

TAV. 6.7 **PRESTAZIONI COMMERCIALI REGOLATE DA STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ
NEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE, MISURA E VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA
PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 2004-2007**

Tempi massimi per i clienti alimentati in bassa tensione

PRESTAZIONI COMMERCIALI	SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE	SERVIZIO DI MISURA	SERVIZIO DI VENDITA
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione	20 gg. lavorativi		
Tempo di esecuzione di lavori semplici	15 gg. lavorativi		
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi		
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 gg. lavorativi		
Tempo di riattivazione della fornitura per cessata morosità	1 g. feriale		
Fascia di puntualità per gli appuntamenti con i richiedenti		3 ore	
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura		3 ore ^(A) 4 ore ^(B)	
Tempo di rettifica di fatturazione			90 gg. solari

(A) Richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

(B) Richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle ore 18.00 alle ore 8.00.

TAV. 6.8 **PRESTAZIONI COMMERCIALI REGOLATE DA STANDARD GENERALI DI QUALITÀ
NEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE, MISURA E VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA
PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 2004-2007**

Tempi massimi e percentuali minime di richieste per clienti alimentati in bassa tensione

PRESTAZIONI COMMERCIALI	SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE	SERVIZIO DI MISURA	SERVIZIO DI VENDITA
Tempo di esecuzione lavori complessi	85% entro 60 gg. lavorativi		
Tempo per la verifica della tensione di fornitura	90% entro 10 gg. lavorativi		
Tempo di risposta motivata ai reclami e richieste di informazione scritte	90% entro 20 gg. lavorativi	90% entro 20 gg. lavorativi	90% entro 20 gg. lavorativi
Numero annuo di letture e autoletture per cliente finale		95% almeno una volta all'anno	
Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura		90% entro 10 gg. lavorativi	
Qualità dei servizi telefonici			Monitoraggio avviato dal II semestre 2004

motivi, abbia necessità di eseguire la prestazione richiesta in tempi più lunghi rispetto a quelli previsti dagli standard specifici fissati dall'Autorità.

Le prestazioni commerciali sono state suddivise per servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per tenere conto della separazione societaria delle attività derivante dalla progressiva liberalizzazione dei mercati (Tavv. 6.7 e 6.8). Con riguardo agli indennizzi automatici dovuti ai clienti in caso di mancato rispetto degli standard specifici, è stato aggiornato il loro ammontare: 30 € per clienti alimentati in bassa tensione per usi domestici, 60 € per clienti alimentati in bassa tensione per usi non domestici, 120 € per clienti alimentati in media tensione.

L'Autorità, infine, ha introdotto una norma che prevede come, nel caso di richieste avanzate agli esercenti da clienti grossisti per conto dei clienti finali del mercato libero, gli indennizzi automatici siano destinati dall'esercente al cliente grossista.

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ NEL SETTORE DEL GAS

Il 2003 è stato caratterizzato dal proseguimento delle attività di rilevazione dei dati sulla qualità del servizio erogato ai clienti finali al fine di valutare l'adozione e l'attuazione da parte degli esercenti dei provvedimenti emanati dall'Autorità in materia sia di qualità commerciale (delibera 2 marzo 2000, n. 47), sia di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas (delibera 28 dicembre 2000, n. 236).

L'attività di regolazione si è concentrata in particolare sull'emanazione di norme in materia di sicurezza a valle del punto di consegna: il provvedimento relativo all'assicurazione dei clienti finali civili del gas distribuito a mezzo di gasdotti locali (delibera 12 dicembre 2003, n. 152) e il regolamento che disciplina le attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas (delibera 18 marzo 2004, n. 40).

Nel corso del 2003 sono inoltre proseguiti i contatti tra l'Autorità, gli enti di normazione e le associazioni tecniche di settore al fine di favorire il completamento della pubblicazione delle *Linee guida* necessarie per la piena attuazione della delibera n. 236/00.

L'Autorità ritiene che la regolazione della qualità dei servizi gas nel suo complesso abbia prodotto benefici per i clienti finali e favorito il miglioramento della qualità del servizio reso dalle imprese del settore. In particolare, la definizione di obblighi di servizio relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio di distribuzione e l'imposizione di indennizzi automatici a favore dei clienti fi-

nali in caso di mancato rispetto degli standard garantiti di qualità commerciale si sono rivelati particolarmente efficaci.

I principali effetti della regolazione della qualità del servizio gas sono illustrati nel paragrafo successivo, mentre le principali attività di regolazione svolte sono indicate nel paragrafo sull'attività di regolazione della sicurezza a valle del punto di consegna.

Indicatori di qualità del servizio gas

Sicurezza e continuità del servizio

La sicurezza del servizio è la salvaguardia delle persone e delle cose dai danni derivanti da esplosioni, scoppi e incendi provocati dal gas distribuito; essa dipende dall'odorizzazione del gas, finalizzata a consentire di avvertirne la presenza nell'aria, dalla riduzione delle fughe di gas attraverso l'ispezione delle rete di distribuzione e la protezione catodica delle reti in acciaio, dal servizio di pronto intervento 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 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.

L'Autorità, con la delibera n. 236/00, ha definito standard obbligatori e generali nonché obblighi di servizio, di registrazione e di comunicazione per la sicurezza e la continuità della distribuzione del gas.

In particolare il provvedimento ha introdotto un sistema di obblighi e controlli, fissando i livelli nazionali base e di riferimento per ciascuno degli indicatori al riguardo. L'Autorità ha scelto il singolo impianto di distribuzione come ambito territoriale per il quale misurare i livelli effettivi di sicurezza e di continuità.

La pubblicazione comparativa dei dati di sicurezza e continuità per i singoli distributori stimola questi ultimi al miglioramento dei propri livelli effettivi in materia.

La regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas introduce 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 incidenti derivanti dall'uso del gas distribuito; la direttiva dell'Autorità introduce anche l'obbligo di comunicare tempestivamente al Comitato italiano gas (CIG) ogni emergenza o incidente da gas che lo abbia coinvolto.

Il dispiegamento della regolazione 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 finale;
- 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 integrale della regolazione della sicurezza e della continuità introdotta dall'Autorità.

I dati sulla qualità tecnica del servizio di distribuzione del gas a mezzo di reti urbane a clienti finali per usi civili sono pubblicati dall'Autorità a cadenza annuale a partire da quelli comunicati dagli esercenti.

A partire dal 2003 gli esercenti con più di 5 000 clienti finali allacciati hanno l'obbligo di comunicare all'Autorità, entro il 31 marzo di ogni anno, i dati di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas. Gli esercenti con un numero di clienti finali allacciati minore o uguale a 5 000 hanno l'obbligo di invio dei soli dati relativi alle chiamate di pronto intervento. L'Autorità, per favorire la tempestività nella comunicazione dei dati e facilitare il suo compito di vigilanza, ha predisposto un sistema per l'invio telematico dei dati con l'accredito diretto di ogni esercente tramite Internet.

Sulla base dei dati comunicati dagli esercenti per il 2002 e il 2003 si può affermare che l'introduzione della delibera n. 236/00 ha comportato:

- l'aumento significativo delle reti sottoposte a ispezione programmata 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;
- la sensibilizzazione dei distributori sulle attività di controllo dell'odorizzazione del gas e dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio;
- la definizione di nuovi obblighi di 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;
- l'effettuazione della misura della continuità del servizio;
- in generale, la definizione di *Linee guida* nazionali per la corretta e omogenea effettuazione delle principali attività di sicurezza.

La tavola 6.9 fornisce il riepilogo generale delle prestazioni di pronto intervento per l'anno 2003 relative ai grandi esercenti.

Le tavole 6.10 e 6.11 forniscono il riepilogo generale delle attività di ispezione della rete e di localizzazione delle dispersioni per l'anno 2003 relative ai grandi distributori.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 6.9 PRONTO INTERVENTO DEI GRANDI ESERCENTI NEL 2003

ESERCENTE	IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE			A VALLE DEL PUNTO DI CONSEGNA		
	CLIENTI FINALI	CASI	CASI OGNI 1 000 CLIENTI FINALI	CASI	CASI OGNI 1 000 CLIENTI FINALI	TOTALE CASI
Società italiana per il gas	4 374 398	66 485	15,2	7 181	1,6	73 666
Camuzzi Gazometri	964 384	14 173	14,7	1 717	1,8	15 890
Aem Distribuzione Gas e Calore	837 327	15 478	18,5	397	0,5	15 875
HERA	702 513	9 159	13,0	1 002	1,4	10 161
Napoletana Gas	621 110	10 962	17,6	175	0,3	11 137
Enel Distribuzione Gas	551 688	6 570	11,9	811	1,5	7 381
Italcogim Reti	525 542	7 492	14,3	584	1,1	8 076
Azienda Energia e Servizi	453 899	7 352	16,2	284	0,6	7 636
Azienda Mediterranea Gas e Acqua	321 496	5 514	17,2	18	0,1	5 532
Fiorentina Gas	314 654	6 225	19,8	376	1,2	6 601
Ascopiave	284 429	2 039	7,2	324	1,1	2 363
GEAD	272 398	6 206	22,8	331	1,2	6 537
Siciliana Gas	204 839	3 528	17,2	342	1,7	3 870
AGAC	197 245	2 811	14,3	132	0,7	2 943
Cogas	171 259	748	4,4	11	0,1	759
Asm Brescia	159 529	1 161	7,3	839	5,3	2 000
Consiag Reti	156 162	1 328	8,5	548	3,5	1 876
AGES	147 439	2 273	15,4	294	2,0	2 567
AMPS	146 334	1 977	13,5	132	0,9	2 109
SGR Reti	143 428	1 120	7,8	204	1,4	1 324
META Rete Gas	141 873	1 649	11,6	231	1,6	1 880
Azienda Padova Servizi	136 666	1 287	9,4	87	0,6	1 374
AGSM Rete Gas	128 048	2 696	21,1	628	4,9	3 324
AMG Energia	124 100	5 499	44,3	718	5,8	6 217
Acegas	114 314	938	8,2	524	4,6	1 462
Trentino Servizi	106 137	241	2,3	62	0,6	303
Azienda Municipale del Gas Bari	106 096	1 326	12,5	-	0,0	1 326
Totale	12 407 307	186 237	15,0	17 952	1,4	204 189

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 6.10 RETE ISPEZIONATA DAI GRANDI ESERCENTI NEL 2003
km e valori percentuali

ESERCENTE	RETE IN BASSA PRESSIONE			RETE IN ALTA O MEDIA PRESSIONE		
	ESTENSIONE RETE	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA	% RETE ISPEZIONATA	ESTENSIONE RETE	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA	% RETE ISPEZIONATA
Società italiana per il gas	22 045	6 134	27,8	15 160	4 622	30,5
Camuzzi Gazometri	8 098	3 231	39,9	3 351	1 740	51,9
Aem Distribuzione Gas e Calore	2 435	1 848	75,9	490	490	100,0
HERA	2 943	1 240	42,1	5 104	2 128	41,7
Napoletana Gas	3 245	967	29,8	723	279	38,5
Enel Distribuzione Gas	4 692	2 147	45,8	2 593	1 286	49,6
Italcogim Reti	3 523	2 094	59,4	2 234	2 169	97,1
Azienda Energia e Servizi	1 121	311	27,8	172	64	37,4
Azienda Mediterranea Gas e Acqua	1 177	355	30,2	393	150	38,3
Fiorentina Gas	1 181	557	47,2	1 234	651	52,7
Ascopiave	4 087	1 475	36,1	1 907	715	37,5
GEAD	1 867	841	45,1	3 412	1 849	54,2
Siciliana Gas	1 548	353	22,8	868	294	33,8
AGAC	1 856	628	33,8	1 174	409	34,8
Cogas	1 033	253	24,5	938	324	34,5
Asm Brescia	1 247	922	73,9	404	228	56,4
Consiag Reti	814	367	45,1	371	104	28,2
AGES	1 449	895	61,8	662	697	105,2
AMPS	347	212	61,0	670	415	61,9
SGR Reti	1 156	358	30,9	1 285	415	32,3
META Rete Gas	817	221	27,0	796	271	31,1
Azienda Padova Servizi	1 001	539	53,8	248	174	70,1
AGSM Rete Gas	814	501	61,5	288	147	51,2
AMG Energia	486	486	100,0	175	184	105,4
Acegas	625	149	23,9	119	40	33,8
Trentino Servizi	946	346	36,6	365	123	33,7
Azienda Municipale del Gas Bari	313	124	39,5	80	77	69,9
Totale	70 866	27 552	38,9	45 217	20 048	44,3

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 6.11 INDIVIDUAZIONE DI DISPERSIONI NELLE RETI DEI GRANDI ESERCENTI NEL 2003

ESERCENTE	NUMERO DISPERSIONI					
	METRI DI RETE PER CLIENTE FINALE	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA (km)	DA RETE ISPEZIONATA	PER km RETE ISPEZIONATA	SEGNALATE DA TERZI	PER km DA SEGNALEZIONE DI TERZI
Società italiana per il gas	8,51	10 756	1 322	0,12	26 588	0,71
Camuzzi Gazometri	11,87	4 971	162	0,03	6 623	0,58
Aem Distribuzione Gas e Calore	3,49	2 338	3 263	1,40	9 143	3,13
HERA	11,45	3 369	59	0,02	5 121	0,64
Napoletana Gas	6,39	1 246	88	0,07	5 906	1,49
Enel Distribuzione Gas	13,20	3 433	62	0,02	2 428	0,33
Italcogim Reti	10,95	4 263	85	0,02	3 156	0,55
Azienda Energia e Servizi	2,85	375	17	0,05	4 780	3,70
Azienda Mediterranea Gas e Acqua	4,88	505	780	1,54	4 265	2,72
Fiorentina Gas	7,68	1 208	79	0,07	3 088	1,28
Ascopiave	21,07	2 190	46	0,02	695	0,12
GEAD	19,38	2 690	161	0,06	3 542	0,67
Siciliana Gas	11,80	647	2	0,00	1 719	0,71
AGAC	15,36	1 037	23	0,02	1 284	0,42
Cogas	11,51	576	25	0,04	638	0,32
Asm Brescia	10,35	1 150	100	0,09	752	0,46
Consiag Reti	7,59	472	41	0,09	579	0,49
AGES	14,32	1 592	68	0,04	652	0,31
AMPS	6,95	626	38	0,06	1 062	1,04
SGR Reti	17,02	773	29	0,04	666	0,27
META Rete Gas	11,37	492	56	0,11	840	0,52
Azienda Padova Servizi	9,14	713	14	0,02	354	0,28
AGSM Rete Gas	8,61	648	44	0,07	733	0,67
AMG Energia	5,33	670	34	0,05	4 066	6,15
Acegas	6,52	190	76	0,40	580	0,78
Trentino Servizi	12,35	469	1	0,00	106	0,08
Azienda Municipale del Gas Bari	3,70	201	19	0,09	613	1,56
Totale	9,36	47 600	6 694	0,14	89 979	0,78

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

XIV LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 6.12 PROTEZIONE CATODICA DELLE RETI DEI GRANDI ESERCENTI NEL 2003
km e valori percentuali

ESERCENTE	ESTENSIONE RETE	ESTENSIONE RETE IN ACCIAIO	ESTENSIONE RETE IN ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA	ESTENSIONE RETE IN ACCIAIO NON PROTETTA	% RETE IN ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA
Società italiana per il gas	37 205	30 894,5	30 894,4	0,2	100,0
Camuzzi Gazometri	11 449	10 875,4	10 638,0	237,4	97,8
Aem Distribuzione Gas e Calore	2 925	1 057,2	650,6	406,6	61,5
HERA	8 047	6 609,1	6 566,6	42,5	99,4
Napoletana Gas	3 968	3 003,9	3 003,9	0,0	100,0
Enel Distribuzione Gas	7 285	6 987,0	6 967,0	20,0	99,7
Italcogim Reti	5 757	5 549,5	5 549,5	0,0	100,0
Azienda Energia e Servizi	1 293	518,5	518,5	0,0	100,0
Azienda Mediterranea Gas e Acqua	1 569	451,4	50,1	401,3	11,1
Fiorentina Gas	2 415	1 637,6	1 552,6	85,0	94,8
Ascopiave	5 994	5 931,7	5 931,7	0,0	100,0
GEAD	5 279	5 174,9	4 903,9	271,0	94,8
Siciliana Gas	2 416	2 081,7	2 081,7	0,0	100,0
AGAC	3 030	2 905,7	2 905,7	0,0	100,0
Cogas	1 970	1 739,2	1 716,7	22,6	98,7
Asm Brescia	1 651	681,0	425,1	255,9	62,4
Consiag Reti	1 185	1 069,3	1 067,8	1,5	99,9
AGES	2 112	2 107,3	880,6	1 226,7	41,8
AMPS	1 017	979,9	754,9	225,1	77,0
SGR Reti	2 441	2 428,7	2 428,7	0,0	100,0
META Rete Gas	1 613	1 374,9	1 374,9	0,0	100,0
Azienda Padova Servizi	1 250	76,8	53,9	22,9	70,2
AGSM Rete Gas	1 102	804,6	769,6	35,0	95,7
AMG Energia	661	171,8	171,8	0,0	100,0
Acegas	745	567,0	362,2	204,8	63,9
Trentino Servizi	1 311	2 278,0	1 278,0	0,0	100,0
Azienda Municipale del Gas Bari	393	390,1	212,2	177,9	54,4
Totale	116 083	97 346,32	93 710,15	3 636,17	96,3

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

La tavola 6.12 fornisce il riepilogo generale delle attività di protezione catodica relative ai grandi esercenti per l'anno 2003.

**Completamento di norme
e Linee guida**

Nel corso del 2003, è stata rivolta particolare attenzione allo sviluppo delle *Linee guida* riguardo 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.

Le raccomandazioni contenute nelle *Linee guida* rappresentano le modalità obbligatorie per l'effettuazione delle attività regolate dalla delibera 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. Le *Linee guida* saranno periodicamente riviste e aggiornate per tenere conto dell'evoluzione tecnica e normativa nel loro campo di applicazione.

Qualità commerciale

A partire dall'1 gennaio 2001 sono in vigore gli standard di qualità commerciale definiti dall'Autorità. Lo scopo della regolazione della qualità commerciale è duplice: tutelare i clienti finali e promuovere il miglioramento complessivo delle prestazioni dei soggetti esercenti i servizi di distribuzione e di vendita del gas. Tali obiettivi sono raggiunti attraverso l'applicazione di standard di qualità, che definiscono i tempi massimi per l'effettuazione delle prestazioni richieste dai clienti finali o da altri soggetti che richiedono le prestazioni per conto dei clienti finali stessi (per esempio, il soggetto esercente la vendita nei confronti di un'impresa distributrice). La direttiva sulla qualità commerciale definita dall'Autorità ha regolato anche la 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'Autorità ha introdotto indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard garantiti di qualità commerciale per causa dell'esercente, nonché standard generali e obblighi di registrazione e di comunicazione differenziati in funzione delle dimensioni dell'esercente.

Con l'introduzione della regolazione della qualità commerciale, l'Autorità ha modificato il regime precedente della Carta dei servizi, che aveva dimostrato di non produrre effetti adeguati di garanzia per i clienti; questo sia perché gli standard delle Carte dei servizi erano definiti dalle stesse imprese distributrici risultando in genere attestati su livelli prudenziali e non aggiornati periodica-

TAV. 6.13 **CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE
E NUMERO DI RIMBORSI PAGATI DALLE IMPRESE DEL GAS**

Esercenti con più di 5 000 clienti finali

	CARTA DEI SERVIZI				DELIBERA N. 47/00 DELL'AUTORITÀ		
	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso	14 265	12 366	11 212	14 635	16 424	14 651	11 766
Rimborsi effettivamente pagati nell'anno	1 237	707	1 640	3 709	12 086	13 368	8 535

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

mente, sia perché gli esercenti potevano definire procedure di rimborso su richiesta dei clienti interessati, che in genere non erano note o comunque scoraggiavano i clienti aventi diritto al rimborso.

Gli standard nazionali di qualità commerciale imposti dall'Autorità costituiscono la base minima che ogni impresa deve assicurare ai propri clienti. Le imprese hanno la facoltà di definire propri standard, solo se migliorativi, o ulteriori, rispetto a quelli dell'Autorità.

Con l'introduzione degli standard specifici stabiliti dall'Autorità e del meccanismo di indennizzo automatico il numero di indennizzi pagati ai clienti in caso di mancato rispetto degli standard è nettamente cresciuto rispetto al precedente regime della Carta dei servizi (Tav. 6.13).

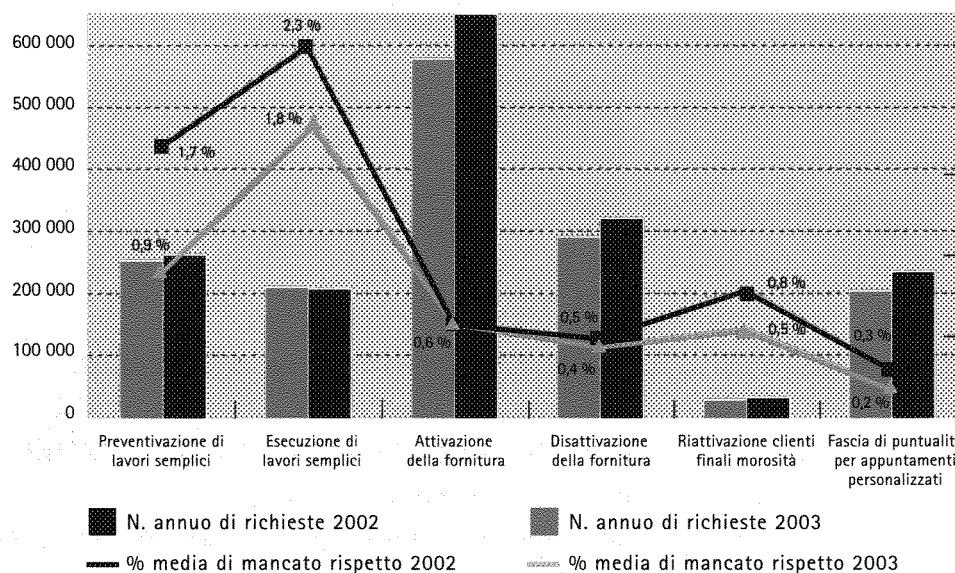
Le prestazioni soggette a standard specifici generano ogni anno oltre un milione e mezzo di richieste e sono di gran lunga più numerose di quelle soggette a standard generali. La categoria più numerosa riguarda l'attivazione della fornitura che copre da sola quasi il 40 per cento del totale. La tipologia 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.

Il confronto tra i dati del 1997, quando era ancora in vigore la Carta dei servizi, e quelli del 2003 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 2001, 2002 e 2003 emerge una tendenza al miglioramento nei tempi di effettuazione delle prestazioni assoggettate a standard specifici: diminuisce il numero dei casi fuori standard nonostante l'aumento delle prestazioni richieste (Fig. 6.10).

Per alcune prestazioni l'Autorità ha ritenuto opportuno determinare, anziché standard specifici associati a indennizzi automatici, standard generali di qualità che per-

FIG. 6.10 PRESTAZIONI SOGGETTE A INDENNIZZO AUTOMATICO NEGLI ANNI 2002-2003

Esercenti con più di 5 000 clienti finali



Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

mettono 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 verifica il tempo medio effettivo di realizzazione. 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. 6.11).

Rilevazione della soddisfazione delle famiglie per il servizio gas

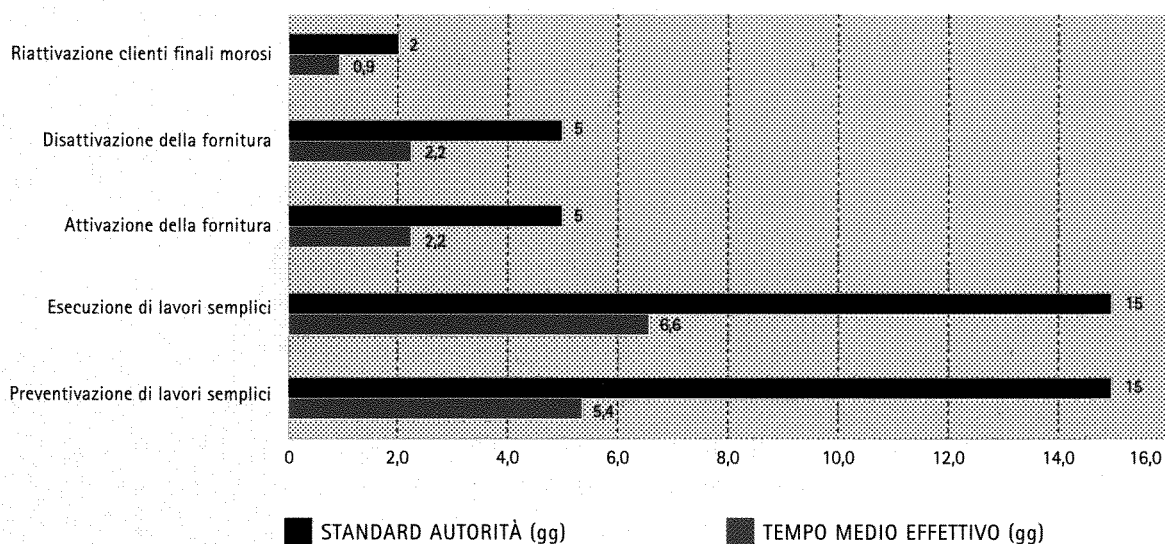
Nel corso del periodo 1998-2003 l'Istat, per conto dell'Autorità e all'interno dell'Indagine multiscopo sulle famiglie *Aspetti della vita quotidiana*, ha svolto specifiche ricerche volte a rilevare la soddisfazione dei clienti finali sull'efficacia dei servizi nel settore dell'energia elettrica e del gas.

Il livello generale di soddisfazione dell'utenza del servizio gas è complessivamente buono; all'interno di un livello di soddisfazione mediamente alto si evidenziano situazioni diverse sotto il profilo geografico (Tav. 6.14).

Non altrettanto significativa è la serie storica dei dati relativi alla soddisfazione dei clienti finali riguardo alla sicurezza del servizio; infatti nel settore del gas è

FIG. 6.11 **CONFRONTO TRA IL TEMPO EFFETTIVO MEDIO E GLI STANDARD DEFINITI DALL'AUTORITÀ PER TUTTE LE PRESTAZIONI DI QUALITÀ COMMERCIALE PER CLIENTI CON MISURATORE FINO A G 6**

Esercenti con più di 5 000 clienti finali



Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

TAV. 6.14 **SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO GAS**

Percentuali ottenute dai giudizi "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto"

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Nord Ovest	95,0	95,0	94,6	94,7	95,5	95,1
Nord Est	94,5	94,7	94,5	94,7	93,1	94,7
Centro	94,5	95,7	95,1	93,7	95,1	94,4
Sud	94,5	95,1	95,2	95,1	94,0	94,8
Isole	89,8	95,6	95,0	96,6	94,4	93,5
Italia	94,5	95,2	94,8	94,6	94,6	94,7

Fonte: Indagine multiscopo Istat anni 1998-2003.

difficile per i clienti finali percepire in maniera precisa il reale livello di sicurezza del servizio gas poiché una corretta valutazione di tali aspetti richiede competenze tecniche specialistiche normalmente non in possesso delle famiglie.

Attività di regolazione della sicurezza a valle del punto di consegna

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 derivanti da incidenti connessi con l'uso del gas.

L'Autorità, con la delibera n. 152/03, ha reso obbligatoria l'assicurazione minima per infortuni e incendi connessi con l'utilizzo del gas. Questa 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, estendendole anche ai clienti che utilizzano gas distribuito a mezzo di rete diverso dal metano, come il GPL. L'assicurazione è a favore di ogni cliente finale civile del gas fornito mediante una rete di distribuzione (escluso quindi il gas fornito mediante 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 € in 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.

Il compito di scegliere la compagnia di assicurazione mediante gara pubblica è stato affidato al CIG, istituzione senza fini di lucro che opera da 50 anni in Italia nel campo della sicurezza del gas. L'effettuazione di una gara pubblica per l'assegnazione dell'unico contratto nazionale è tesa a garantire le migliori condizioni e il minor costo possibile per i clienti finali. Il nuovo sistema entrerà in vigore dall'1 ottobre 2004; fino ad allora viene prorogato quanto già in vigore.

Regolamento per
l'accertamento della
sicurezza degli impianti
di utenza a gas

L'Autorità ha emanato un regolamento (delibera n. 40/04) che dispone nuove procedure e modalità per le attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas. Il regolamento riguarda gli impianti funzionanti con tutti 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 dal 1995, gli incidenti direttamente riconducibili a malfunzionamenti degli impianti di utenza a gas costituiscono ancora un fenomeno che richiede una stretta sorveglianza. Negli ultimi 5 anni gli incidenti sono stati 191 con 33 vittime nel 1998, 142 con 32 vittime nel 1999, 113 con 22 vittime nel 2000, 105 con 41 vittime nel 2001, 120 con 19 vittime nel 2002. 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 del 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 seguiranno verifiche in loco degli impianti, senza però introdurre duplicazioni rispetto a quelle oggi già previste. Infatti, anche queste verifiche sono affidate dal regolamento dell'Autorità ai Comuni, che insieme alle Province sono 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.

L'Autorità ha attribuito alle società di distribuzione del gas il compito dello svolgimento degli accertamenti sulla documentazione relativa agli impianti. Per ogni impianto nuovo o modificato il distributore di gas verificherà, con proprio personale o con professionisti esterni, che la documentazione (dichiarazione di conformità) di cui deve essere dotato per legge l'impianto sia completa e conforme alla normativa in tema di sicurezza. Per gli impianti già in servizio, che potenzialmente presentano i maggiori problemi dal punto di vista della sicurezza e attualmente non sono sottoposti a controlli sistematici dello stato di sicuro funzionamento, dall'1 ottobre 2006 verrà attivata dal distributore una progressiva acquisizione da parte del consumatore finale della documentazione attestante la sicurezza; la richiesta interesserà ogni anno a rotazione circa il 5 per cento delle famiglie.

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 dagli altri soggetti interessati. L'Autorità ha anche condiviso l'esigenza di attribuire ai distributori di gas compiti tali da evitare lo sfruttamento dei vantaggi a essi derivanti dallo svolgimento di attività di servizio pubblico in regime di esclusiva.

La delibera n. 40/04 entrerà in vigore gradualmente in modo da assicurare a tutti i soggetti i tempi necessari per una adeguata preparazione, condizione necessaria per la sua piena attuazione; il regolamento prevede quindi: 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 a partire dal 2006 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.

Attività di approfondimento sulla qualità del gas fornito

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).

L'Autorità ha regolato il tema della qualità del gas attraverso la delibera 17 luglio 2002, n. 137, che ha stabilito i criteri per la predisposizione del Codice di trasporto, e tramite 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, con la quale ha approvato il Codice di trasporto della società Edison T&S S.p.A. In tali Codici viene dedicato un capitolo alla qualità del gas nel quale sono definiti gli aspetti rilevanti in particolare in tema di potere calorifico superiore del gas.

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 mira a individuare eventuali necessità di integrazione della regolazione vigente nell'ottica del miglioramento della tutela del cliente finale.

TUTELA DEI CONSUMATORI NEI SETTORI DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS

Valutazione dei reclami,
delle istanze e delle
segnalazioni

L'attività di valutazione dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni provenienti sia dalla clientela individuale sia dalle associazioni dei consumatori conferma il *trend* di crescita già evidenziato negli anni precedenti. Nel periodo compreso tra l'1 maggio 2003 e il 30 aprile 2004 sono infatti state inoltrate all'Autorità 1 141 comunicazioni, con un incremento di circa il 58,3 per cento rispetto all'anno precedente. Delle comunicazioni pervenute l'84 per cento è costituito da reclami, il 9 per cento da richieste di informazioni e il 7 per cento da segnalazioni. La statistica non comprende i reclami inerenti particolari problematiche tariffarie. Numerose richieste di informazioni, infine, sono state avanzate ed evase telefonicamente. I dati relativi alle telefonate non sono tuttavia considerati ai fini statistici.

Un'analisi più particolareggiata evidenzia come il 75 per cento delle comunicazioni complessivamente ricevute, di cui l'89 per cento reclami, il 5 per cento segnalazioni e il 6 per cento richieste di informazioni, abbia riguardato il settore elettrico e nello specifico le problematiche attinenti le interruzioni della fornitura (44 per cento), gli allacciamenti (12,6 per cento), la fatturazione (12,1 per cento), l'interpretazione e l'applicazione di clausole contrattuali (10,8 per cento), la tensione (5,6 per cento), la qualità commerciale e della fornitura (3,5 per cento), la misurazione dei consumi (2,9 per cento), le tariffe (2,6 per cento), le bollette (1,4 per cento), altro (4,5 per cento). Nel settore del gas i reclami hanno rappresentato il 70 per cento dei casi, le richieste di informazioni il 17 per cento e le segnalazioni il 13 per cento. Nel dettaglio le problematiche oggetto di più frequente trattazione sono state quelle concernenti la contrattualistica (33,4 per cento), la fatturazione (24,8 per cento), gli allacciamenti (16,5 per cento), le bollette (5,2 per cento), la qualità della fornitura e la qualità commerciale (3,8 per cento), le tariffe (2,8 per cento), i contatori (2,8 per cento), altro (10,7 per cento).

TAV. 6.15 RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI RICEVUTI
DALL'AUTORITÀ NEL PERIODO 1 MAGGIO 2003 – 30 APRILE 2004^(A)

	RECLAMI	RICHIESTE DI INFORMAZIONE	SEGNALAZIONI	TOTALE
Energia elettrica	754	53	44	851
Gas	203	49	38	290
Totale	957	102	82	1 141

(A) Sono escluse le comunicazioni telefoniche e i reclami inerenti particolari tematiche tariffarie.