

Per quanto riguarda la qualità commerciale, dal confronto internazionale emerge una sostanziale omogeneità dell'approccio regolatorio. La qualità commerciale viene regolata attraverso standard generali e specifici a cui sono collegati indennizzi in caso del loro mancato rispetto. Differenze tra i diversi paesi si notano sia in relazione a quali prestazioni sono soggette a standard specifici e quali a standard generali, sia in relazione alle procedure per ottenere gli indennizzi (su richiesta o automatici). Anche l'entità degli indennizzi automatici è variabile da paese a paese.

Più articolato è il confronto sui livelli effettivi, gli standard e i meccanismi di regolazione per la continuità del servizio. In primo luogo, le differenze nelle definizioni e soprattutto nei metodi di registrazione sono ancora significative tra i diversi paesi, e questo rende difficile un confronto tra livelli di continuità di nazioni diverse. Il gruppo di lavoro ha iniziato, su questo fronte, un'attività di confronto che dovrà continuare nel tempo; le differenze riscontrabili nei livelli registrati nei vari paesi sono imputabili in parte a diversi livelli di affidabilità del servizio, e in parte a fattori esogeni come la densità abitativa, le difformità orografiche e geografiche, l'assetto di rete.

Tra i meccanismi di regolazione della continuità del servizio, in alcuni paesi è stato scelto un sistema di standard individuali. Tale modalità, tuttavia, difficilmente consente di individuare il singolo cliente alimentato in bassa tensione soggetto a interruzione, non permettendo pertanto l'introduzione di un sistema di indennizzi automatici.

In altri paesi sono stati introdotti sistemi di regolazione della continuità del servizio basati su standard generali (valori medi per una determinata zona), collegati non a indennizzi individuali ma piuttosto a effetti tariffari. Il sistema di incentivi e penalità introdotto in Italia dall'Autorità a partire dal 2000 è stato il primo di questo tipo, a cui sono seguiti, in ordine di tempo, il sistema definito dall'Autorità norvegese (in vigore dal 2001) e quello stabilito dall'Autorità inglese, che entra in vigore a partire dal mese di aprile 2002.

Il gruppo di lavoro ha richiamato l'attenzione sui problemi di attuazione dei sistemi di regolazione della continuità del servizio: tempi e costi richiesti dagli esercenti per introdurre sistemi informativi in grado di individuare esattamente gli utenti soggetti alle interruzioni, metodologie di registrazione delle interruzioni e di elaborazione degli indicatori di continuità, clausole di esclusione per forza maggiore o altre cause esterne alla responsabilità degli esercenti, con-

trolli sui dati da parte sia, in primo luogo, degli stessi esercenti (*audit*), sia degli organismi di regolazione.

Infine, gli aspetti tecnici di “qualità della tensione”, che includono una serie di disturbi dell'alimentazione (fluttuazioni di tensione, buchi di tensione, armoniche, *flicker* e altri), sono risultati, dal confronto internazionale, ancora poco soggetti a regolazione economica. Su alcuni di questi aspetti le norme tecniche indicano valori di riferimento, ma ulteriori approfondimenti sono necessari per la distinzione delle responsabilità (tra esercenti, utente interessato e altri utenti) e per la valorizzazione del danno conseguente a ogni disturbo, che dipende significativamente dall'utilizzo dell'energia elettrica fatto dal singolo cliente.

IL SETTORE DEL GAS

Il 2001 è stato caratterizzato dal proseguimento delle attività di rilevazione dei dati sulla qualità del servizio erogato ai clienti finali, in relazione alla disciplina della Carta dei servizi, al fine di valutarne l'adozione e l'attuazione da parte degli esercenti.

Dall'1 gennaio 2001, con l'entrata in vigore della delibera 2 marzo 2000, n. 47, l'Autorità ha introdotto una nuova disciplina della qualità commerciale che sostituisce il precedente schema generale di riferimento delineato nella Carta dei servizi per il settore del gas. La delibera n. 47/00 è stata parzialmente modificata con la delibera 28 dicembre 2001, n. 334, con la quale si è tenuto conto della separazione societaria imposta ai grandi esercenti a partire dall'1 gennaio 2002 dal decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164.

Nel corso del 2001 sono proseguiti i contatti tra l'Autorità e gli enti di normazione tecnica e le associazioni tecniche di settore al fine di favorire il completamento delle norme tecniche necessarie per la piena attuazione, dall'1 gennaio 2002, della delibera 28 dicembre 2000, n. 236, relativa alla regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas.

Indicatori di qualità del servizio gas

Nel corso del 2001 l'Autorità ha effettuato la quinta indagine annuale sulla qualità del servizio. Essa ha riguardato per l'ultima volta la verifica del rispetto degli standard dichiarati dagli esercenti nelle loro Carte dei servizi per gli aspetti commerciali; infatti, a partire dall'1 gennaio 2001 è entrata in vigore la

nuova disciplina della qualità commerciale del servizio introdotta dall'Autorità con la delibera n. 47/00, che sostituisce la precedente disciplina della Carta dei servizi. La rilevazione, basata sui dati forniti dagli esercenti, ha riguardato anche gli aspetti di sicurezza e di continuità del servizio, verificando i livelli di qualità raggiunti nel 2000.

Adozione delle Carte dei Servizi

Nel 2000 sono proseguite le operazioni di acquisizione e di fusione tra imprese del settore, con una conseguente riduzione nel numero degli esercenti e un aumento delle dimensioni medie delle imprese in termini di utenza servita. L'Autorità ha verificato lo stato di adozione della Carta dei servizi: alla data del 31 dicembre 2000, 516 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 resta sostanzialmente invariata per il 2000, tenuto conto dell'aumento di clienti finali nel settore; esso ammonta circa al 93 per cento dell'intera utenza, per un totale di 15 milioni di clienti (Tav. 5.17). Gli esercenti che non si sono ancora dotati di una Carta dei servizi sono prevalentemente piccoli esercenti con meno di 10.000 clienti.

TAV.5.17 GRADO DI ADOZIONE DELLA CARTA SERVIZI

ESERCENTI E CLIENTI	GRANDI ESERCENTI ^(A)	MEDI ESERCENTI ^(B)	PICCOLI ESERCENTI ^(C)	TOTALE
NUMERO CARTE DEI SERVIZI ADOTTATE				
1997	20	155	326	501
1998	21	157	353	531
1999	21	144	332	497
2000	22	148	346	516
CLIENTI DEI SOGGETTI ESERCENTI CHE HANNO ADOTTATO LA CARTA DEI SERVIZI (milioni)				
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
2000	9,7	4,2	1,1	15,0

(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.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Nel complesso, appare confermato anche per il 2000 quanto rilevato negli anni precedenti, ovvero:

- gli standard sono differenziati tra loro, sia per i grandi esercenti, sia per quelli medi e piccoli dove questo fenomeno è più accentuato (Tavv. 5.18, 5.19 e 5.20, 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 provveduto a verificare il rispetto degli standard specifici, in particolare per quanto riguarda i preventivi, l'esecuzione di impianti completi, l'attivazione e la disattivazione della fornitura.

TAV. 5.18 RIEPILOGO RELATIVO A STANDARD SPECIFICI: GRANDI ESERCENTI

PRESTAZIONE	CASI 2000	STANDARD 2000 giorni			FUORI STANDARD (E) %		EFFETTIVO giorni (F)	
	(A)	MEDIO (B)	MINIMO (C)	MASSIMO (D)	2000	1999	2000	1999
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	22,0
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(G)	22.046	10,1	6	72	0,0	0,0	3,3	1,7
PRONTO INTERVENTO(H)	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.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

5.19 RIEPILOGO RELATIVO A STANDARD SPECIFICI: MEDI ESERCENTI

PRESTAZIONE	CASI 2000	STANDARD 2000 giorni			FUORI STANDARD ^(E) %		EFFETTIVO giorni ^(F)	
		^(A)	MEDIO ^(B)	MINIMO ^(C)	MASSIMO ^(D)	2000	1999	2000
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 ^(G)	4.152	21,2	1	48	0,0	0,4	4,8	7,6
PRONTO INTERVENTO ^(H)	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.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 5.20 RIEPILOGO RELATIVO A STANDARD SPECIFICI: PICCOLI ESERCENTI

PRESTAZIONE	CASI 2000 (A)	STANDARD 2000 giorni			FUORI STANDARD (E) %		EFFETTIVO giorni (F)	
		MEDIO (B)	MINIMO (C)	MASSIMO (D)	2000	1999	2000	1999
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 ^(G)	517	14,3	4	48	0,0	0,7	4,8	4,3
PRONTO INTERVENTO ^(H)	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.

Indennizzi ai clienti

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas prevede che gli esercenti individuino almeno 4 standard specifici di qualità, il cui mancato rispetto determini un indennizzo al cliente coinvolto.

Gli esercenti possono scegliere sia quali indicatori di qualità assoggettare a indennizzo, sia l'entità dello stesso, sia le sue procedure: gli indicatori di qualità sottoposti a indennizzo sono molto diversi da esercente a esercente. Alcuni esercenti hanno sottoposto a indennizzo anche indicatori di qualità non previsti dallo schema generale di riferimento della Carta dei servizi.

Per il 2000 si nota un forte incremento, da 1.640 a 3.709, per la quasi totalità di tipo automatico, degli indennizzi concessi ai clienti; l'aumento è in gran parte ascrivibile all'Italgas S.p.A., che è passata da 497 indennizzi nel 1999 a 2.241 indennizzi nel 2000, e alla Napoletana Gas, che è passata da 867 indennizzi nel 1999 a 1.306 indennizzi nel 2000.

In confronto al 1999, sono aumentati i casi di mancato rispetto degli standard soggetti a indennizzo (Tavv. 5.21 e 5.22), in particolar modo per i grandi esercenti. Tale aumento può derivare da una più precisa misura e verifica della qualità erogata ai clienti finali.

TAV. 5.21 INDENNIZZI AI CLIENTI

CASI	GRANDI ESERCENTI ^(A)	MEDI ESERCENTI ^(B)	PICCOLI ESERCENTI ^(C)	TOTALE 2000	TOTALE 1999
CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD ^(D) SOGGETTI A RIMBORSO PER CAUSE IMPUTABILI ALL'ESERCENTE	10.394	3.923	318	14.635	11.212
NUMERO DI RICHIESTE DI RIMBORSO PRESENTATE DA PARTE DEI CLIENTI	10	16	1	27	256
NUMERO DI RIMBORSI CONCESSI	3.567	131	11	3.709	1.640
DI CUI RIMBORSI AUTOMATICI	3.560	116	11	3.687	1.479
IMPORTO TOTALE DEI RIMBORSI CONCESSI milioni di lire	211,3	11,1	1,1	223,5	134,3

(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) Standard: tempo massimo, misurato in giorni solari, dichiarato nelle Carte dei servizi, in vigore nell'anno considerato, per fornire al cliente la prestazione richiesta.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità

TAV. 5.22 EVOLUZIONE DEL NUMERO DI CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A INDENNIZZO

CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD ^(D) 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
2000	10.394	3.923	318	14.635

(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) Standard: tempo massimo, misurato in giorni solari, dichiarato nelle Carte dei servizi, in vigore nell'anno considerato, per fornire al cliente la prestazione richiesta.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità

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

Il servizio di pronto intervento

Il servizio di pronto intervento su chiamata di terzi è importante al fine di rimuovere con tempestività situazioni potenziali di pericolo prima che queste degenerino in incidenti.

Purtroppo ancora nel 2000 non tutti i grandi esercenti avevano definito nella propria Carta dei servizi uno standard di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.

La tempestività di intervento è misurata da un numero ristretto di esercenti, anche se maggiore rispetto al 1999. Nella tavola 5.23 è evidenziato anche il parametro del numero di chiamate di pronto intervento ogni mille clienti serviti, di seguito indicato come frequenza di chiamata.

Rispetto al valore medio di frequenza di chiamata, ponderato sul numero di chiamate dei clienti dichiarato dagli esercenti che hanno misurato lo standard, si evidenziano situazioni estreme con valori particolarmente bassi, quali l'Aem S.p.A. di Milano, la Società Gas Rimini, l'Asco Piave, e altre con valori nettamente superiori alla media, come la Consiag-Prato, la Fiorentina Gas e l'Amg-Palermo (Tav. 5.23). Tale differenza, tuttavia, può essere giustificata in base a una diversa definizione di casi di pronto intervento, a soluzioni impiantistiche differenti, o a diverse condizioni degli impianti derivanti da una maggiore o minore frequenza dell'ispezione della rete interrata, o ancora al tipo di materiale e vetustà delle reti di distribuzione.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 5.23 PRONTO INTERVENTO: GRANDI ESERCENTI

ESERCENTI	2000								1999	
	CLIENTI	CASI OGNI 1000 CLIENTI	CASI	STANDARD	FUORI STANDARD	EFFETTIVO	FUORI STANDARD	EFFETTIVO		
	(A)		(B)	(minuti) (C)	% (D)	(minuti) (E)	% (D)	(minuti) (E)		
ITALGAS	4.541.681	14,6	66.098	60	3,8	35,0	9,5	35,4		
CAMUZZI – GAZOMETRI	862.332	18,6	15.998	60	0,0	28,1	0,0	26,2		
AEM – MILANO	820.625	2,5	2.075	60	0,0	21,8	0,0	22,5		
NAPOLETANA GAS	570.644	15,2	8.663	60	5,1	81,0	5,0	67,0		
SEABO – BOLOGNA	350.137	0,4	129	120	5,4	51,0	ND	ND		
ITALCOGIM	342.065	10,3	3.512	45	1,6	20,2	0,2	20,1		
AMGA – GENOVA	316.446	ND	ND	ND	ND	ND	0,0	87,0		
FIORENTINA GAS	300.722	23,6	7.094	60	9,1	36,0	29,2	74,0		
AGAC – REGGIO EMILIA	180.663	5,7	1.031	120	ND	60,0 ^(E)	ND	60,0 ^(E)		
SICILIANA GAS	168.569	20,9	3.519	60	0,9	22,4	3,6	30,3		
ASM – BRESCIA	151.220	14,4	2.179	ND	ND	52,9 ^(E)	ND	20,6 ^(E)		
SOGEGAS	148.229	13,1	1.939	60	2,2	24,8	80,9	27,2		
CONSIAG – PRATO	145.804	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND		
AGES – PISA	137.181	12,5	1.710	ND	ND	35,2 ^(E)	ND	30,0 ^(E)		
SOCIETÀ GAS RIMINI	127.133	2,9	368	60	0,8	20,0	6,6	21,0		
ASCO – PIAVE	126.581	4,2	534	120	13,4	91,0	9,7	53,0		
AMAG – PADOVA	123.441	2,8	350	120	0,0	60,0	ND	ND		
AGSM – VERONA	122.881	5,8	708	ND	ND	62,0 ^(E)	ND	56,0 ^(E)		
META – MODENA	117.312	5,7	665	60	0,0	ND	0,0 ^(E)	ND		
ACEGAS – TRIESTE	113.109	15,8	1.791	60	ND	43,3 ^(E)	ND	40,0 ^(E)		
AMG – PALERMO	110.667	15,6	1.725	120	23,5	99,4	11,7	55,6		
AGAS	101.804	8,6	875	60	0,1	29,3	0,3 ^(E)	30,2 ^(E)		

(A) Numero clienti: numero di clienti attivi al 31 dicembre dell'anno considerato.

(B) Numero casi: numero di richieste dei clienti per la prestazione considerata pervenute nell'anno 2000.

(C) Standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in minuti).

(D) Percentuale fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato.

(E) Effettivo: tempo effettivo di esecuzione della prestazione richiesta raggiunto nel corso dell'anno, calcolato come media ponderale sul numero dei casi e misurato in minuti.

(F) Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento: è il tempo, espresso in minuti, intercorrente tra la chiamata del cliente e l'arrivo della squadra di pronto intervento sul luogo di chiamata. Sono presenti, tuttavia, esercenti che interpretano in modo diverso, più o meno estensivo, il pronto intervento e che definiscono in modo differente il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.

L'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). Nell'anno passato si è verificato un aumento di circa l'1 per cento della percentuale di rete in bassa pressione ispezionata, a fronte di una riduzione del 7 per cento di ispezioni effettuate sulla rete in media pressione (44 per cento di rete ispezionata rispetto al precedente 51 per cento dell'anno precedente) (Tav. 5.24).

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. 5.25).

TAV. 5.24 RETE INTERRATA ISPEZIONATA: BASSA PRESSIONE

ESERCENTI	CLIENTI (D)	ESTENSIONE RETE IN KM (E)	METRI DI RETE/ CLIENTE	ESTENSIONE DELLA RETE CONTROLLATA km	RETE CONTROLLATA 2000 %	RETE CONTROLLATA 1999 %
GRANDI ^(A)	9.979.246	62.842	6,3	21.518	34,2	38 ^(F)
MEDI ^(B)	3.537.001	34.274	9,7	10.756	31,4	27
PICCOLI ^(C)	1.130.195	13.363	11,8	5.217	39,0	31
TOTALE	14.646.442	110.479	7,5	37.491	33,9	33

(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) Numero clienti: numero di clienti attivi al 31 dicembre dell'anno considerato

(E) Metri totali di rete esistente al 31 dicembre 1999 rapportati al numero di clienti al 31 dicembre 2000.

(F) per comparazione fra l'anno 2000 e l'anno precedente è stata ricalcolata la percentuale di rete controllata nell'anno 1999 includendo Meta-Modena e Agas.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

TAV. 5.25 RETE INTERRATA ISPEZIONATA: MEDIA PRESSIONE

ESERCENTI	CLIENTI (D)	ESTENSIONE RETE IN KM (E)	METRI DI RETE/ CLIENTE	ESTENSIONE DELLA RETE CONTROLLATA km	RETE CONTROLLATA 2000 %	RETE CONTROLLATA 1999 %
GRANDI ^(A)	9.798.583	34.709	3,5	16.628	47,9	48 ^(F)
MEDI ^(B)	3.634.506	20.650	5,7	8.297	40,2	37
PICCOLI ^(C)	1.159.069	9.874	8,5	4.527	45,8	43
TOTALE	14.592.158	65.233	4,5	29.452	45,1	44

(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) Numero clienti: numero di clienti attivi al 31 dicembre dell'anno considerato

(E) Metri totali di rete esistente al 31 dicembre 1999 rapportati al numero di clienti al 31 dicembre 2000.

(F) Per comparazione fra l'anno 2000 e l'anno precedente è stata ricalcolata la percentuale di rete controllata nell'anno 1999 includendo Meta-Modena e Agas; inoltre nel calcolo dei valori in tabella non è stata considerata Acag-Reggio Emilia poiché non ha reso disponibile il dato

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

L'odorizzazione del gas

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. Il THT (componente principale tetraidrotiofene) e il TBM (componente principale terzbutilmercaptano) sono gli odorizzanti prevalentemente utilizzati dagli esercenti per conferire al gas distribuito il caratteristico odore agliaceo; questo 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. 5.26).

L'esame dei dati evidenzia 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.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 5.26 ODORIZZAZIONE DEL GAS^(A): GRANDI ESERCENTI

ESERCENTE	CLIENTI ^(D)	GAS TOTALE ACQUISTATO mc	TIPO ODORIZZANTE ^(B)	ODORIZZANTE TOTALE IMMESSO kg	GRADO DI ODORIZZAZIONE MEDIO 2000 ^(C) mg/mc	GRADO DI ODORIZZAZIONE MEDIO 1999 mg/mc
ITALGAS	1.431.919	1.402.220.448	THT	47.420	33,8	37,2
ITALGAS	211.823	238.611.971	TBM	3.893	16,3	18,5
ITALGAS	3.370.954	5.393.036.610	THT+TBM	101.860	18,9	30,0
CAMUZZI – GAZOMETRI	862.332	1.435.760.724	TBM	29.976	20,9	19,0
AEM – MILANO	820.625	1.020.248.974	TBM	20.316	19,9	21,5
NAPOLETANA GAS	570.644	427.413.947	THT	20.000	46,8	38,3
SEABO – BOLOGNA	350.137	748.657.786	THT	27.299	36,5	36,5
ITALCOGIM	342.065	387.215.585	TBM	4.756	12,3	11,6
AMGA – GENOVA	316.446	358.801.892	THT	11.482	32,0	32,0
FIorentina GAS	300.722	527.851.000	THT	35.441	67,1	62,5
AGAC – REGGIO EMILIA	180.663	525.051.781	THT	16.842	32,1	30,7
SICILIANA GAS	168.569	142.541.295	TBM	1.293	9,1	10,6
ASM – BRESCIA	151.220	333.494.662	THT	12.467	37,4	38,2
SOEGEGAS	148.229	286.787.918	TBM	3.011	10,5	9,5
CONSIAG – PRATO	145.804	324.392.619	THT	9.334	28,8	32,4
AGES – PISA	137.181	266.754.701	THT	8.002	30,0	24,8
SOCIETÀ GAS RIMINI	127.133	255.089.058	TBM	4.800	18,8	16,3
ASCO – PIAVE	126.581	371.883.853	THT	7.245	19,5	19,6
AMAG – PADOVA	123.441	296.741.654	THT	11.420	38,5	32,9
AGSM – VERONA	122.881	299.793.436	TBM	4.311	14,4	20,7
META – MODENA	117.312	284.363.388	THT	6.182	21,7	19,1
ACEGAS – TRIESTE	113.109	136.199.882	THT	4.961	36,4	42,7
AMG – PALERMO	110.667	53.602.896	TBM	681	12,7	12,4
AGAS	101.804	205.480.341	TBM	2.068	10,1	10,9

(A) Odorizzazione: processo con il quale si rende odoroso e pertanto riconoscibile un gas normalmente inodore.

(B) Odorizzante: sostanza aggiunta al gas per renderlo odoroso e pertanto riconoscibile.

(C) Grado di odorizzazione: è la quantità di odorizzante presente nell'unità di volume del gas distribuito, misurata in milligrammi per metro cubo alle condizioni standard (mg/mc).

(D) Numero clienti: numero di clienti attivi al 31 dicembre 2000.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

Attività di regolazione e controllo della qualità del servizio di fornitura gas

La nuova regolazione della qualità commerciale

Con la delibera n. 47/00 sono stati introdotti dall'Autorità i nuovi standard nazionali di qualità commerciale, uniformi su tutto il territorio e obbligatori per tutti gli esercenti con più di 5.000 clienti alimentati in bassa pressione. Gli standard nazionali di qualità commerciale definiti dall'Autorità sostituiscono gli standard autodefiniti dagli esercenti nelle proprie Carte dei servizi, che avevano comportato notevole diversità di trattamento dei clienti nelle differenti zone del paese.

I nuovi standard sono sia specifici, soggetti a indennizzi automatici ai clienti in caso di mancato rispetto per causa riconducibile all'esercente, sia generali. Il criterio seguito nella selezione degli indicatori da sottoporre a standard specifici o generali è stato quello di bilanciare la regolamentazione tra due obiettivi: la tutela dei clienti e il miglioramento della qualità. Il primo richiede come strumento la definizione di livelli specifici soggetti a indennizzi automatici, mentre il secondo può essere perseguito meglio con la definizione di livelli generali di qualità attraverso lo stimolo della pubblicazione comparativa.

Gli standard specifici di qualità commerciale, riportati nella tavola 5.27, riguardano le cinque prestazioni più frequenti per il rispetto degli appuntamenti personalizzati con i clienti.

TAV. 5.27 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE

	UTENTI CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G 25	UTENTI CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G 40
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ	2 giorni feriali	2 giorni feriali
FASCIA MASSIMA DI PUNTUALITÀ PER APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI DI CUI ALL'ART. 17, COMMA 17.1	3 ore	3 ore

Per quanto riguarda lo standard relativo alla puntualità degli appuntamenti, la direttiva dell'Autorità introduce la possibilità per il cliente di personalizzare l'incontro. In questi casi, l'appuntamento personalizzato può essere fissato anche oltre il tempo massimo previsto dagli standard di tempestività, ma il personale dell'esercente deve presentarsi entro la fascia massima di 3 ore comunicata al cliente al momento della fissazione dell'appuntamento, pena il pagamento di un indennizzo. In tale modo il cliente ha la facoltà di scegliere, in base alle proprie esigenze, tra una garanzia relativa alla tempestività e una relativa alla puntualità.

Oltre agli standard specifici di qualità commerciale, l'Autorità ha anche definito standard generali di qualità che sono riferiti ai clienti serviti dallo stesso esercente nella medesima provincia. I nuovi standard generali di qualità commerciale definiti dall'Autorità sono riportati nella tavola 5.28.

TAV. 5.28 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

	LIVELLO GENERALE
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'art. 5, comunicati entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, di cui all'art. 7, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione, di cui all'art. 11, comunicate entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta dell'utente, di cui all'art. 12, comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di esiti di verifiche della pressione di fornitura su richiesta dell'utente, di cui all'art. 13, comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, di cui all'art. 14, comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di utenti con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, di cui all'art. 15, entro il tempo massimo di 60 minuti	90%
Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti con l'utente, di cui all'art. 18, comma 18.2, relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici	90%
Percentuale minima di utenti con numero annuo di letture e autoletture, di cui all'art. 20, non inferiore a 1	90%

La direttiva n. 47/00 dedica un'attenzione particolare all'informazione che gli esercenti devono assicurare al cliente sugli standard specifici e generali di qualità commerciale:

- una volta all'anno, tutti i clienti devono ricevere informazioni su entrambi gli standard e sui risultati effettivamente raggiunti dall'esercente nel corso dell'anno;
- l'esercente deve inoltre informare ogni cliente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard specifici, del tempo massimo e dell'indennizzo previsti.

L'attuazione del decreto legislativo n. 164/00 ha portato alla separazione societaria tra l'attività di distribuzione e l'attività di vendita del gas; con la delibera n. 334/01, l'Autorità ha fornito indicazioni specifiche per l'attuazione della delibera n. 47/00 per tali società. La delibera n. 334/01 impone che:

- la società separata di vendita risponda dell'attuazione della delibera n. 47/00 limitatamente alle richieste di rettifica di fatturazione e di reclami relativi ad aspetti commerciali;
- la società separata di distribuzione risponda dell'attuazione della delibera n. 47/00 per tutti gli aspetti rimanenti;
- in particolare la società separata di distribuzione è responsabile dell'attività di pronto intervento e provvede a comunicare tempestivamente i recapiti telefonici del servizio a tutti i venditori operanti sul territorio nel quale gestisce la distribuzione, affinché questi ultimi li pubblicino sulle bollette dei propri clienti secondo le direttive dell'Autorità in tema di trasparenza dei documenti di fatturazione.

La nuova regolazione della sicurezza e continuità del servizio

Con la delibera n. 236/00 l'Autorità ha definito la disciplina della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas.

La sicurezza del servizio è la salvaguardia delle persone e delle cose dai danni derivanti da esplosioni, da scoppi e da incendi provocati dal gas distribuito; essa dipende dall'odorizzazione del gas, dalla riduzione delle fughe di gas, attraverso sia l'ispezione della rete di distribuzione sia la protezione catodica¹

¹ L'utilizzo della protezione catodica sulle tubazioni in acciaio riduce il fenomeno della corrosione delle tubazioni stesse per correnti vaganti nei terreni e di conseguenza il danneggiamento delle tubazioni con possibile innesco di fughe di gas.

delle reti in acciaio, oltre che da un servizio di pronto intervento in grado di adoperarsi tempestivamente in caso di chiamata.

La continuità del servizio di distribuzione del gas è la mancanza di interruzioni nell'erogazione della fornitura ai clienti. Il gas dovrebbe essere fornito con continuità, in quanto le interruzioni del servizio possono esporre i clienti a rischi per la sicurezza all'atto della riattivazione dell'erogazione, nonché provocare loro danni e disagi. Tuttavia, per motivi tecnici, non è possibile raggiungere la mancanza assoluta di interruzioni.

Il provvedimento emanato dall'Autorità si è posto quindi come obiettivi:

- per la sicurezza, la salvaguardia della sicurezza fisica delle persone e delle cose e la tutela dell'ambiente attraverso la riduzione del gas metano immesso in atmosfera;
- per la continuità, la riduzione del numero e della durata delle interruzioni;
- in generale, la riduzione dei divari esistenti nei livelli di continuità e sicurezza tra i diversi distributori operanti nel paese, salvaguardando le situazioni in cui già oggi si registrano livelli effettivi di sicurezza e di continuità di eccellenza.

Il provvedimento ha introdotto un sistema di obblighi sia su alcuni indicatori di sicurezza (Tav. 5.29), sia su indicatori di tipo generale. È stata infatti richiesta:

- la predisposizione di una adeguata cartografia dell'impianto di distribuzione da tenere aggiornata in base alle modifiche di impianto apportate e alla realizzazione di nuove parti di impianto;
- l'estensione del servizio di pronto intervento ai casi di segnalazione di dispersione di gas sugli impianti di proprietà o gestiti dal cliente finale a valle del punto di consegna.

TAV. 5.29 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER INDICATORE DI SICUREZZA

INDICATORE	OBBLIGO DI SERVIZIO
Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta a ispezione	Minimo 30%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta a ispezione	Minimo 20%
Numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	NOD_{min} calcolato secondo quanto disposto dall'art. 8, comma 5