

per il quale calcolare i livelli effettivi di sicurezza e di continuità. La pubblicazione comparativa dei livelli effettivi raggiunti dai distributori stimola questi ultimi al miglioramento dei propri livelli effettivi di sicurezza e di continuità.

Per alcune delle attività rilevanti per la sicurezza l'Autorità ha introdotto una serie di obblighi di servizio. In particolare sono stati fissati la percentuale minima annua di rete che deve essere sottoposta a ispezione per la ricerca sistematica delle dispersioni di gas e il numero minimo annuo di misure del grado di odorizzazione del gas che devono essere effettuate dal distributore.

I distributori devono inoltre dotare ogni punto di alimentazione della rete di un idoneo gruppo di misura del gas immesso in rete e ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea in modo conforme a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia. Per quanto riguarda il pronto intervento è stata definita la percentuale minima di chiamate (90 per cento) per le quali l'arrivo sul luogo di intervento deve avvenire entro 60 minuti pena la sanzionabilità del distributore da parte dell'Autorità; è stato inoltre fissato uno standard generale (arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti per almeno il 95 per cento dei casi), prevedendo una penale di 500 € per ogni chiamata mancante al raggiungimento della soglia del 95 per cento per cause imputabili all'esercente. Per tutte le imprese di distribuzione gli obblighi di effettuazione del pronto intervento valgono anche per chiamata relativa a segnalazione di fuga di gas sull'impianto del cliente finale. I distributori devono inoltre dotarsi di planimetria aggiornata degli impianti. Infine il Testo integrato ha previsto per i distributori l'obbligo di sostituzione completa (o di risanamento) delle tubazioni in ghisa con giunti canapa e piombo entro il 2014, prevedendo comunque entro il 2008 la sostituzione (o il risanamento) di almeno il 30 per cento delle condotte in esercizio a fine 2003.

La regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas ha introdotto l'obbligo per ogni distributore di definire procedure operative per la gestione di emergenze (fuori servizio di cabine di alimentazione della rete, di interi tratti di rete di media o di bassa pressione ecc.) e di incidenti derivanti dall'uso del gas distribuito; l'Autorità ha introdotto anche l'obbligo di comunicare tempestivamente al Comitato italiano gas (CIG) ogni emergenza o incidente da gas che lo abbia coinvolto.

Particolare attenzione è stata rivolta allo sviluppo delle *Linee guida* relative alle attività correlate alla sicurezza e alla continuità del servizio. Su impulso dell'Autorità, il CIG, l'APCE (Associazione per la protezione dalle corrosioni elettrolitiche) e l'ATIG (Associazione tecnica italiana del gas) hanno redatto le *Linee guida* necessarie all'applicazione della delibera n. 236/00, ai sensi dell'art. 28 della stessa, che sono poi state pubblicate dall'UNI nel proprio sito Internet. Le raccomandazioni contenute nelle *Linee guida* rappresentano le modalità obbligatorie per l'effettuazione delle attività regolate per gli aspetti di sicurezza e

continuità del servizio di distribuzione del gas non coperti o non ancora sufficientemente regolati da norme tecniche nazionali o europee.

Il dispiegamento della regolazione della sicurezza e della continuità definita dall'Autorità è stato graduale e precisamente:

- per tutte le imprese di distribuzione, a partire dal 2001, sono decorsi gli obblighi di effettuazione del pronto intervento anche per chiamata relativa a segnalazione di fuga di gas sull'impianto del cliente;
- per ogni impresa distributrice con più di 5.000 clienti finali (e per ogni impianto da essa gestito con più di 1.000 clienti finali allacciati):
- dall'1 luglio 2001 è decorso l'obbligo di dotarsi di planimetria aggiornata;
- dall'1 gennaio 2002 è decorso l'obbligo del rispetto della regolazione della sicurezza e della continuità;
- per tutti i distributori di gas naturale dall'1 gennaio 2006 decorrerà l'obbligo di attuazione della regolazione della sicurezza e della continuità;
- per i distributori di gas diversi dal gas naturale a partire dall'1 gennaio 2005 è decorso l'obbligo di ispezionare l'intera rete di distribuzione ogni cinque anni e dall'1 gennaio 2007 decorrerà l'obbligo di dotarsi di una cartografia aggiornata degli impianti.

Sulla base dei dati comunicati dagli esercenti per il 2002 e il 2004 si può affermare che l'introduzione della regolazione dell'Autorità ha comportato:

- la sistematica esecuzione dell'ispezione programmata delle reti su una percentuale delle stesse significativamente maggiore dei livelli minimi stabiliti dall'Autorità e l'utilizzo di una metodologia di localizzazione delle dispersioni a seguito sia di ispezioni programmate sia di segnalazione di terzi omogenea tra la maggior parte dei distributori (Fig. 5.9);
- l'aumento della tempestività del pronto intervento e in generale l'individuazione della rilevanza di tale servizio quale crocevia di tutte le attività rilevanti ai fini della sicurezza nella distribuzione di gas (Fig. 5.10);
- la sensibilizzazione dei distributori sulle attività di controllo dell'odorizzazione del gas e dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio;
- l'effettuazione della misura della continuità del servizio;
- in generale, la definizione di *Linee guida* per la corretta e omogenea effettuazione delle principali attività di sicurezza.

Il confronto tra i dati del 2002, del 2003 e del 2004 evidenzia una leggera diminuzione delle percentuali di rete ispezionata, indice della tendenza dei distributori a ottimizzare le risorse disponibili pur rimanendo al di sopra dei limiti minimi imposti.

FIG. 5.9 PERCENTUALE DI RETE ISPEZIONATA

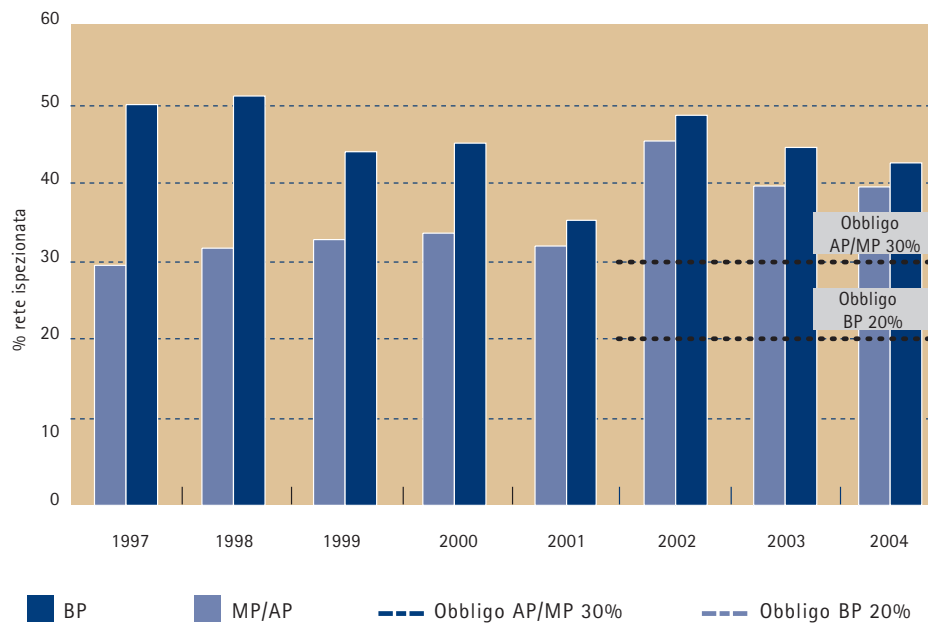
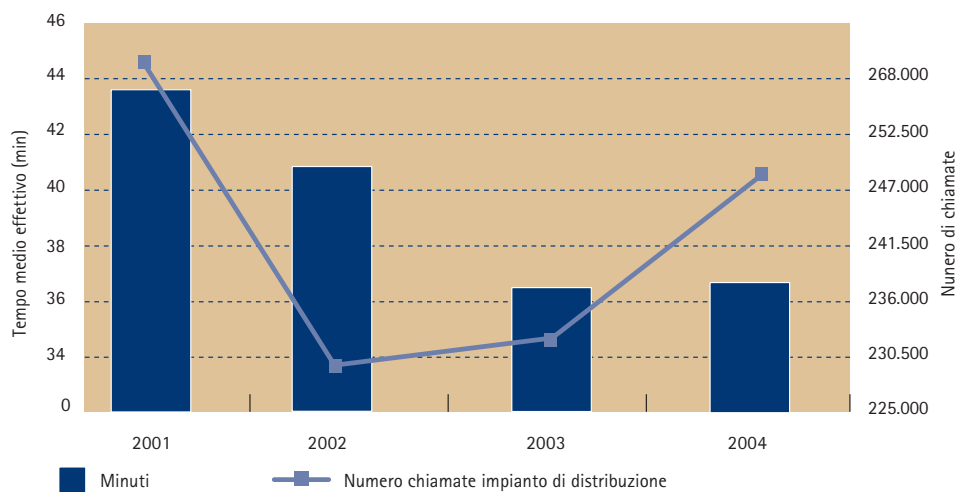


FIG. 5.10 CHIAMATE DI PRONTO INTERVENTO PER IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE, ANNI 2001-2004



XIV LEGISLATURA — DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI — DOCUMENTI

La tavola 5.6 fornisce il riepilogo generale delle prestazioni di pronto intervento per l'anno 2004 relative ai grandi esercenti.

TAV. 5.6 PRONTO INTERVENTO DEI GRANDI ESERCENTI NEL 2004

ESERCENTE	CLIENTI FINALI	IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE		A VALLE DEL PUNTO DI CONSEGNA		TOTALE CASI
		CASI	CASI OGNI 1.000 CLIENTI FINALI	CASI	CASI OGNI 1.000 CLIENTI FINALI	
Società Italiana per il Gas	4.450.000	70.530	15,8	6.978	1,6	77.508
Enel Rete Gas	1.886.462	28.048	14,9	2.438	1,3	30.486
Aem Distribuzione Gas e Calore	845.601	16.693	19,7	515	0,6	17.208
Hera	798.716	13.710	17,2	468	0,6	14.178
Napoletana Gas	632.029	13.752	21,8	250	0,4	14.002
Italcogim Reti	557.672	7.288	13,1	358	0,6	7.646
Azienda Energia e Servizi	457.231	7.756	17,0	1.106	2,4	8.862
Enia	356.786	5.110	14,3	246	0,7	5.356
Azienda Mediterranea Gas e Acqua	322.774	4.857	15,0	21	0,1	4.878
Fiorentina Gas	320.565	6.112	19,1	468	1,5	6.580
Ascogas	295.198	2.201	7,5	431	1,5	2.632
Acegas Aps	255.659	1.851	7,2	403	1,6	2.254
Toscana Gas	242.996	3.327	13,7	245	1,0	3.572
Siciliana Gas	211.316	4.663	22,1	202	1,0	4.865
Cogas	168.457	1.252	7,4	244	1,4	1.496
Asm Brescia	168.047	1.262	7,5	437	2,6	1.699
Consiag Reti	160.516	1.275	7,9	276	1,7	1.551
SGR Reti	147.400	1.087	7,4	154	1,0	1.241
META Rete Gas	144.256	1.590	11,0	206	1,4	1.796
AGSM Rete Gas	132.029	2.613	19,8	471	3,6	3.084
Amg Energia	127.385	5.500	43,2	459	3,6	5.959
Edison DG	123.076	1.718	14,0	118	1,0	1.836
Trentino Servizi	110.972	214	1,9	88	0,8	302
Azienda Municipale del Gas Bari	107.952	1.426	13,2	-	-	1.426
Erogasmet	102.273	2.000	19,6	-	-	2.000
Thuenga Laghi	101.120	974	9,6	182	1,8	1.156
Totale	13.226.488	206.809	15,6	16.764	1,3	223.573

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

XIV LEGISLATURA — DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI — DOCUMENTI

Le tavole 5.7 e 5.8 forniscono il riepilogo generale delle attività di ispezione della rete e di localizzazione delle dispersioni per l'anno 2004 relative ai grandi distributori.

TAV. 5.7 RETE ISPEZIONATA DAI GRANDI ESERCENTI NEL 2004

ESERCENTE	RETE IN BASSA PRESSIONE			RETE IN ALTA O MEDIA PRESSIONE		
	ESTENSIONE DELLA RETE IN km ^(A)	LUNGHEZZA DELLA RETE ISPEZIONATA IN km ^(A)	% RETE ISPEZIONATA	ESTENSIONE DELLA RETE IN km ^(A)	LUNGHEZZA DELLA RETE ISPEZIONATA IN km ^(A)	% RETE ISPEZIONATA
Società Italiana per il Gas	23.319	6.939	29,8	16.666	5.926	35,6
Enel Rete Gas	16.707	8.639	51,7	10.687	5.803	54,3
Aem Distribuzione Gas e Calore	2.447	1.776	72,6	492	492	100,0
Hera	3.419	1.187	34,7	6.377	2.700	42,3
Napoletana Gas	3.301	1.056	32,0	789	393	49,8
Italcogim Reti	4.233	2.590	61,2	2.906	2.381	81,9
Azienda Energia e Servizi	1.125	303	26,9	176	80	45,2
Enia	2.635	668	25,4	2.500	780	31,2
Azienda Mediterranea Gas e Acqua	1.197	293	24,4	453	127	28,0
Fiorentina Gas	1.197	607	50,7	1.375	726	52,8
Ascogas	4.220	1.604	38,0	1.991	766	38,5
Acegas Aps	1.660	1.063	64,1	406	391	96,4
Toscana Gas	2.148	1.066	49,6	1.069	512	47,9
Siciliana Gas	1.576	363	23,0	933	299	32,0
Cogas	1.859	381	20,5	1.474	375	25,4
Asm Brescia	1.348	848	62,9	216	185	85,8
Consiag Reti	892	304	34,1	464	94	20,2
SGR Reti	1.202	500	41,6	1.311	498	38,0
META Rete Gas	835	219	26,3	812	273	33,7
AGSM Rete Gas	818	687	84,0	285	240	84,1
Amg Energia	472	472	100,0	187	187	100,0
Edison DG	1.185	815	68,8	916	488	53,3
Trentino Servizi	1.019	308	30,2	393	125	31,9
Azienda Municipale del Gas Bari	317	-	-	81	-	-
Erogasmet	855	220	25,7	323	91	28,2
Thuega Laghi	1.074	331	30,9	494	167	33,8
Totale	81.059	33.238	41,0	53.779	24.100	44,8

(A) L'estensione della rete è comprensiva di quella degli impianti dei comuni in avviamento.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

XIV LEGISLATURA — DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI — DOCUMENTI

TAV. 5.8 INDIVIDUAZIONE DELLE DISPERSIONI NELLE RETI
DEI GRANDI ESERCENTI NEL 2004

ESERCENTE				NUMERO DISPERSIONI			
	METRI DI RETE PER CLIENTE FINALE	LUNGHEZZA RETE IN km	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA IN km	DA RETE ISPEZIONATA	PER km RETE ISPEZIONATA	SEGNALATE DA TERZI	PER km DA SEGNALAZIONE DI TERZI
Società Italiana per il Gas	9,16	39.985	12.865	1.355	0,11	31.750	0,79
Enel Rete Gas	14,95	27.394	14.442	485	0,03	12.909	0,47
Aem Distribuzione Gas e Calore	3,51	2.939	2.268	2.647	1,17	10.934	3,72
Hera	12,31	9.796	3.887	205	0,05	10.643	1,09
Napoletana Gas	6,59	4.090	1.448	141	0,10	8.665	2,12
Italcogim Reti	13,51	7.139	4.971	39	0,01	2.788	0,39
Azienda Energia e Servizi	2,87	1.301	383	8	0,02	4.533	3,48
Enia	14,75	5.135	1.449	23	0,02	2.862	0,56
Azienda Mediterranea Gas e Acqua	5,11	1.650	419	1.075	2,56	3.479	2,11
Fiorentina Gas	8,17	2.572	1.334	74	0,06	2.948	1,15
Ascogas	21,84	6.211	2.370	41	0,02	681	0,11
Acegas Aps	8,15	2.065	1.454	189	0,13	885	0,43
Toscana Gas	13,66	3.217	1.577	78	0,05	936	0,29
Siciliana Gas	12,25	2.509	661	2	0,00	2.199	0,88
Cogas	19,98	3.333	756	40	0,05	598	0,18
Asm Brescia	9,45	1.564	1.033	73	0,07	562	0,36
Consiag Reti	8,60	1.357	398	38	0,10	456	0,34
SGR Reti	17,05	2.513	998	13	0,01	655	0,26
META Rete Gas	11,41	1.647	493	49	0,10	663	0,40
AGSM Rete Gas	8,62	1.104	927	110	0,12	668	0,61
Amg Energia	5,31	659	659	18	0,03	4.330	6,57
Edison DG	17,08	2.101	1.303	39	0,03	373	0,18
Trentino Servizi	13,35	1.412	433	1	0,00	148	0,10
Azienda Municipale del Gas Bari	3,69	398	-	-	-	737	1,85
Erogasmet	11,85	1.178	311	98	0,31	1.380	1,17
Thuega Laghi	15,61	1.568	498	148	0,30	812	0,52
Totale	10,19	134.838	57.338	6.989	0,12	107.594	0,80

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

La tavola 5.9 fornisce il riepilogo generale delle attività di protezione catodica relativa ai grandi esercenti per l'anno 2004.

XIV LEGISLATURA — DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI — DOCUMENTI

TAV. 5.9 PROTEZIONE CATODICA DELLE RETI DEI GRANDI ESERCENTI NEL 2004

ESERCENTE	ESTENSIONE RETE IN km	ESTENSIONE RETE IN ACCIAIO IN km	ESTENSIONE RETE IN ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA IN km	ESTENSIONE RETE IN ACCIAIO NON PROTETTA IN km	% RETE IN ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA
Società Italiana per il Gas	39.985	32.872,9	32.626,7	246,2	99,3
Enel Rete Gas	27.394	26.097,5	25.355,5	742,0	97,2
Aem Distribuzione Gas e Calore	2.939	1.064,2	661,4	402,8	62,1
Hera	9.796	8.174,3	8.144,4	29,9	99,6
Napoletana Gas	4.090	3.154,1	3.154,1	-	100,0
Italcogim Reti	7.139	6.534,1	6.534,1	-	100,0
Azienda Energia e Servizi	1.301	520,4	520,4	-	100,0
Enia	5.135	4.898,3	4.597,4	301,0	93,9
Azienda Mediterranea Gas e Acqua	1.650	531,7	50,7	481,0	9,5
Fiorentina Gas	2.572	1.716,7	1.633,3	83,4	95,1
Ascogas	6.211	6.140,7	6.140,7	-	100,0
Acegas Aps	2.065	672,7	468,0	204,7	69,6
Toscana Gas	3.217	3.142,8	1.916,0	1.226,8	61,0
Siciliana Gas	2.509	2.047,2	2.010,4	36,7	98,2
Cogas	3.333	2.943,3	2.849,4	93,9	96,8
Asm Brescia	1.564	576,6	476,4	100,1	82,6
Consiag Reti	1.357	1.265,6	1.260,6	5,0	99,6
SGR Reti	2.513	2.499,1	2.499,1	-	100,0
META Rete Gas	1.647	1.409,0	1.409,0	-	100,0
AGSM Rete Gas	1.104	803,6	759,0	44,7	94,4
Amg Energia	659	192,3	192,3	-	100,0
Edison DG	2.101	1.504,4	1.504,4	-	100,0
Trentino Servizi	1.412	1.377,0	1.377,0	-	100,0
Azienda Municipale del Gas Bari	398	392,9	213,7	179,3	54,4
Erogasmet	1.178	1.177,7	1.177,7	-	100,0
Thuega Laghi	1.568	1.555,3	1.555,3	-	100,0
Totale	134.838	113.264,6	109.087,0	4.177,5	96,3

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

Incentivi per i recuperi di sicurezza nella distribuzione di gas naturale

Il Testo integrato sulla qualità dei servizi gas non ha previsto incentivi per recuperi di sicurezza stante la difficoltà di definire un indicatore univoco del livello di sicurezza erogato dall'esercente.

Tuttavia, in risposta alle richieste avanzate dalle associazioni dei distributori, il 20 dicembre 2004 l'Autorità ha pubblicato un ulteriore Documento per la consultazione con il quale ha formulato proposte per la definizione di meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale per premiare i comportamenti virtuosi e riconoscere i costi di chi eroga un servizio caratterizzato da maggiori livelli di sicurezza rispetto al livello minimo definito dalla delibera n. 168/04.

Con le proposte contenute nel Documento per la consultazione l'Autorità si è posta come principale obiettivo quello di bilanciare, se pure in parte, la spinta a una maggiore efficienza, derivante dall'applicazione di recuperi di produttività definiti dall'Autorità stessa con la delibera 29 settembre 2004, n. 170, per l'aggiornamento annuale dei vincoli dei ricavi di distribuzione, con un incentivo al miglioramento della sicurezza, conseguente al riconoscimento di recuperi di sicurezza.

Tale obiettivo si rende necessario per evitare che i recuperi di efficienza richiesti dall'Autorità ai distributori nel periodo di regolazione 2005-2008 siano ottenuti dagli stessi anche attraverso la riduzione dei costi sostenuti per garantire la sicurezza del servizio con un suo conseguente peggioramento.

Le proposte contenute nel Documento per la consultazione si pongono anche l'obiettivo di contrastare il rischio di peggioramento della sicurezza del servizio di distribuzione a seguito sia della fissazione di 12 anni quale periodo massimo delle concessioni sia della tendenza, emersa da recenti gare, di privilegiare il canone di concessione riconosciuto al Comune nella riassegnazione del servizio di distribuzione.

La contrazione del periodo concessorio unita alla significativa erosione dei margini del distributore per la parte riconosciuta annualmente al Comune concedente innalza il rischio che il distributore sia portato a privilegiare un'ottica di breve periodo, nella quale ridurre al minimo i costi sia di gestione sia di investimenti per la sicurezza.

Più in generale il sistema di incentivi che l'Autorità intende introdurre si prefigge il miglioramento dei livelli medi nazionali di sicurezza del settore della distribuzione del gas e l'omogeneizzazione dei livelli di sicurezza erogati dai distributori (per esempio, riducendo i divari ancora esistenti da distributore a distributore e da impianto a impianto di distribuzione).

Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas

Gli obiettivi della regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas definita dall'Autorità sono:

- la tutela dei clienti finali;
- la promozione di un miglioramento complessivo delle prestazioni dei soggetti esercenti i servizi di distribuzione e di vendita del gas.

A tal fine l'Autorità ha regolato una serie di aspetti e in particolare:

- la definizione di standard specifici e generali;
- l'introduzione della puntualità nel rispetto degli appuntamenti fissati su richiesta del cliente, dando a quest'ultimo la possibilità di scegliere tra tempestività nell'effettuazione della prestazione richiesta e puntualità nell'appuntamento personalizzato fissato con l'esercente per la realizzazione dell'intervento;
- l'introduzione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard garantiti di qualità commerciale per causa dell'esercente;
- la definizione di obblighi di registrazione e di comunicazione differenziati in funzione delle dimensioni dell'esercente.

Il Testo integrato della qualità dei servizi gas ha confermato con alcune modifiche e semplificazioni gli standard stabiliti dall'Autorità e il meccanismo di indennizzo automatico, che ha portato a un aumento del numero di indennizzi pagati ai clienti in caso di mancato rispetto degli standard, nettamente cresciuto rispetto al precedente regime della Carta dei servizi (Tav. 5.10). Le prestazioni soggette a standard specifici hanno generato oltre un milione e settecentomila richieste e sono state di gran lunga più numerose di quelle soggette a standard generali. La categoria più consistente riguarda l'attivazione della fornitura che copre da sola quasi il 40 per cento del totale. La tipologia di utenza con misuratore fino alla classe G 6 (utenza domestica) ha generato la quasi totalità delle richieste di prestazioni e risulta pertanto quella maggiormente tutelata dalla regolazione introdotta dall'Autorità.

TAV. 5.10 **NUMERO DI RIMBORSI PAGATI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE**

Esercenti con più di 5.000 clienti finali

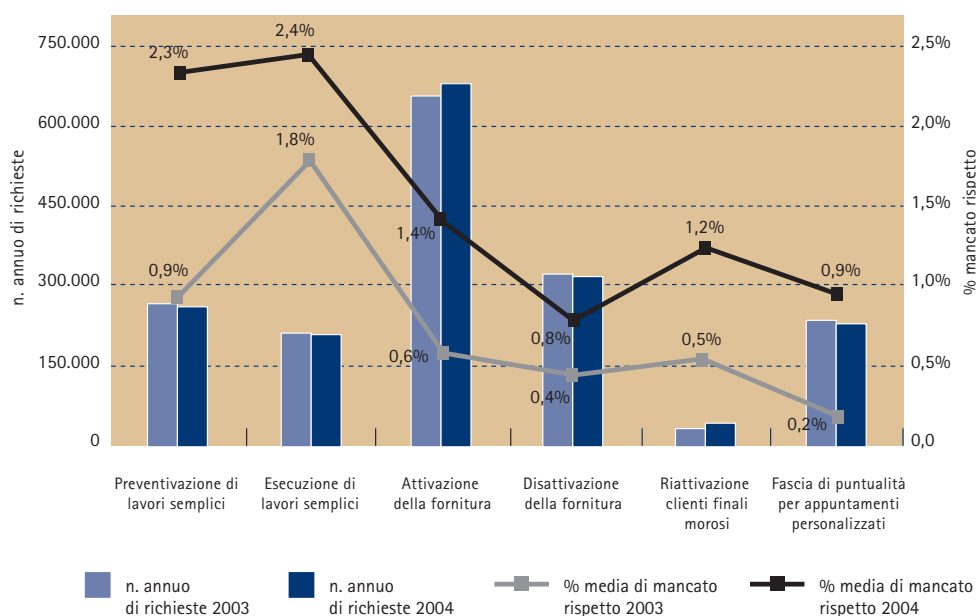
	CARTA DEI SERVIZI				DELIBERA N. 47/00 DELL'AUTORITÀ			
	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso	14.265	12.366	11.212	14.635	16.424	14.651	11.766	25.826
Rimborsi effettivamente pagati nell'anno	1.237	707	1.640	3.709	12.086	13.368	8.535	19.249

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

Il confronto tra i dati del 1997, quando era ancora in vigore la Carta dei servizi, e quelli del 2004 rivela un netto miglioramento nei tempi di effettuazione di alcune prestazioni tra le quali, in particolare, l'esecuzione dei lavori. Una comparazione puntuale è possibile però solo a partire dal 2001 con l'introduzione della delibera n. 47/00. Dal confronto tra i dati del periodo 2001-2004 emerge fino al 2003 una tendenza alla diminuzione del numero dei casi fuori standard nonostante l'aumento delle prestazioni richieste (Tav. 5.11). I dati relativi al 2004 evidenziano invece una inversione di tendenza: l'aumento del numero di fuori standard e degli indennizzi è da imputare in prevalenza a problemi connessi con l'adeguamento dei sistemi informativi per alcuni grandi esercenti. Per alcune prestazioni l'Autorità ha ritenuto opportuno determinare, anziché standard specifici associati a indennizzi automatici, standard generali di qualità

FIG. 5.11 PRESTAZIONI SOGGETTE A INDENNIZZO AUTOMATICO, ANNI 2003-2004

Esercenti con più di 5.000 clienti finali



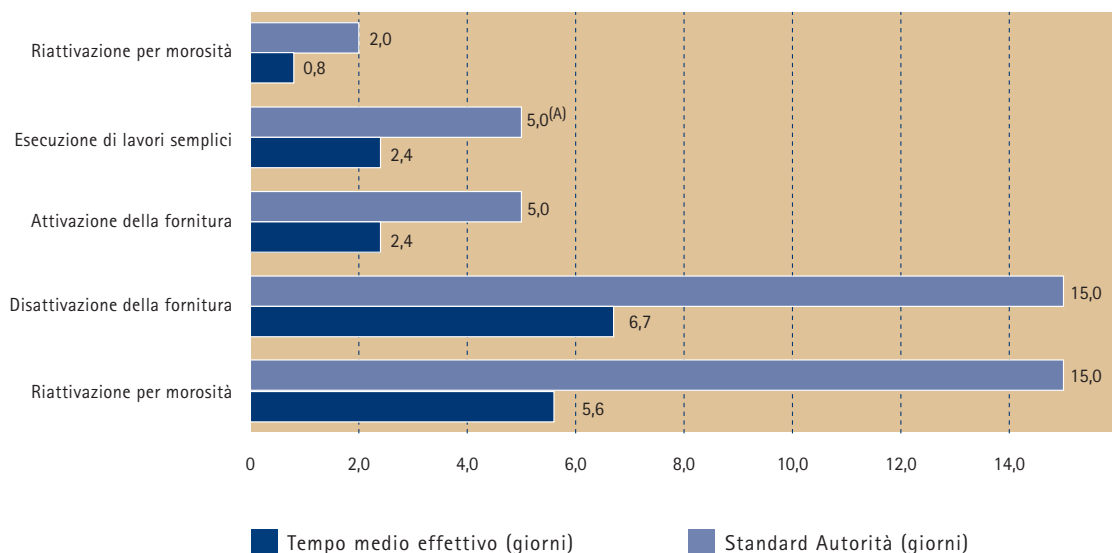
Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

che permettono di effettuare il monitoraggio dell'andamento della qualità commerciale.

I loro obiettivi risultano generalmente raggiunti per tutte le tipologie di prestazione. Per tutte le prestazioni soggette a standard specifico o generale, l'Autorità ha verificato il tempo medio effettivo di realizzazione sulla base dei dati comuni-

FIG. 5.12 **CONFRONTO TEMPO EFFETTIVO MEDIO E STANDARD DEFINITO DALL'AUTORITÀ PER TUTTE LE PRESTAZIONI DI QUALITÀ COMMERCIALE PER I CLIENTI CON MISURATORE FINO A G6, ANNO 2004**

Esercenti con più di 5.000 clienti finali



(A) Lo standard è stato elevato a 10 gg. dall'1 gennaio 2005 ai sensi della delibera n. 40/04.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'AEEG.

cati dagli esercenti. I tempi medi effettivi per le prestazioni soggette a standard specifici risultano pari alla metà degli standard definiti dall'Autorità; per i preventivi e l'esecuzione di lavori il fenomeno è ancora più accentuato (Fig. 5.12).

Qualità commerciale del servizio di vendita del gas

Al fine di rafforzare la tutela dei consumatori e favorire la propria azione di vigilanza, l'Autorità ha introdotto nuove regole anche per il venditore di gas: in particolare è stato meglio definito il processo di corresponsione degli indennizzi automatici. Infatti con la delibera n. 168/04 sono stati fissati responsabilità e tempi entro i quali il venditore deve trasmettere necessariamente al cliente finale quanto dovuto e sono stati meglio precisati i flussi documentali minimi tra società di distribuzione e di vendita relativi alle prestazioni regolate dalla delibera n. 47/00.

In particolare si è introdotto un nuovo standard specifico relativo al tempo massimo per le rettifiche di fatturazione; l'effetto dell'inserimento di tale standard specifico aumenta la tutela dei clienti, con una maggiore certezza dei tempi di restituzione delle somme erroneamente fatturate e pagate. È stato inoltre previsto l'avvio di un monitoraggio dei livelli di servizio e di attesa al *call cen-*

ter delle imprese di vendita con più di 100.000 clienti finali. Il monitoraggio è propedeutico alla definizione di standard di qualità di questo fattore particolarmente importante per i clienti finali.

Qualità del servizio di trasporto del gas

L'Autorità ha regolato il tema della qualità del gas nel servizio di trasporto attraverso la delibera 17 luglio 2002, n. 137, che ha stabilito i criteri per la predisposizione del Codice di trasporto, e con le successive delibere 1 luglio 2003, n. 75, con la quale ha approvato il Codice di trasporto della società Snam Rete Gas S.p.A., e 12 dicembre 2003, n. 144, per l'approvazione del Codice di trasporto della società Edison T&S S.p.A., oggi ridenominata Società Gasdotti Italia S.p.A. Tali Codici prevedono alcuni capitoli sulla qualità del servizio di trasporto intesa come qualità sia tecnica e commerciale del servizio sia del gas trasportato. A partire dal 2004, i trasportatori devono comunicare annualmente all'Autorità i dati concernenti l'andamento degli standard definiti nei capitoli relativi alla qualità del servizio e le informazioni riguardo alle emergenze verificatesi sulla propria rete.

Metodologia statistica di controllo dei dati di qualità

Al fine di verificare il rispetto delle proprie direttive in materia di qualità dei servizi da parte degli esercenti, l'Autorità con la delibera n. 168/04 ha definito una metodologia semplificata di controllo dei dati comunicati basata su modelli statistici che, partendo da un campione, consentono di stimare il numero di eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non valide e non conformi nelle popolazioni di riferimento da cui è stato estratto il campione. Per la predisposizione dei modelli statistici è stato incaricato il MOX, Dipartimento di Matematica del Politecnico di Milano.

L'Autorità ha previsto il periodo 2005-2006 come fase di sperimentazione in campo della nuova metodologia di controllo dei dati di qualità, durante la quale effettuare controlli di test che non porteranno, nel caso di stima di non validità o non conformità, all'applicazione di penalità. Inoltre, al fine di favorire l'apprendimento degli operatori senza eccessive penalizzazioni, si prevede per il 2007 l'applicazione di penalità dimezzate in valore.

L'esercente avrà la facoltà di scegliere se accettare gli esiti dell'applicazione del metodo statistico o se sottoporsi a un ulteriore controllo, non più semplificato, ma sulla piena attuazione della regolazione. L'esercente potrebbe infatti essere in grado, sulla base di informazioni in suo possesso, di dimostrare di avere sostanzialmente adempiuto ai provvedimenti dell'Autorità e, quindi, di ritenere di essere penalizzato dall'esito del controllo su base statistica.

Per consentire a tutti gli esercenti di prendere la necessaria confidenza con l'applicazione del metodo è stato reso disponibile nel sito Internet dell'Autorità il programma di calcolo che implementa il modello proposto.

Qualità del gas

I principali parametri di qualità del gas importanti per i clienti finali sono l'energia contenuta nel gas fornito al cliente finale (a sua volta dipendente dal potere calorifico, dalla pressione di fornitura e dalla temperatura del gas) e il grado di odorizzazione del gas. I parametri di qualità del gas sono importanti per il cliente finale sia per motivi economici (infatti la tariffa pagata è commisurata all'energia contenuta nel gas) sia per motivi di sicurezza (odorizzazione e pressione del gas sono rilevanti per un utilizzo sicuro del gas nelle apparecchiature).

Nel corso del 2003 l'Autorità ha avviato uno studio finalizzato all'approfondimento delle soluzioni adottate dalle aziende nazionali di trasporto del gas per la misura e il controllo del potere calorifico del gas. Lo studio mirava a individuare eventuali necessità di integrazione della regolazione vigente nell'ottica del miglioramento della tutela del cliente finale.

In esito ai risultati dello studio, l'Autorità ha avviato con la delibera 17 febbraio 2005, n. 24, il procedimento per la formazione di provvedimenti con i quali regolare gli aspetti generali in tema di potere calorifico superiore del gas naturale.

Sicurezza a valle del punto di riconsegna del gas

Accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas

Con la delibera n. 40/04 (poi modificata con la successiva delibera n. 129/04) l'Autorità ha emanato il regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas; il regolamento riguarda tutti gli impianti funzionanti con i gas distribuiti a mezzo di reti (prevalentemente metano, ma anche GPL).

Il provvedimento dell'Autorità si pone l'obiettivo di garantire e promuovere la sicurezza del servizio del gas: infatti, sia pur in costante calo fino al 2002, gli incidenti riconducibili all'uso del gas sono tornati ad aumentare nel 2003 e costituiscono un fenomeno che richiede una stretta sorveglianza. L'analisi di tali incidenti da parte del CIG ha evidenziato che le cause più ricorrenti sono state: l'inefficienza delle canne fumarie; la ventilazione non idonea dei locali; lo stato di manutenzione di apparecchi precario o non conforme alle norme di legge; l'insufficiente cubatura o la non idoneità dei locali dove sono installati gli apparecchi.

La prima fase di attuazione del regolamento porterà gradualmente, nell'arco dei prossimi 5 anni, all'accertamento della corretta installazione e dell'esatto funzionamento degli impianti per più di 6 milioni di famiglie attraverso l'acquisizione e l'analisi della documentazione redatta dagli installatori in base alle leggi vigenti, valorizzando le informazioni già disponibili ed evitando la produzione di ulteriore documentazione.

In alcuni casi (circa il 5 per mille del totale) all'analisi della documentazione se-

guiranno verifiche in loco degli impianti, senza però introdurre duplicazioni rispetto alle verifiche oggi già previste. Infatti, anch'esse sono affidate dal regolamento dell'Autorità ai Comuni, che insieme alle Province vengono già investiti per legge di compiti connessi. Il regolamento prevede un contributo per ogni verifica con sopralluogo effettuata dai Comuni su impianti di utenza già accertati dai distributori nella misura massima del 5 per cento degli impianti accertati.

Il regolamento ha tenuto ampiamente conto delle osservazioni pervenute sul Documento per la consultazione dalle associazioni dei consumatori, dalle associazioni di categoria (in particolare distributori, installatori, manutentori), dalle associazioni tecniche, dagli enti normatori e da altri soggetti interessati. L'Autorità ha anche condiviso l'esigenza di attribuire ai distributori di gas compiti tali da evitare lo sfruttamento da parte degli stessi dei vantaggi a essi derivanti dallo svolgimento di attività di servizio pubblico in monopolio.

La delibera n. 40/04 sta entrando in vigore gradualmente assicurando a tutti i soggetti i tempi necessari per una adeguata preparazione, condizione essenziale per la sua piena attuazione; il regolamento prevede infatti: dall'1 ottobre 2004 accertamenti per i nuovi allacci, dall'1 ottobre 2005 accertamenti per impianti di utenza riattivati e modificati, dall'1 ottobre 2006 accertamenti sugli impianti in servizio.

Il costo degli accertamenti su impianti modificati e in servizio e delle verifiche effettuate dai Comuni verranno remunerati nella tariffa di distribuzione del gas con un costo massimo di poco più di 2 € all'anno per cliente finale.

L'Autorità pubblicherà annualmente un rapporto sullo stato di attuazione del regolamento dando conto del numero delle verifiche e delle ispezioni effettuate e dei loro risultati.

Assicurazione a favore dei clienti finali civili del gas

Ai fini della tutela dei clienti finali che utilizzano il gas per usi domestici riveste una particolare importanza la presenza di un'assicurazione per infortuni, incendio e responsabilità civile che metta al riparo il cliente finale dai danni che derivassero da incidenti connessi con l'uso del gas.

L'Autorità, con la delibera 12 dicembre 2003, n. 152, ha reso obbligatoria l'assicurazione minima per infortuni e incendi connessi con l'utilizzo del gas. L'assicurazione era già vigente, su base volontaria, dal 1991 e sarebbe scaduta il 31 dicembre 2003; il provvedimento dell'Autorità ha definito i contenuti delle coperture assicurative e le ha estese anche ai clienti che utilizzano gas diverso dal metano, come il GPL, purché distribuito a mezzo di rete. L'assicurazione è a favore di ogni cliente finale civile del gas fornito mediante una rete di distribuzione (escluso quindi il gas fornito tramite bombole), negli impianti di utilizzo domestico e non, per i seguenti importi:

- per responsabilità civile verso terzi, un massimale di 6.197.483 € per ogni cliente finale e per ogni sinistro per danni sia a persone sia a cose anche se appartenenti a più persone;
- per incendio, un capitale di 103.292 € per evento per immobili o porzione degli stessi, di proprietà del cliente finale assicurato o in locazione e 41.317 € per evento per cose mobili di proprietà del cliente finale assicurato;
- per infortuni, un capitale di 129.114 € per il caso di morte o invalidità permanente totale, che decresce proporzionalmente in caso di invalidità parziale.

Il costo in bolletta per i consumatori non è cambiato ed è rimasto pari a 0,40 € all'anno per cliente finale. Nel nuovo contesto liberalizzato del mercato del gas, i venditori potranno offrire ai propri clienti migliori condizioni integrative (per esempio, maggiori massimali) senza far venir meno le coperture minime stabilite dall'Autorità.

L'Autorità con la delibera n. 152/03 ha disposto che la scelta dell'assicurazione nazionale comune avvenisse tramite gara pubblica, curata dal CIG, a garanzia del minor costo possibile per i consumatori; in precedenza provvedeva direttamente la società Eni S.p.A. per conto di tutti i distributori di gas. Quanto disposto dall'Autorità prevede coperture assicurative minime, lasciando liberi i consumatori di stipulare ulteriori assicurazioni integrative (per esempio, per aumentare i massimali).

La copertura assicurativa minima nazionale risponde a un rilevante criterio di equità e tutela sociale, poiché garantisce non solo le famiglie che provocano l'eventuale incidente, ma anche quelle contigue che ne fossero coinvolte. La rilevanza di tali coperture assicurative è evidente se si considera la pericolosità degli incidenti annualmente rilevati.

Successivamente all'emanazione della delibera n. 152/03, Confedilizia contraria all'obbligatorietà dell'assicurazione, pur non avendo partecipato alla consultazione indetta per la definizione del provvedimento, ha depositato presso il TAR Lombardia istanza di sospensione della stessa. Il TAR Lombardia ha accolto tale istanza provvedendo ad annullare la delibera n. 152/03. Il Consiglio di Stato, su richiesta dell'Autorità e del CIG, ha concesso in data 1 febbraio 2005 la sospensione della sentenza del TAR Lombardia, ripristinando in tal modo l'efficacia della delibera n. 152/03; nel periodo di inefficacia della stessa la copertura assicurativa è stata comunque garantita con atto volontario dalla società vincitrice della gara d'appalto.

Gestione dei flussi informativi e controllo dell'attuazione

Acquisizione dei dati di qualità dei servizi gas e loro pubblicazione comparativa

A partire dal 2003 l'Autorità ha predisposto un sistema telematico di acquisizione dei dati di qualità dei servizi gas tramite Internet al fine di agevolare l'esercente nell'adempimento dell'obbligo della comunicazione previsto prima dalle delibere n. 47/00 e n. 236/00, e oggi, dal Testo integrato della qualità dei servizi gas; il sistema telematico è stato integrato tenendo conto delle novità introdotte dalla delibera n. 168/04. Una volta ultimato l'inoltro, l'esercente può visualizzare via Internet anche in momenti successivi quanto trasmesso all'Autorità.

I dati inviati dagli esercenti sono oggetto di pubblicazione comparativa sul sito dell'Autorità. In particolare, sono stati predisposti due sistemi di interrogazione *on line* per eventi o per prestazioni predefiniti, rispettivamente per la sicurezza e continuità e per la qualità commerciale. I dati sono pubblicati in forma aggregata e in forma nominativa per i grandi esercenti.

Diffida ad adempiere sulla ricerca programmata delle dispersioni

Sulla base dei dati trasmessi dagli esercenti nel 2004 e relativi alle attività di ispezione delle reti svolte nel 2003, l'Autorità ha individuato alcuni esercenti risultati inadempienti su almeno un impianto e una parte di rete (AP/MP o BP). Con la delibera 22 luglio 2004, n. 128, ogni esercente inadempiente è stato diffidato a osservare gli obblighi previsti dall'art. 9, comma 2, della delibera n. 236/00, anche per quanto di competenza dell'anno 2003, entro il 31 dicembre 2004, pena l'avvio, in caso di inottemperanza, di istruttoria formale volta all'adozione di un provvedimento di cui all'art. 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

Impulso ai controlli sulla qualità del gas

Nel corso del 2004 l'Autorità ha avviato la campagna di controlli sulla qualità del gas fornito ai cittadini attraverso le reti di distribuzione locali in collaborazione con il Nucleo speciale tutela mercati della Guardia di Finanza (si veda il paragrafo "Controlli tecnici sui servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas").