Sportello suddivisi per tipologia di cliente e per settore	pag. 232
Tav. 7.17	Comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello nel 2014, nel 2015 e nel I trimestre del 2016	pag. 233
Tav. 7.18	Argomenti delle comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello nel 2014, nel 2015 e nel I trimestre 2016	pag. 234
Tav. 7.19	Comunicazioni relative al settore gas ricevute dallo Sportello nel 2014, nel 2015 e nel I trimestre 2016	pag. 235
Tav. 7.20	Argomenti delle comunicazioni relative al settore gas ricevute dallo Sportello nel 2014, nel 2015 e nel I trimestre 2016	pag. 236
Tav. 8.1	Sintesi delle attività di consultazione	pag. 245
Tav. 8.2	Provvedimenti dell'Autorità negli anni 2014 e 2015	pag. 251
Tav. 8.3	Pianta organica del personale di ruolo dell'Autorità	pag. 263
Tav. 8.4	Composizione del personale al 31 dicembre 2015 per tipo di contratto e qualifica di inquadramento	pag. 263
Tav. 8.5	Retribuzione annua lorda per carriera e grado al 31 dicembre 2015	pag. 264
Tav. 8.6	Prospetto riassuntivo delle principali voci di rendiconto	pag. 265
