

### Le tariffe di trasporto

*In generale le tariffe per il servizio di trasporto del gas naturale sulle reti ad alta pressione comprendono la remunerazione per il servizio di base, dato dal trasporto vero e proprio, e per i servizi accessori, tra i quali vi sono: la modulazione (necessaria a mantenere le condizioni di sicurezza e di efficienza del trasporto), la miscelazione (per garantire che il gas riconsegnato abbia caratteristiche fisico-chimiche conformi a quelle stabilite), la regolazione (per garantire che l'esercizio della rete e la riconsegna del gas avvengano nel rispetto dei requisiti tecnici, come, per esempio, i valori di pressione, stabiliti), il dispacciamento e il bilanciamento. Le tariffe per il servizio di trasporto dipendono dal modello generale di servizio che viene attuato, che può essere:*

- *a percorso tipico, come in Germania e in Olanda e negli Stati Uniti, secondo il quale la capacità di trasporto viene conferita nei punti di consegna e di riconsegna, correlati secondo un percorso tipico; adottando tale modello lo scambio avviene in luoghi fisici di interscambio o hub (vedi sopra, il paragrafo su L'assetto organizzativo dei mercati regolamentati del gas);*
- *entry-exit, come nel Regno Unito, nel quale la capacità di trasporto viene conferita nei punti di consegna e nei punti di riconsegna senza però correlarli l'un l'altro; adottando tale modello lo scambio può avvenire in un luogo virtuale (per esempio, la rete nazionale dei gasdotti) o anche nei singoli punti di consegna e riconsegna, limitatamente al gas che vi è immesso o prelevato;*
- *a zone, nel quale i punti di consegna e di riconsegna vengono aggregati su base territoriale e correlati nel conferimento di capacità.*

*In base al modello di servizio scelto si possono avere le seguenti tariffe:*

- *Tariffa "a francobollo": unica per qualsiasi percorso. La tariffa è stabilita in modo tale da coprire il costo medio per l'uso della rete di trasmissione.*
- *Tariffa "da punto a punto": proporzionale alla distanza. Viene generalmente applicata sulle reti con struttura lineare o ad albero e nelle quali le direzioni dei flussi di gas trasportato sono tendenzialmente costanti e prevedibili. Di norma, quindi, non riflette eventuali costi di congestione della rete.*
- *Tariffa "entry-exit": prevede che, per qualunque transito del gas sulle reti, sia pagato un pedaggio tipico di ogni punto di entrata indipendentemente dalla destinazione, e uno tipico di ogni punto di uscita indipendentemente dalla provenienza. Viene generalmente applicata sulle reti con struttura magliata e nelle quali le direzioni dei flussi di gas trasportato sono di norma molto variabili e imprevedibili. Una volta stabiliti i punti di entrata e di uscita della rete sui quali viene calcolato il costo del servizio di trasporto, a ciascuno di essi viene attribuito un diverso pedaggio che riflette il costo di gestione della rete e che può dipendere dal grado di congestione di quel punto.*

• *Tariffa "a zona": si tratta di una tariffa usata per semplificare il sistema tariffario "da punto a punto" o quello "entry-exit". Viene infatti applicata in modo uniforme al trasporto in zone predefinite, ovvero in quelle aree in cui i punti di consegna e riconsegna reali o virtuali sono stati aggregati su base territoriale (zone).*

La comparazione delle tariffe europee con quelle applicate da Transco è resa difficile dal fatto che il sistema inglese prevede un'ampia gamma di tariffe per ogni transazione-tipo, a seconda del punto di immissione o di prelievo del gas effettivamente considerati nel calcolo del costo del trasporto (sistema *entry-exit*). Al fine di mostrare l'ampiezza di tale gamma, per ogni transazione-tipo la tavola riporta la tariffa minima e quella massima applicabili da Transco, benché nessuna delle due possa considerarsi effettivamente rappresentativa. Ai fini del confronto comparativo, lo studio sceglie tuttavia di utilizzare come *benchmark* la tariffa massima applicabile da Transco, nell'ipotesi che la transazione non abbia origine nel punto di immissione di St Fergus, che è quello più costoso nel sistema e che rappresenta circa il 35 per cento di tutta la capacità di immissione venduta da Transco.

Le cifre riprodotte nella tavola evidenziano una significativa variabilità territoriale. In generale i prezzi applicati da Transco, oltre a essere gli unici che riflettono in modo trasparente i costi del servizio, sono anche generalmente più bassi di quelli applicati dalle altre compagnie. L'ultima riga della Tav. 3.11, che riporta il rapporto percentuale tra la tariffa media applicata dai trasportatori europei e quella di riferimento Transco, mostra come in media le tariffe europee siano più elevate di quelle inglesi da un minimo del 30 per cento a un massimo del 1.480 per cento.

La differenze maggiori tra la tariffa inglese e quelle applicate negli altri paesi europei considerati si manifestano nelle transazioni di breve durata (inferiore a un anno: nella tavola, le transazioni B, C, D, E). Queste sono molto importanti per lo sfruttamento di eventuali opportunità di arbitraggio derivanti, tra l'altro, dalle caratteristiche dei contratti di approvvigionamento o da variazioni stagionali imprevedibili nei fabbisogni.

Il trasporto in controflusso (transazione H) comporta un migliore sfruttamento della rete e normalmente ne riduce i costi di gestione attenuando eventuali problemi di congestione. Ciò nonostante, nessuna società di trasporto, a eccezione di Transco (e di Snam, per la quale, tuttavia, lo studio non è in grado di calcolare correttamente la tariffa), riconosce questo elemento in modo appropriato nella tariffa di trasporto.

Solo per il trasporto a breve distanza (transazione G) le tariffe Transco appaiono sorprendentemente più elevate perché riflettono i costi di congestione della rete, non considerati dalle altre imprese. È da sottolineare però, che normalmente il gas in Europa "viaggia" per lunghe distanze sia in termini contrattuali sia in termini fisici. Il trasporto a breve distanza è importante in realtà solo nei paesi in cui la produzione nazionale di gas è molto rilevante; si tratta dunque di tariffe di scarsa importanza per i potenziali nuovi entranti sul mercato del gas, che normalmente non hanno accesso a tale produzione.

Al di là di quanto afferma lo studio citato, si può per altro osservare che il rapporto tra le tariffe inglesi e quelle continentali dovrebbe considerare che le congestioni, che si sono verificate più volte nel sistema inglese, hanno condotto i prezzi effettivi del servizio di trasporto al di sopra delle tariffe "teoriche". Per porre rimedio agli effetti delle frequenti congestioni è stato introdotto un meccanismo di aste per l'assegnazione della capacità scarsa nei punti di entrata, i cui proventi vanno a beneficio dell'intero sistema di trasporto. Ciò rende più complessi i confronti internazionali nelle tariffe, perché difficile è l'assegnazione di tali proventi al prezzo dei singoli servizi di trasporto.

TAV. 3.11 TARIFFE DI TRASPORTO IN ALTA PRESSIONE PER DIVERSI TIPI DI CONTRATTO

Centesimi di euro per metro cubo

TRANSAZIONI	A	B	C	D	E	F	G	H
CONTRATTO	BASE	Semestrale (inverno)	Semestrale (estate)	Mensile (inverno)	Mensile (estate)	Lunga distanza	Breve distanza	In contro-flusso
Quantità (mc)	48.000	24.000	24.000	4.000	4.000	48.000	48.000	48.000
Fattore di carico	57%	57%	57%	57%	57%	57%	57%	57%
Durata (mesi)	12	6	6	1	1	12	12	12
Distanza (km)	200	200	200	200	200	400	75	200
<b>TRASPORTATORE</b>								
Distrigas	1,04	2,05	---	12,15	---	1,91	0,49	1,04
Gaz de France	1,03	1,91	1,91	10,73	10,73	2,13	0,54	1,15
Ruhrgas	1,03	2,06	2,06	12,33	12,33	1,97	0,44	1,03
Wingas	0,80	1,61	1,61	9,63	9,63	1,52	0,36	0,80
Gasunie	1,15	2,30	2,30	11,85	2,82	1,15	0,67	1,15
Enagas	3,17	6,16	6,16	27,49	27,49	2,98	2,71	2,80
Transco (max)	1,51	1,47	1,56	1,52	1,45	1,67	1,49	0,64
Transco (max escl. St Fergus)	0,92	0,95	0,89	0,95	0,94	1,48	0,67	0,64
Transco (min)	0,39	0,34	0,44	0,35	0,42	0,61	0,30	0,28
<b>CONFRONTO</b>								
Tariffa media (escl. Transco)	1,37	2,68	2,81	14,03	12,60	1,94	0,87	1,33
Tariffa Transco benchmark	0,92	0,95	0,89	0,95	0,94	1,48	0,67	0,64
Rapporto <sup>(A)</sup>	149%	282%	316%	1477%	1340%	131%	130%	208%

(A) Rapporto tra la tariffa media applicata da tutti i trasportatori tranne Transco e la tariffa Transco presa come benchmark ovvero la tariffa massima escludendo il punto di entrata di St. Fergus.

Fonte: The Brattle Group, *Third-Party Access to Natural Gas Networks in the EU*, Marzo 2001.

## QUALITÀ E CONDIZIONI DEL SERVIZIO

### L'andamento degli indicatori di qualità

Nel corso del 2000 l'Autorità ha effettuato la quarta indagine annuale sulla qualità del servizio. L'indagine ha lo scopo di verificare il rispetto degli standard dichiarati dagli esercenti nelle loro Carte dei servizi e di rilevare i livelli di qualità raggiunti nel 1999 a fronte di tali standard. La rilevazione si basa sui dati forniti dagli esercenti sotto la propria responsabilità.

Come descritto più approfonditamente nel Capitolo 6 della presente *Relazione*, a marzo del 2000 sono stati definiti dall'Autorità i livelli di qualità commerciale uniformi sul territorio nazionale e obbligatori per tutti gli esercenti, con indennizzi automatici ai clienti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità riferiti alle prestazioni maggiormente richieste dai clienti. Tali nuovi livelli obbligatori sono entrati in vigore il 1° gennaio 2001. I nuovi standard nazionali di qualità commerciale definiti dall'Autorità superano definitivamente gli standard di qualità commerciale definiti dagli esercenti nelle proprie Carte dei servizi. Di conseguenza, dal prossimo anno l'indagine annuale dell'Autorità sulla qualità del servizio conterrà, per gli aspetti commerciali, i risultati della verifica del rispetto dei livelli fissati dall'Autorità stessa.

#### Adozione delle Carte dei Servizi

L'attività di distribuzione del gas è caratterizzata da una notevole frammentazione in termini sia di soggetti che vi operano sia delle loro dimensioni. Nel 1999, oltre 750 esercenti hanno operato nel servizio di distribuzione del gas per un totale di circa di 15 milioni di clienti serviti. Nello stesso periodo si è registrata una riduzione del numero degli esercenti rispetto agli anni precedenti. Tale riduzione è dovuta ad accordi di fusione tra imprese del settore, prevalentemente a scapito dei piccoli esercenti, con un conseguente aumento delle dimensioni delle imprese in termini di utenza servita.

Nel 1999 la verifica dello stato di adozione delle Carte dei Servizi ha rilevato una diminuzione rispetto all'anno precedente a seguito della menzionata riduzione del numero di esercenti. Alla data del 31 dicembre 1999, 497 esercenti hanno dichiarato di aver adottato la Carta dei servizi. La percentuale dei clienti del servizio gas il cui esercente ha adottato una Carta dei servizi, che resta invariata per il 1999, ammonta a circa il 93 per cento dell'intera utenza in Italia per un totale di 14,9 milioni di clienti (Tav. 3.12). Gli esercenti che non si sono ancora dotati di una Carta dei servizi sono prevalentemente piccoli esercenti con meno di 10.000 clienti.

TAV. 3.12 GRADO DI ADOZIONE DELLA CARTA SERVIZI

ESERCENTI E CLIENTI	GRANDI ESERCENTI <sup>(A)</sup>	MEDI ESERCENTI <sup>(B)</sup>	PICCOLI ESERCENTI <sup>(C)</sup>	TOTALE
<b>NUMERO CARTE DEI SERVIZI ADOTTATE</b>				
1997	20	155	326	501
1998	21	157	353	531
1999	21	144	332	497
<b>CLIENTI DEI SOGGETTI ESERCENTI CHE HANNO ADOTTATO LA CARTA DEI SERVIZI (MILIONI)</b>				
1997	9,0	3,9	1,1	14,0
1998	9,4	4,3	1,2	14,9
1999	9,6	4,2	1,1	14,9

(A) grandi esercenti: esercenti con un numero di clienti maggiore di 100.000

(B) medi esercenti: esercenti con un numero di clienti compreso tra 10.000 e 100.000

(C) piccoli esercenti: esercenti con un numero di clienti minore di 10.000

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas

Verifica degli standard  
di qualità delle Carte  
dei Servizi

Nel complesso, appare confermato anche per il 1999 quanto rilevato negli anni precedenti:

- gli standard sono differenziati tra loro, sia per i grandi esercenti (Tav. 3.13) sia per i medi (Tav. 3.14) e piccoli esercenti (Tav. 3.15) dove questo fenomeno è più accentuato (vedi le colonne che riportano i valori degli standard);
- le percentuali di casi fuori standard sono contenute per tutte le prestazioni soprattutto per i piccoli esercenti;
- la media dei livelli effettivi è lontana dai livelli massimi dichiarati dai soggetti esercenti nelle Carte dei servizi;
- la maggior parte dei grandi esercenti ha verificato il rispetto degli standard specifici, in particolare per quanto riguarda i preventivi, l'esecuzione di impianti completi, l'attivazione e la disattivazione della fornitura. Circa il 50 per cento dei medi esercenti ha verificato il rispetto degli standard specifici; la percentuale scende al 40 per cento per i piccoli esercenti.

L'indagine ha altresì rilevato che:

- per alcune prestazioni i tempi medi effettivi rilevati nel 1999 per i grandi esercenti sono migliorati rispetto al 1998; il tempo medio effettivo per i preventivi si è, per esempio, ridotto da 8,1 giorni nel 1998 a 7,5 giorni nel 1999;
- si è riscontrata una riduzione dei tempi necessari per l'esecuzione di impianti completi (da 22 giorni nel 1998 a 17,5 giorni nel 1999) e per le attivazioni e riattivazioni (da 3,7 giorni nel 1998 a 2,9 giorni nel 1999), mentre sono peggiorati i tempi medi di risposta a reclami (da 7,8 giorni nel 1998 a 14,5 giorni nel 1999) e di pronto intervento (da 25 minuti nel 1998 a 40,5 nel 1999);
- per i medi esercenti i tempi medi effettivi sono migliorati per tutte le prestazioni a richiesta del cliente;
- per i piccoli esercenti i tempi medi effettivi sono migliorati per quasi tutte le prestazioni, e, in particolare, per l'esecuzione di impianti completi (da 24,1 giorni nel 1998 a 20,9 giorni nel 1999) e per le attivazioni e riattivazioni (da 8 giorni nel 1998 a 2,8 giorni nel 1999).

TAV. 3.13 RIEPILOGO RELATIVO A STANDARD SPECIFICI: GRANDI ESERCENTI

PRESTAZIONE	CASI 1999	STANDARD 1999 giorni			FUORI STANDARD <sup>(E)</sup> %		EFFETTIVO giorni <sup>(F)</sup>	
		MEDIO <sup>(B)</sup>	MINIMO <sup>(C)</sup>	MASSIMO <sup>(D)</sup>	1999	1998	1999	1998
Preventivazione	168.128	18,5	10	60	1,7	2,2	7,5	8,1
Allacciamenti aerei	63.643	22,3	10	60	2,0	3,0	10,6	10,8
Impianti completi	37.439	34,6	15	90	5,5	3,6	17,5	22
Attivazioni e riattivazioni	507.053	7,3	3	15	0,4	0,8	2,9	3,7
Disattivazioni	260.376	7,2	3	10	1,3	0,7	3,2	4,0
Risposta a richieste scritte	3.129	27,4	15	30	5,2	4,8	12,6	12,7
Risposta a reclami	7.986	22,9	20	30	15,2	5,3	14,5	7,8
Rettifiche di fatturazione	387.907	11,4	7	80	1,0	0,3	17,2	2,4
Riattivazione clienti morosi	12.831	3,5	1	7	2,4	0,0	1,6	1,1
Verifica misuratori	2.973	7,6	5	20	2,8	1,7	5,6	4,6
Verifica pressione	1.137	4,1	2	20	0,6	0,7	0,9	2,4
Sospensioni programmate <sup>(G)</sup>	22.046	10,1	6	72	0,0	0,0	3,3	1,7
Pronto intervento <sup>(H)</sup>	114.468	60,4	0	120	8,3	4,5	40,5	25,0

(A) Casi: numero totale di richieste per le prestazioni indicate.

(B) Standard valore medio: valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate.

(C) Standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati.

(D) Standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati.

(E) Percentuale fuori standard: percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente.

(F) Effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo.

(G) Tempo misurato in ore.

(H) Tempo misurato in minuti.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas

TAV. 3.14 RIEPILOGO RELATIVO A STANDARD SPECIFICI: MEDI ESERCENTI

PRESTAZIONE	CASI 1999	STANDARD 1999 giorni			FUORI STANDARD (E) %		EFFETTIVO giorni (F)	
		(A)	MEDIO (B)	MINIMO (C)	MASSIMO (D)	1999	1998	1999
Preventivazione	100.552	22,7	3	60	1,2	0,9	10,0	11,1
Allacciamenti aerei	33.990	30,8	0	90	0,7	0,8	14,2	18,9
Impianti completi	53.037	43,1	4	90	1,8	1,9	23,6	26,2
Attivazioni e riattivazioni	185.640	7,3	1	20	1,3	0,9	3,2	3,7
Disattivazioni	125.171	6,2	2	30	1,1	0,8	3,1	3,2
Risposta a richieste scritte	7.190	24,3	8	40	4,8	3,9	18,1	18,1
Risposta a reclami	2.542	25,6	8	40	6,4	3,3	17,4	18,0
Rettifiche di fatturazione	32.319	14,9	1	90	1,5	2,5	6,6	18,1
Riattivazione clienti morosi	10.170	3,6	0	60	0,3	0,0	1,5	1,4
Verifica misuratori	2.715	8,6	1	90	2,5	7,4	5,0	10,9
Verifica pressione	2.349	4,1	1	20	0,3	1,1	1,8	2,4
Sospensioni programmate <sup>(G)</sup>	4.152	21,2	1	48	0,0	0,4	4,8	7,6
Pronto intervento <sup>(H)</sup>	27.339	57,0	20	180	1,3	2,9	32,8	43,7

(A) Casi: numero totale di richieste per le prestazioni indicate.

(B) Standard valore medio: valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate.

(C) Standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati.

(D) Standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati.

(E) Percentuale fuori standard: percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente.

(F) Effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo.

(G) Tempo misurato in ore.

(H) Tempo misurato in minuti.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

## TAV. 3.15 RIEPILOGO RELATIVO A STANDARD SPECIFICI: PICCOLI ESERCENTI

PRESTAZIONE	CASI 1999	STANDARD 1999 giorni			FUORI STANDARD (E) %		EFFETTIVO giorni (F)	
		MEDIO (B)	MINIMO (C)	MASSIMO (D)	1999	1998	1999	1998
Preventivazione	32.080	20,3	1	50	0,5	0,8	8,3	9,0
Allacciamenti aerei	15.294	22,2	2	60	0,5	1,6	12,4	14,1
Impianti completi	21.581	41,0	3	90	0,8	1,9	20,9	24,1
Attivazioni e riattivazioni	47.645	7,5	1	20	0,2	0,3	2,8	8,0
Disattivazioni	30.709	6,2	1	375	0,4	0,5	2,9	2,9
Risposta a richieste scritte	1.961	25,9	3	60	0,5	0,5	12,4	14,8
Risposta a reclami	711	24,8	2	30	2,3	1,4	9,3	14,5
Rettifiche di fatturazione	8.056	14,1	1	90	0,4	0,2	6,8	6,6
Riattivazione clienti morosi	2.313	4,3	1	30	0,7	0,0	1,7	1,5
Verifica misuratori	1.894	11,2	1	60	0,3	0,8	4,2	3,5
Verifica pressione	1.594	5,2	1	30	0,2	0,3	2,7	2,7
Sospensioni programmate <sup>(G)</sup>	517	14,3	4	48	0,0	0,7	4,8	4,3
Pronto intervento <sup>(H)</sup>	7.676	60,9	15	180	0,8	0,6	26,5	29,6

(A) Casi: numero totale di richieste per le prestazioni indicate.

(B) Standard valore medio: valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate.

(C) Standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati.

(D) Standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati.

(E) Percentuale fuori standard: percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente.

(F) Effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo.

(G) Tempo misurato in ore.

(H) Tempo misurato in minuti.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas

**Rimborsi ai clienti**

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas prevede che gli esercenti individuino almeno 4 standard specifici da assoggettare a rimborso e che, a fronte del mancato rispetto di tali indicatori per cause non imputabili al cliente o a terzi, riconoscano un rimborso ai clienti coinvolti.

Gli esercenti possono scegliere sia quali indicatori di qualità assoggettare a rimborso, sia l'entità del rimborso, sia le procedure di rimborso: gli indicatori di qualità sottoposti a rimborso sono molto diversi da esercente a esercente e, inoltre, alcuni esercenti hanno sottoposto a rimborso anche indicatori di qualità non previsti dallo schema generale di riferimento della Carta dei servizi. Per quanto riguarda le modalità di rimborso, solo Italgas, Napoletana Gas, Società Gas Rimini ed alcuni altri esercenti medi e piccoli hanno adottato procedure di rimborso automatico.

TAV. 3.16 RIMBORSI AI CLIENTI

CASI	GRANDI ESERCENTI <sup>(A)</sup>	MEDI ESERCENTI <sup>(B)</sup>	PICCOLI ESERCENTI <sup>(C)</sup>	TOTALE 1999	TOTALE 1998
CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO PER CAUSE IMPUTABILI ALL'ESERCENTE	6.943	3.984	285	11.212	12.366
NUMERO DI RICHIESTE DI RIMBORSO PRESENTATE DA PARTE DEI CLIENTI	10	49	197	256	119
NUMERO DI RIMBORSI CONCESSI	1.378	121	141	1.640	707
DI CUI RIMBORSI AUTOMATICI	1.373	78	28	1.479	678
IMPORTO TOTALE DEI RIMBORSI CONCESSI milioni di lire	93,0	20,5	20,8	134,3	51,4

(A) Grandi esercenti: esercenti con un numero di clienti maggiore di 100.000.

(B) Medi esercenti: esercenti con un numero di clienti compreso tra 10.000 e 100.000.

(C) Piccoli esercenti: esercenti con un numero di clienti minore di 10.000.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Per il 1999 si nota un notevole incremento degli indennizzi automatici concessi ai clienti, per la quasi totalità ascrivibile alla Napoletana Gas, che è passata da 65 rimborsi automatici nel 1998 a 869 rimborsi automatici nel 1999; tale aumento deriva dall'adozione di una nuova Carta dei servizi con standard più severi. Risultati positivi anche per l'Italgas che, pur avendo introdotto nel 1999 una nuova Carta dei servizi con standard più stringenti, non ha aumentato il numero di casi di mancato rispetto dello standard.

In generale si può affermare che, rispetto ai dati del 1998, sono diminuiti i casi di inosservanza degli standard soggetti a indennizzo (Tav. 3.17). Tale diminuzione può essere dovuta sia al progressivo miglioramento della performance degli esercenti, dopo le iniziali difficoltà che essi possono avere incontrato nei primi anni di applicazione della Carta dei servizi, sia all'efficacia dei controlli da parte dell'Autorità e alla conseguente pubblicazione comparativa dei risultati la quale ha fornito un ulteriore stimolo agli esercenti per migliorare la qualità.

TAV. 3.17 EVOLUZIONE DEL NUMERO DI CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A INDENNIZZO

CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO PER CAUSE IMPUTABILI ALL'ESERCENTE	GRANDI ESERCENTI (A)	MEDI ESERCENTI (B)	PICCOLI ESERCENTI (C)	TOTALE
1997	10.707	3.172	386	14.265
1998	8.814	2.880	672	12.366
1999	6.943	3.984	285	11.212

(A) grandi esercenti: esercenti con un numero di clienti maggiore di 100.000.

(B) medi esercenti: esercenti con un numero di clienti compreso tra 10.000 e 100.000.

(C) piccoli esercenti: esercenti con un numero di clienti minore di 10.000.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

## La sicurezza del servizio

L'indagine sulla qualità del servizio gas ha preso in esame come aspetti della sicurezza del servizio la percentuale di rete ispezionata in media e bassa pressione, l'odorizzazione del gas e il pronto intervento.

### Ispezione della rete ai fini dell'individuazione delle dispersioni di gas

L'ispezione della rete per la ricerca di fughe è uno degli aspetti più rilevanti della sicurezza degli impianti di distribuzione del gas. Per valutare l'evoluzione della quantità di rete ispezionata, i dati esaminati sono stati raggruppati in funzione delle varie tipologie di rete (media e bassa pressione) e per ciascuno dei tre raggruppamenti di esercenti (grandi, medi e piccoli). Ne risulta un aumento di circa 1 punto della percentuale di rete in bassa pressione ispezionata e una riduzione della rete in media pressione (44 per cento di rete ispezionata rispetto al precedente 51 per cento dell'anno precedente) (Tav. 3.18).

Tale riduzione è da imputare prevalentemente all'Italgas che per il 1999 ha ridotto la quantità di rete in media pressione ispezionata rispetto all'anno precedente. L'indagine ha evidenziato che 200 esercenti per la media pressione e 196 per la bassa, ai quali corrisponde circa il 10 per cento dei clienti serviti, non hanno ispezionato alcun tratto di rete. Viene quindi confermata una marcata difformità nelle scelte degli esercenti con diversi gradi di tutela dei cittadini (Tav. 3.19).

TAV. 3.18 RETE INTERRATA ISPEZIONATA: BASSA PRESSIONE

ESERCENTI	CLIENTI	ESTENSIONE RETE IN KM (D)	METRI DI RETE/ CLIENTE	ESTENSIONE DELLA RETE CONTROLLATA IN KM	% DI RETE CONTROLLATA 1999	% DI RETE CONTROLLATA 1998
GRANDI <sup>(A)</sup>	9.630.421	54.326	5,6	21.150	39	37
MEDI <sup>(B)</sup>	4.496.987	40.365	8,9	10.913	27	25
PICCOLI <sup>(C)</sup>	1.298.301	15.551	12,1	4.844	31	33
<b>TOTALE</b>	<b>15.425.709</b>	<b>110.242</b>	<b>7,1</b>	<b>36.907</b>	<b>33</b>	<b>32</b>

(A) Grandi esercenti: esercenti con un numero di clienti maggiore di 100.000.

(B) Medi esercenti: esercenti con un numero di clienti compreso tra 10.000 e 100.000.

(C) Piccoli esercenti: esercenti con un numero di clienti minore di 10.000.

(D) Metri totali di rete esistente al 31 dicembre 1999 rapportati al numero di clienti al 31 dicembre 1999.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

TAV. 3.19 RETE INTERRATA ISPEZIONATA: MEDIA PRESSIONE

ESERCENTI	CLIENTI	ESTENSIONE RETE IN KM (D)	METRI DI RETE/ CLIENTE	ESTENSIONE DELLA RETE CONTROLLATA IN KM	% DI RETE CONTROLLATA 1999	% DI RETE CONTROLLATA 1998
GRANDI <sup>(A)</sup>	9.630.421	31.178	3,2	15.022	48	70
MEDI <sup>(B)</sup>	4.496.987	21.741	4,8	8.077	37	29
PICCOLI <sup>(C)</sup>	1.298.301	8.719	6,9	3.758	43	38
<b>TOTALE</b>	<b>15.425.709</b>	<b>61.638</b>	<b>4,0</b>	<b>26.857</b>	<b>44</b>	<b>51</b>

(A) Grandi esercenti: esercenti con un numero di clienti maggiore di 100.000.

(B) Medi esercenti: esercenti con un numero di clienti compreso tra 10.000 e 100.000.

(C) Piccoli esercenti: esercenti con un numero di clienti minore di 10.000.

(D) Metri totali di rete esistente al 31 dicembre 1999 rapportati al numero di clienti al 31 dicembre 1999.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

**Odorizzazione**

Per quanto riguarda l'odorizzazione del gas, gli esercenti sono stati valutati in funzione del livello medio di odorizzazione del gas distribuito e dell'odorizzante utilizzato.

I livelli effettivi di odorizzazione del gas sono stati esaminati separatamente per il THT e il TBM (Tav. 3.20). Il THT (componente principale: tetraidrotiofene) e il TBM (componente principale: terzbutilmercaptano) sono i due tipi di odorizzanti prevalentemente utilizzati dagli esercenti per conferire al gas distribuito il caratteristico odore agliaceo; tale odore consente di avvertire nell'aria la presenza del gas, di per sé privo di odore, prima che esso raggiunga percentuali pericolose con possibili inneschi di esplosioni. L'Italgas utilizza in più di una zona operativa entrambi i tipi di odorizzante (Tav. 3.20).

L'esame dei dati ha evidenziato la presenza di 10 esercenti, che servono circa 18.000 clienti, e 13 esercenti, che servono circa 84.000 clienti, rispettivamente per il THT e per il TBM, che non hanno saputo indicare le quantità di odorizzante immesso nel gas distribuito.

TAV. 3.20 ODORIZZAZIONE DEL GAS: GRANDI ESERCENTI

ESERCENTE	CLIENTI	GAS TOTALE ACQUISTATO mc	TIPO ODORIZZANTE	ODORIZZANTE TOTALE IMMESSO kg	GRADO DI ODORIZZAZIONE MEDIO 1999 mg/mc	GRADO DI ODORIZZAZIONE MEDIO 1998 mg/mc
ITALGAS	2.630.458	3.921.316.275	THT	145.967	37,2	36,2
ITALGAS	206.959	241.192.413	TBM	4.480	18,5	21,6
ITALGAS	1.621.008	3.051.256.464	THT+TBM	91.655	30,0	31,5
CAMUZZI - GAZOMETRI	822.851	1.408.106.831	TBM	26.841	19,0	18,5
AEM - MILANO	804.215	993.907.597	TBM	21.395	21,5	18,7
NAPOLETANA GAS	552.786	435.584.715	THT	16.700	38,3	38,0
SEABO - BOLOGNA	345.050	796.955.768	THT	29.168	36,5	38,0
AMGA - GENOVA	315.115	378.908.802	THT	12.156	32,0	32,0
ITALCOGIM	302.819	414.431.956	TBM	4.842	11,6	11,7
FIORENTINA GAS	295.933	547.097.577	THT	34.209	62,5	52,7
ACAG - REGGIO EMILIA	173.313	465.717.183	THT	14.338	30,7	22,6
SICILIANA GAS	160.706	137.352.463	TBM	1.465	10,6	20,1
ASM - BRESCIA	149.181	337.551.058	THT	12.899	38,2	33,4
SOGEGAS	142.385	295.439.419	TBM	2.816	9,5	8,2
CONSIAG - PRATO	141.089	327.686.054	THT	10.641	32,4	33,6
AGES - PISA	133.851	273.341.814	THT	6.791	24,8	25,1
SOCIETÀ GAS RIMINI	129.129	270.334.131	TBM	4.428	16,3	16,8
AMPS - PARMA	123.305	293.498.337	THT	8.200	27,9	27,9
AGSM - VERONA	121.572	307.810.936	TBM	6.400	20,7	17,4
AMAG - PADOVA	120.946	311.198.182	THT	10.260	32,9	38,0
ASCO PIAVE	120.336	370.950.908	THT	7.298	19,6	20,2
ACEGAS - TRIESTE	112.204	145.194.892	THT	6.200	42,7	37,1
AMG - PALERMO	105.210	51.228.905	TBM	640	12,4	14,8

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.