

*di servizio senza che ne risulti leso l'interesse di terzi, tali condizioni non sono ammissibili quando l'impresa si affaccia su mercati concorrenziali.*

*Come in altri settori, anche nell'energia il mercato unico presenta un panorama di imprese variegato per nazionalità e per assetto proprietario; si perde la corrispondenza biunivoca tra mercato nazionale e impresa nazionale, come pure la contrapposizione tra imprese di proprietà pubblica e privata, purché entrambe assoggettate alle medesime regole, anche con riguardo al divieto di beneficiare di aiuti di stato. La tutela della concorrenza non può essere rinviata al momento in cui i mercati europei saranno concorrenziali e integrati: è proprio nel processo di transizione che si pone con maggior urgenza l'esigenza che tutte le imprese, preesistenti e nuove, si confrontino ad armi pari.*

*In condizioni di parità competitiva, è altamente auspicabile che imprese estere entrino nel mercato italiano, fornendo lo stimolo di una concorrenza capace di insidiare le posizioni di rendita che ancora penalizzano il nostro sistema energetico.*

*Nel suo recente rapporto sulla riforma della regolazione in Italia, l'OCSE esprime apprezzamento per il processo di liberalizzazione in atto. Il rapporto dell'OCSE invita anche ad accrescere la concorrenza nei due settori dell'energia elettrica e del gas, a rimuovere le barriere che possono ostacolare l'ingresso e la formazione di nuove imprese e gli investimenti, a rivedere i meccanismi di riconoscimento dei costi per la transizione riducendone la portata. L'Autorità intende raccogliere il suggerimento formulato dall'OCSE di sottoporre gli esiti della regolazione ad attenta sorveglianza, adottando metodi di valutazione comparata dei suoi costi e benefici.*

*È in atto in Europa un rafforzamento del ruolo dei regolatori. Nei settori energetici tutti i paesi europei, con la sola eccezione della Germania, hanno istituito un organismo indipendente di regolazione.*

*Nuove forme di coordinamento vengono istituite per i regolatori dei mercati finanziari – come esito del “Rapporto Lamfalussy” – e delle telecomunicazioni: alle autorità di regolazione nazionali viene attribuito un ruolo consultivo nel processo di formazione delle decisioni in sede comunitaria. Analoghe previsioni potrebbero essere incluse nelle determinazioni che il Consiglio europeo potrà adottare integrando le direttive esistenti in materia di elettricità e di gas.*

*Fin dalla sua costituzione, questa Autorità ha collaborato con gli organismi di regolazione degli altri paesi europei, essendo parte attiva nella costituzione dell’organismo di raccordo, il Consiglio dei regolatori europei dell’energia, nello svolgimento delle sue attività e nella preparazione delle sue proposte. Essa partecipa alle attività promosse dalla Commissione europea, come il Forum di Firenze per la regolazione dell’elettricità e quello di Madrid per la regolazione del gas.*

*Con una recente disposizione l’Autorità ha orientato la predisposizione dei documenti di fatturazione in euro a partire dal secondo semestre di quest’anno, imponendo procedure di calcolo che evitino distorsioni negli arrotondamenti.*

*Per svolgere i suoi compiti nel contesto dell’intenso mutamento descritto, l’Autorità opera oggi con 70 dipendenti. Per porre rimedio all’inadeguatezza quantitativa della compagine sono stati avviati concorsi per posti in ruolo e selezioni per contratti a tempo determinato, resi possibili anche dalla legge 29 dicembre 2000, n. 422, che, in relazione ai compiti assegnati all’Autorità dai decreti di liberalizzazione dei due settori, ha elevato di 30 unità il numero di contratti a termine che essa ha facoltà di attivare.*

*Mi è gradito rivolgere in questa sede un ringraziamento al personale dell’Autorità per il grande impegno profuso nell’assolvimento delle proprie funzioni, con dedizione e competenza.*

Signor Presidente, Autorità, Signore e Signori,

*talvolta le esigenze della liberalizzazione e quelle delle privatizzazioni dei servizi di pubblica utilità non coincidono in quanto la liberalizzazione può nell'immediato ridurre il valore di mercato delle imprese già monopoliste. Un percorso di riforma rallentato e incompleto può accentuare i contrasti: esso creerebbe incertezza, ostacolerebbe lo sviluppo dei settori, accentuerebbe la fisiologica contrapposizione tra gli interessi degli utenti e quelli degli azionisti. Allungando lo sguardo oltre il breve periodo si riscontra invece una convergenza tra i diversi interessi che fanno capo alla collettività: è quindi opportuno che la liberalizzazione sia attuata e portata a compimento in tempi ravvicinati e certi.*

*L'Autorità ha sperimentato nei suoi quattro anni di operatività una fruttuosa ed efficace collaborazione con il Governo, con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, con le altre pubbliche amministrazioni. Ha recato al Parlamento in numerose occasioni contributi per la valutazione dei problemi, osservazioni, proposte.*

*Al Parlamento e al Governo l'Autorità assicura la più intensa e attenta collaborazione. Essa si attiene con deferente rispetto alle norme e alle indicazioni che il Parlamento le rivolge.*

---

**Autorità per l'energia elettrica e il gas**Relazione annuale sullo stato dei servizi  
e sull'attività svolta

---

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

---

*Progetto grafico*  
*Impaginazione*Barbara Forni, Sergio Menichelli  
Ruta Fotolito e Prestampa

---

*Pubblicazione della***Presidenza del Consiglio dei Ministri****Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria**

Via Po, 14 - 00198 Roma - Tel 0685981

**Direttore: Mauro Masi**

---

*Coordinamento editoriale*

Giovanni Mazzà

---

*Stampa e diffusione*Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato  
Stabilimento Salario  
Roma, 2001

**RELAZIONE ANNUALE  
SULLO STATO DEI SERVIZI  
E SULL'ATTIVITÀ SVOLTA**

(30 aprile 2001)

**INDICE****1. STATO DEI SERVIZI: ELEMENTI DI CONTESTO:**

|  |             |    |
|--|-------------|----|
| INTRODUZIONE .....   | <i>Pag.</i> | 49 |
| I MUTAMENTI DEL QUADRO ISTITUZIONALE .....                                   |             | 50 |
| L'attuazione del decreto legislativo 23 maggio 2000,<br>n. 164 .....         |             | 50 |
| Verso la disciplina del nuovo mercato elettrico ...                          |             | 54 |
| GLI INDIRIZZI EUROPEI .....  |             | 57 |
| Il documento sulla sicurezza energetica della Com-<br>missione europea ..... |             | 57 |
| Le nuove direttive proposte dalla Commissione eu-<br>ropea .....             |             | 59 |
| LA CONGIUNTURA ENERGETICA E LA FISCALI-<br>TÀ .....                          |             | 60 |
| I prezzi internazionali delle fonti energetiche .....                        |             | 60 |
| La fiscalità energetica .....  |             | 65 |
| I TEMI AMBIENTALI .....  |             | 68 |
| Le principali novità del panorama normativo nazio-<br>nale .....             |             | 68 |
| L'azione di indirizzo della Commissione europea ..                           |             | 74 |

**2. STATO DEI SERVIZI: IL SETTORE ENERGETICO:**

|  |  |     |
|--|--|-----|
| INTRODUZIONE .....   |  | 83  |
| L'EVOLUZIONE SETTORIALE .....  |  | 84  |
| La congiuntura elettrica: produzione, importazioni,<br>consumi, investimenti e occupazione ..... |  | 84  |
| La <i>performance</i> delle maggiori imprese del settore<br>elettrico .....                      |  | 92  |
| LA LIBERALIZZAZIONE DEL MERCATO .....  |  | 97  |
| Le modifiche della struttura dell'offerta e lo sviluppo<br>di nuovi operatori .....              |  | 97  |
| Gli assetti proprietari e organizzativi delle reti di<br>trasmissione .....                      |  | 101 |
| Caratteristiche dei clienti idonei ed evoluzione dei<br>riconoscimenti .....                     |  | 103 |

|   |                 |
|---|-----------------|
| Primi risultati dell'indagine sui clienti idonei . . . .  | <i>Pag.</i> 107 |
| L'organizzazione del mercato dei servizi ancillari in<br>alcuni paesi . . . . .                       | 109             |
| La liberalizzazione dell'attività di misura nei paesi<br>europei . . . . .                            | 113             |
| LA FORMAZIONE DEI PREZZI E DELLE TARIFFE .  | 116             |
| Confronti internazionali dei prezzi . . . . .   | 116             |
| Liberalizzazioni e prezzi dell'elettricità nei paesi euro-<br>pei . . . . .                           | 122             |
| L'andamento dei prezzi interni: indici e prezzi medi<br>aggregati . . . . .                           | 124             |
| QUALITÀ E CONDIZIONI DEL SERVIZIO . . . . .   | 126             |
| Lo stato della qualità del servizio . . . . .   | 126             |
| La continuità del servizio . . . . .  | 134             |
| La soddisfazione delle famiglie nella fruizione del<br>servizio elettrico . . . . .                   | 144             |
| <br><b>3. STATO DEI SERVIZI: IL SETTORE DEL GAS:</b>  |                 |
| INTRODUZIONE . . . . .  | 148             |
| L'EVOLUZIONE SETTORIALE . . . . .   | 149             |
| La congiuntura settoriale: produzione, importazioni,<br>consumi, investimenti e occupazione . . . . . | 149             |
| La <i>performance</i> delle maggiori imprese del gas . . .  | 153             |
| LA LIBERALIZZAZIONE DEL MERCATO . . . . .   | 158             |
| La struttura del mercato . . . . .  | 158             |
| Il mercato locale del GPL e degli altri gas . . . . .   | 160             |
| Gli assetti proprietari delle reti di trasporto nazio-<br>nali . . . . .                              | 165             |
| L'assetto organizzativo dei mercati regolamentati del<br>gas . . . . .                                | 169             |
| Le criticità del sistema di approvvigionamento . . . .  | 174             |
| LA FORMAZIONE DEI PREZZI E DELLE TARIFFE .  | 176             |
| Confronti internazionali di prezzo . . . . .  | 176             |
| Petrolio, gas e tariffe finali: confronto di andamenti .  | 181             |
| L'andamento dei prezzi interni: indici e prezzi medi<br>nazionali . . . . .                           | 184             |
| Le tariffe di trasporto in alta pressione . . . . .   | 192             |

|  |          |
|--|----------|
| QUALITÀ E CONDIZIONI DEL SERVIZIO . . . . .  | Pag. 197 |
| L'andamento degli indicatori di qualità . . . . .  | 197      |
| La sicurezza del servizio . . . . .  | 205      |
| La soddisfazione delle famiglie nella fruizione del servizio gas . . . . .                                       | 213      |
| <br>   |          |
| <b>4. L'ATTIVITÀ SVOLTA: IL SETTORE ELETTRICO:</b>   |          |
| INTRODUZIONE . . . . .   | 217      |
| L'ATTUAZIONE DELLA RIFORMA TARIFFARIA . . . . .  | 221      |
| Le opzioni tariffarie per il secondo semestre 2000 e per l'anno 2001 . . . . .                                   | 221      |
| Aggiornamento dei corrispettivi e dei parametri delle tariffe per il mercato vincolato . . . . .                 | 224      |
| Aggiornamento dei corrispettivi delle tariffe di vettoriamiento e trasporto . . . . .                            | 229      |
| Modalità applicative, oneri generali e estrazione della rendita idroelettrica . . . . .                          | 231      |
| Perequazione tariffaria . . . . .  | 235      |
| Applicazione della riforma tariffaria alle imprese elettriche minori . . . . .                                   | 238      |
| Aggiornamento bimestrale tariffe elettriche . . . . .  | 239      |
| PROMOZIONE DELLA CONCORRENZA E LIBERAZIONE DEL SERVIZIO . . . . .  | 243      |
| Allocazione della capacità di interconnessione . . . . .   | 243      |
| Completamento della disciplina sul vettoriamiento . . . . .  | 247      |
| Attività in materia di disciplina del mercato elettrico e dell'acquirente unico . . . . .                        | 250      |
| Nuove procedure per l'idoneità all'acquisto di elettricità sul mercato libero . . . . .                          | 254      |
| Modalità di cessione dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili e assimilate . . . . .                 | 255      |
| Criteri per la definizione di cogenerazione e revisione delle condizioni tecniche per l'assimilabilità . . . . . | 256      |
| Finanziamento del Grtn . . . . .   | 257      |
| Direttive al Grtn per l'adozione di regole tecniche . . . . .  | 258      |
| Cassa conguaglio per il settore elettrico . . . . .  | 259      |
| ATTIVITÀ DI CONTROLLO . . . . .  | 260      |
| Accertamenti tecnici e verifiche sugli impianti . . . . .  | 260      |



**5. L'ATTIVITÀ SVOLTA: IL SETTORE DEL GAS:**

|   |      |     |
|---|------|-----|
| INTRODUZIONE .....  | Pag. | 262 |
| VERSO LA RIFORMA DELL'ASSETTO TARIFFARIO .....  |      | 264 |
| Tariffe di distribuzione e fornitura .....  |      | 264 |
| Tariffe di trasporto, dispacciamento, stoccaggio e terminali di GNL, distribuzione locale per i clienti vincolati ..... |      | 266 |
| Aggiornamento bimestrale delle tariffe gas per la parte relativa alla materia prima .....                               |      | 268 |
| PROMOZIONE DELLA CONCORRENZA E NUOVI ASSETTI DI MERCATO .....   |      | 272 |
| Autocertificazione dei clienti idonei .....   |      | 272 |
| Attività di regolamentazione tecnica per la gestione del sistema (codici di rete, stoccaggio e distribuzione) .....     |      | 273 |
| Parere sulla definizione della rete nazionale dei gasdotti .....  |      | 278 |
| <i>Unbundling</i> amministrativo e contabile .....  |      | 280 |
| ATTIVITÀ DI CONTROLLO .....   |      | 281 |
| Interventi su violazioni della normativa tariffaria vigente .....   |      | 281 |
| Accertamenti tecnici e verifiche sugli esercenti ....   |      | 281 |

**6. L'ATTIVITÀ SVOLTA: QUALITÀ DEL SERVIZIO E TUTELA DI CONSUMATORI E UTENTI:**

|  |  |     |
|--|--|-----|
| INTRODUZIONE .....   |  | 282 |
| REGOLAMENTAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI .....   |  | 283 |
| La nuova regolazione della qualità commerciale ..  |  | 284 |
| L'attuazione della nuova regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica . |  | 291 |
| Attività di vigilanza .....  |  | 294 |
| La nuova regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas .....          |  | 295 |
| LA TUTELA DEL RAPPORTO DI UTENZA .....   |  | 298 |
| Condizioni contrattuali di fornitura del servizio elettrico: effetti della nuova regolazione .....           |  | 298 |

|   |      |     |
|---|------|-----|
| Condizioni contrattuali di fornitura del servizio gas . . . . .                       | Pag. | 301 |
| Codici di condotta commerciale . . . . .  |      | 303 |
| Diritto fisso e cambio di contratto per la fornitura dell'energia elettrica . . . . . |      | 306 |
| Valutazione di reclami, istanze e segnalazioni . . . . .                              |      | 307 |
| <br><b>7. RAPPORTI ISTITUZIONALI:</b>   |      |     |
| INTRODUZIONE . . . . .  |      | 310 |
| RAPPORTI CON ISTITUZIONI PUBBLICHE . . . . .  |      | 310 |
| Rapporti con Governo e Parlamento . . . . .   |      | 310 |
| RELAZIONI INTERNAZIONALI . . . . .  |      | 312 |
| Attività dei <i>Forum</i> dei regolatori dell'Unione europea . . . . .                |      | 312 |
| Attività dei CEER e rapporti con altri regolatori . . . . .                           |      | 316 |
| Attività di relazione internazionale . . . . .  |      | 316 |
| ATTIVITÀ DI CONSULTAZIONE, CONTROLLO E STATO DEL CONTENZIOSO . . . . .                |      | 318 |
| La consultazione dei soggetti interessati . . . . .                                   |      | 318 |
| Sintesi delle attività di controllo tecnico . . . . .                                 |      | 320 |
| Stato del contenzioso . . . . .   |      | 323 |
| ANALISI E DOCUMENTAZIONE . . . . .  |      | 325 |
| Seminari e convegni . . . . .   |      | 325 |
| Sito Internet . . . . .   |      | 326 |
| <br><b>8. PERSONALE, RISORSE E GESTIONE FINANZIARIA:</b>                              |      |     |
| PERSONALE . . . . .   |      | 328 |
| Politiche del personale . . . . .   |      | 328 |
| Relazioni con le organizzazioni sindacali . . . . .                                   |      | 329 |
| La compagine . . . . .  |      | 330 |
| INFRASTRUTTURE . . . . .  |      | 332 |
| Le risorse informatiche . . . . .   |      | 332 |
| Servizi della biblioteca . . . . .  |      | 333 |
| GESTIONE FINANZIARIA . . . . .  |      | 334 |
| GLOSSARIO . . . . .   |      | 336 |

**INDICE DELLE TAVOLE**

|           |  |             |     |
|-----------|--|-------------|-----|
| Tav. 1.1  | Aliquote dell'imposta di consumo sull'energia elettrica.<br>Forniture locali e luoghi diversi dalle abitazioni . . . . . | <i>Pag.</i> | 66  |
| Tav. 1.2  | Imposta di consumo sul gas metano . . . . .  |             | 67  |
| Tav. 1.3  | Gli obiettivi quantitativi nazionali di risparmio energetico nella distribuzione elettrica e del gas . . . . .           |             | 71  |
| Tav. 1.4  | Lo sviluppo dei certificati verdi in alcuni paesi dell'Unione europea . . . . .  |             | 78  |
| Tav. 2.1  | Bilancio dell'energia elettrica in Italia . . . . .  |             | 85  |
| Tav. 2.2  | Importazioni nette di energia elettrica in Italia . . . . .  |             | 86  |
| Tav. 2.3  | Consumi di energia elettrica per tipologia di mercato . . . . .  |             | 87  |
| Tav. 2.4  | Consumi di energia elettrica per settore . . . . .   |             | 88  |
| Tav. 2.5  | Consumi di combustibili nella produzione di energia termoelettrica e produzione per tipo di combustibile . . . . .       |             | 90  |
| Tav. 2.6  | Conto economico e indicatori tecnici e reddituali dei maggiori operatori del settore elettrico: Enel S.p.A. . . . .      |             | 94  |
| Tav. 2.6  | Conto economico e indicatori tecnici e reddituali dei maggiori operatori del settore elettrico: Edison S.p.A. . . . .    |             | 95  |
| Tav. 2.6  | Conto economico e indicatori tecnici e reddituali dei maggiori operatori del settore elettrico: Sondel S.p.A. . . . .    |             | 96  |
| Tav. 2.7  | Il mercato della produzione . . . . .  |             | 97  |
| Tav. 2.8  | Vendite sul mercato libero per operatore nel 2000 . . . . .  |             | 100 |
| Tav. 2.9  | Assetto organizzativo e proprietario della rete di trasmissione nazionale in alcuni paesi europei . . . . .              |             | 102 |
| Tav. 2.10 | Andamento dei consumi facenti capo ai clienti idonei . . . . .   |             | 104 |
| Tav. 2.11 | Andamento del numero di riconoscimenti di clienti idonei . . . . .   |             | 104 |
| Tav. 2.12 | Andamento del numero di siti di consumo facenti capo ai clienti idonei . . . . .   |             | 105 |

|           |   |      |     |
|-----------|---|------|-----|
| Tav. 2.13 | Ripartizione territoriale dei soggetti riconosciuti idonei .....  | Pag. | 105 |
| Tav. 2.14 | Composizione dei clienti idonei « grossisti e « distributori .....  |      | 106 |
| Tav. 2.15 | Prezzi dell'energia elettrica per le utenze domestiche per tipologia di consumo nei paesi europei .....                       |      | 118 |
| Tav. 2.16 | Prezzi dell'energia elettrica per usi industriali per tipologia di consumo nei paesi europei .....                            |      | 120 |
| Tav. 2.17 | Indici mensili dei prezzi dell'energia elettrica .....  |      | 125 |
| Tav. 2.18 | Adozione della Carta dei servizi .....  |      | 127 |
| Tav. 2.19 | Riepilogo relativo a standard specifici: Enel S.p.A. ....   |      | 129 |
| Tav. 2.20 | Riepilogo relativo a standard specifici: imprese distributrici locali con più di 10.000 clienti .....                         |      | 130 |
| Tav. 2.21 | Riepilogo relativo a standard specifici: imprese distributrici locali con meno di 10.000 clienti .....                        |      | 131 |
| Tav. 2.22 | Rimborsi ai clienti .....   |      | 133 |
| Tav. 2.23 | Evoluzione del numero di casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso .  |      | 133 |
| Tav. 2.24 | Interruzioni senza preavviso lunghe: Enel S.p.A. ....   |      | 135 |
| Tav. 2.25 | Interruzioni senza preavviso lunghe depurate da eventi dovuti a situazioni straordinarie o causati da terzi: Enel S.p.A. .... |      | 135 |
| Tav. 2.26 | Interruzioni con preavviso: Enel S.p.A. ...   |      | 136 |
| Tav. 2.27 | Ripartizione dei clienti secondo la nuova e vecchia classificazione territoriale .....  |      | 137 |
| Tav. 2.28 | Numero delle interruzioni con preavviso: Enel S.p.A. ....   |      | 138 |
| Tav. 2.29 | Durata delle interruzioni con preavviso: Enel S.p.A. ....   |      | 139 |
| Tav. 2.30 | Interruzioni con preavviso: principali imprese distributrici locali .....   |      | 140 |
| Tav. 2.31 | Numero delle interruzioni senza preavviso lunghe: Enel S.p.A. ....  |      | 141 |
| Tav. 2.32 | Durata delle interruzioni senza preavviso lunghe: Enel S.p.A. ....  |      | 142 |
| Tav. 2.33 | Numero e durata delle interruzioni senza preavviso lunghe: principali imprese distributrici locali .....                      |      | 143 |
| Tav. 2.34 | Soddisfazione complessiva delle famiglie per il servizio elettrico (per tipo di centro abitato) .....                         |      | 146 |

|           |   |             |     |
|-----------|---|-------------|-----|
| Tav. 2.35 | Soddisfazione complessiva delle famiglie per il servizio elettrico (per ripartizione territoriale) . . . . .                            | <i>Pag.</i> | 146 |
| Tav. 2.36 | Soddisfazione per alcuni fattori della qualità del servizio elettrico . . . . .   |             | 147 |
| Tav. 3.1  | Bilancio del gas naturale . . . . .   |             | 152 |
| Tav. 3.2  | Conto economico e indicatori tecnici e reddituali dei maggiori operatori del settore del gas naturale: Snam S.p.A. . . . .              |             | 154 |
| Tav. 3.2  | Conto economico e indicatori tecnici e reddituali dei maggiori operatori del settore del gas naturale: Italgas S.p.A. . . . .           |             | 155 |
| Tav. 3.2  | Conto economico e indicatori tecnici e reddituali dei maggiori operatori del settore del gas naturale: Camuzzi-Gazometri S.p.A. . . . . |             | 156 |
| Tav. 3.3  | Rete nazionale dei gasdotti: lunghezza in km per tipologia di gasdotto e proprietari . . . . .  |             | 168 |
| Tav. 3.4  | Prezzo del gas naturale per tipologia di consumo: utenze domestiche . . . . .   |             | 177 |
| Tav. 3.5  | Prezzo del gas naturale per tipologia di consumo: utenze industriali . . . . .  |             | 178 |
| Tav. 3.6  | Evoluzione del petrolio e degli indici armonizzati dei prezzi al consumo del gas . . . . .  |             | 182 |
| Tav. 3.7  | Indici mensili dei prezzi del gas per usi domestici . . . . .   |             | 185 |
| Tav. 3.8  | Tariffe del gas naturale nei capoluoghi di regione . . . . .  |             | 187 |
| Tav. 3.9  | Prezzi del gas naturale nei capoluoghi di regione . . . . .   |             | 188 |
| Tav. 3.10 | Imposte sul gas . . . . .   |             | 191 |
| Tav. 3.11 | Tariffe di trasporto in alta pressione per diversi tipi di contratto . . . . .  |             | 196 |
| Tav. 3.12 | Grado di adozione della Carta dei servizi . . . . .   |             | 198 |
| Tav. 3.13 | Riepilogo relativo a standard specifici: grandi esercenti . . . . .   |             | 200 |
| Tav. 3.14 | Riepilogo relativo a standard specifici: medi esercenti . . . . .   |             | 201 |
| Tav. 3.15 | Riepilogo relativo a standard specifici: piccoli esercenti . . . . .  |             | 202 |
| Tav. 3.16 | Rimborsi ai clienti . . . . .   |             | 203 |
| Tav. 3.17 | Evoluzione del numero di casi di mancato rispetto degli standard soggetti a indennizzo . . . . .  |             | 204 |
| Tav. 3.18 | Rete interrata ispezionata: bassa pressione . . . . .   |             | 206 |
| Tav. 3.19 | Rete interrata ispezionata: media pressione . . . . .   |             | 206 |
| Tav. 3.20 | Odorizzazione del gas: grandi esercenti . . . . .   |             | 208 |
| Tav. 3.21 | Pronto intervento: grandi esercenti . . . . .   |             | 210 |

|           |   |             |     |
|-----------|---|-------------|-----|
| Tav. 3.22 | Telecontrollo e gruppi di riduzione finale in antenna: grandi esercenti . . . . .   | <i>Pag.</i> | 212 |
| Tav. 3.23 | Soddisfazione per alcuni fattori della qualità del servizio gas . . . . .   |             | 214 |
| Tav. 3.24 | Percezione del livello di sicurezza del servizio gas . . . . .  |             | 216 |
| Tav. 5.1  | Riepilogo delle più recenti variazioni tariffarie ai sensi della delibera n. 52/99 . . . . .  |             | 268 |
| Tav. 6.1  | Confronto tra gli standard definiti dalle principali imprese distributrici di energia elettrica nelle Carte dei servizi e livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per gli utenti alimentati in bassa tensione . . . . . |             | 287 |
| Tav. 6.2  | Rimborsi previsti dalla delibera dell'Autorità n. 201/99 . . . . .  |             | 289 |
| Tav. 6.3  | Rimborsi corrisposti ai clienti nel II semestre 2000 per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale . . . . .   |             | 289 |
| Tav. 6.4  | Distribuzione per regione dei rimborsi (solo gruppo Enel) . . . . .   |             | 290 |
| Tav. 6.5  | Livelli base e livelli di riferimento relativi a indicatori di sicurezza . . . . .  |             | 296 |
| Tav. 6.6  | Livelli base e livelli di riferimento relativi a indicatori di continuità . . . . .   |             | 296 |
| Tav. 6.7  | Reclami, richieste di informazione e segnalazioni ricevute dall'Autorità . . . . .  |             | 308 |
| Tav. 6.8  | Principali argomenti oggetto dei reclami, delle segnalazioni e delle richieste di informazione ricevuti dall'Autorità . . . . .   |             | 309 |
| Tav. 7.1  | Sintesi delle attività di consultazione . . . . .   |             | 319 |
| Tav. 7.2  | Sintesi dei controlli tecnici eseguiti . . . . .  |             | 321 |
| Tav. 7.3  | Esiti dei controlli tecnici eseguiti . . . . .  |             | 322 |
| Tav. 7.4  | Ricorsi avverso le decisioni dell'Autorità . . . . .  |             | 324 |
| Tav. 7.5  | Stato del contenzioso . . . . .   |             | 325 |
| Tav. 8.1  | Pianta organica . . . . .   |             | 330 |
| Tav. 8.2  | Composizione del personale al 30 aprile 2001 . . . . .  |             | 331 |
| Tav. 8.3  | Composizione del personale al 30 aprile 2001 per carriera e qualifica . . . . .   |             | 331 |
| Tav. 8.4  | Retribuzioni contrattuali lorde per carriera e grado . . . . .  |             | 332 |
| Tav. 8.5  | Prospetto riassuntivo delle principali voci di rendiconto . . . . .   |             | 335 |
| Tav. A    | Fattori di conversione di unità di misura dell'energia . . . . .  |             | 343 |
| Tav. B    | Potere calorifico inferiore convenzionale del greggio e dei principali prodotti petroliferi . . . . .   |             | 353 |

**INDICE DELLE FIGURE**

|          |  |             |     |
|----------|--|-------------|-----|
| Fig. 1.1 | Prezzo internazionale del greggio . . . . .  | <i>Pag.</i> | 61  |
| Fig. 1.2 | Prezzi internazionali dei combustibili . . . . .   |             | 62  |
| Fig. 1.3 | Prezzi medi <i>cif</i> all'importazione del gas naturale nei principali paesi europei . . . . .                                    |             | 63  |
| Fig. 2.1 | Quote di mercato nella produzione di energia elettrica . . . . .   |             | 98  |
| Fig. 2.2 | Andamento dei prezzi dell'energia elettrica per le utenze industriali . . . . .  |             | 123 |
| Fig. 2.3 | Insoddisfazione degli utenti per il servizio elettrico . . . . .   |             | 147 |
| Fig. 3.1 | Quote della distribuzione canalizzata di GPL sul totale della distribuzione . . . . .  |             | 162 |
| Fig. 3.2 | Prezzo del GPL e del metano a confronto .  |             | 163 |
| Fig. 3.3 | Prezzi medi <i>fob posting/contracts</i> del propano per paese di origine . . . . .  |             | 164 |
| Fig. 3.4 | Confronto tra indice Istat e prezzo medio del gas . . . . .  |             | 186 |
| Fig. 3.5 | Insoddisfazione degli utenti del servizio gas .  |             | 215 |
| Fig. 5.1 | Tariffe del gas naturale al netto delle imposte: evoluzione rispetto al prezzo del petrolio . .                                    |             | 270 |
| Fig. 5.2 | Tariffa media del gas naturale al lordo delle imposte . . . . .  |             | 271 |
| Fig. 5.3 | Modello normativo degli obblighi, compiti e obiettivi principali nelle attività di trasporto e dispacciamento . . . . .            |             | 277 |
| Fig. 7.1 | Numero di richieste complessive effettuate sul sito <a href="http://www.autorita.energia.it">www.autorita.energia.it</a> . . . . . |             | 327 |