

ATTI PARLAMENTARI

XVI LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. CXLI
n. 1

RELAZIONE

SULLO STATO DEI SERVIZI E SULL'ATTIVITÀ SVOLTA
DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

(Al 31 marzo 2008)

*(Articolo 2, comma 12, lettera i), della legge 14 novembre 1995, n. 481,
e dell'articolo 1, comma 12, della legge 23 agosto 2004, n. 239)*

Presentata dal Presidente dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas
(ORTIS)

Trasmessa alla Presidenza il 30 giugno 2008

PAGINA BIANCA

INDICE GENERALE

STATO DEI SERVIZI

CAPITOLO 1. – Contesto internazionale e nazionale	<i>Pag.</i>	15
<i>Quadro economico ed energetico</i>	»	16
Mercato internazionale del petrolio	»	16
Mercato internazionale del gas naturale	»	22
Mercato internazionale del carbone	»	25
Politica energetica e sicurezza degli approvvigionamenti	»	27
Domanda e offerta di energia in Italia	»	34
<i>Prezzi dell'energia elettrica e del gas nell'Unione europea.</i>	»	37
Prezzi dell'energia elettrica	»	40
Prezzi del gas naturale	»	44
<i>Sistema europeo dello scambio dei permessi di emissione ..</i>	»	48
CAPITOLO 2. – Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico	»	59
<i>Domanda e offerta di energia elettrica nel 2007</i>	»	60
<i>Mercato e concorrenza</i>	»	62
Struttura dell'offerta di energia elettrica	»	62
Infrastrutture elettriche	»	72
Mercato all'ingrosso	»	74
Mercati per l'ambiente	»	87
Mercato finale della vendita	»	91
<i>Prezzi e tariffe</i>	»	99
Tariffe per l'uso delle infrastrutture	»	99
Prezzi del mercato libero	»	100
Prezzi del mercato vincolato – Condizioni economiche di fornitura	»	101
<i>Qualità del servizio</i>	»	111
Qualità del servizio di trasmissione	»	111
Qualità e continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica	»	113

Qualità della tensione: monitoraggio dei buchi di tensione e potenza di corto circuito sulle reti MT	Pag.	118
Qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica	»	123
Qualità dei servizi telefonici	»	126
Rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici ...	»	127
 CAPITOLO 3. – Struttura, prezzi e qualità nel settore del gas.	»	131
<i>Domanda e offerta di gas naturale</i>	»	132
<i>Mercato e concorrenza</i>	»	134
Struttura dell'offerta di gas	»	134
Infrastrutture del gas	»	141
Mercato all'ingrosso del gas	»	151
Mercato finale al dettaglio	»	156
Fornitura del GPL e altri gas a mezzo di reti locali ...	»	160
<i>Prezzi e tariffe</i>	»	162
Tariffe per l'uso delle infrastrutture	»	162
Prezzi del mercato libero	»	165
Condizioni economiche di riferimento	»	166
<i>Qualità del servizio</i>	»	170
Qualità del trasporto del gas	»	170
Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas	»	177
Qualità del gas e sicurezza a valle dei punti di riconsegna del gas	»	180

ATTIVITÀ SVOLTA

 CAPITOLO 1. – Indirizzi di politica energetica e rapporti istituzionali	»	187
<i>Evoluzione della legislazione europea</i>	»	188
Terzo pacchetto di misure per il mercato interno dell'energia elettrica e del gas	»	189
Verso una politica europea integrata per il cambiamento climatico	»	194
<i>Coordinamento internazionale</i>	»	197
Coordinamento con i paesi membri dell'Unione europea	»	198
Rapporti e iniziative tra paesi non dell'Unione europea .	»	205
<i>Evoluzione della legislazione italiana</i>	»	212
Principali interventi nel settore energia	»	212

<i>Rapporti con il Parlamento, il Governo e le altre istituzioni</i>	Pag.	215
Segnalazioni al Parlamento e al Governo	»	215
Pareri e proposte al Governo	»	217
Audizioni presso il Parlamento	»	218
Rapporti con le altre istituzioni	»	221
 CAPITOLO 2. – Regolamentazione nel settore dell'energia elettrica	»	223
<i>Regolamentazione tariffaria</i>	»	224
Disciplina tariffaria per il terzo periodo di regolazione .	»	225
Tariffa sociale	»	226
Oneri generali	»	227
<i>Regolamentazione non tariffaria</i>	»	229
Promozione della concorrenza, dei mercati e della tutela dell'ambiente	»	230
Regolamentazione delle infrastrutture	»	240
Regolamentazione della qualità dei servizi elettrici	»	247
 CAPITOLO 3. – Regolamentazione nel settore del gas	»	257
<i>Regolamentazione tariffaria</i>	»	258
<i>Regolamentazione non tariffaria</i>	»	260
Promozione della concorrenza, dei mercati e della tutela dell'ambiente	»	261
Regolamentazione delle infrastrutture	»	268
Regolamentazione della qualità e della sicurezza	»	275
 CAPITOLO 4. – Tutela dei consumatori ed efficienza energetica negli usi finali	»	281
<i>Tutela dei consumatori</i>	»	282
Tutela dei consumatori in un contesto liberalizzato	»	283
Informazione del consumatore in un contesto liberalizzato	»	289
Rapporti con le associazioni dei consumatori	»	291
Regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali	»	292
<i>Efficienza energetica negli usi finali</i>	»	294
Attività di regolazione	»	296
Attività di gestione e di divulgazione	»	300

CAPITOLO 5. – Attività di ricerca e sviluppo di interesse generale per il sistema elettrico	Pag.	305
<i>Ricerca di sistema</i>	»	306
CAPITOLO 6. – Attuazione della regolamentazione, vigilanza e reclami	»	311
<i>Provvedimenti assunti</i>	»	312
<i>Consultazione e Analisi di impatto della regolazione</i>	»	314
Attività di consultazione	»	314
Analisi di impatto della regolazione	»	316
<i>Gestione dei reclami, istanze e segnalazioni</i>	»	318
<i>Indagini, vigilanza, controllo e sanzioni</i>	»	322
Indagini e istruttorie conoscitive	»	322
Vigilanza e controllo	»	323
Istruttorie formali e sanzioni	»	335
<i>Contenzioso</i>	»	339
CAPITOLO 7. – Organizzazione, comunicazione e risorse	»	343
Organizzazione e Piano strategico triennale	»	344
Comunicazione	»	345
Risorse umane e sviluppo del personale	»	347
Gestione economico-finanziaria	»	350

Indice delle tavole

Tav. 1.1	Domanda e offerta di petrolio a livello mondiale nel periodo 2000-2007
Tav. 1.2	Scorte di greggio e derivati nell'area OCSE
Tav. 1.3	Fabbisogno mondiale di petrolio nel periodo 2004-2007 e previsioni per il 2008
Tav. 1.4	Offerta mondiale di petrolio 2004-2007 e previsioni per il 2008
Tav. 1.5	Produzione e importazioni nette dei paesi OCSE per area di provenienza
Tav. 1.6	Principali flussi internazionali di carbone termico nel periodo 2000-2007
Tav. 1.7	Previsioni di fabbisogno mondiale di energia per la generazione elettrica
Tav. 1.8	Previsioni di fabbisogno mondiale di energia primaria
Tav. 1.9	Bilancio dell'energia in Italia nel 2006 e nel 2007
Tav. 1.10	Metodologia di rilevazione dei prezzi finali dell'energia elettrica e del gas
Tav. 1.11	Tipologie di consumatori per il settore elettrico
Tav. 1.12	Tipologie di consumatori per il settore gas
Tav. 1.13	Prezzi finali dell'energia elettrica per i consumatori domestici
Tav. 1.14	Prezzi finali dell'energia elettrica per i consumatori industriali
Tav. 1.15	Prezzi finali del gas naturale per i consumatori domestici
Tav. 1.16	Prezzi finali del gas naturale per i consumatori industriali
Tav. 1.17	Allocazioni ed emissioni in Italia nel 2005-2007
Tav. 1.18	Riserve per i nuovi entranti e allocazioni ai nuovi entranti dal 2005 al 2007
Tav. 1.19	Piani di assegnazione nazionale per il periodo 2008-2012 approvati dalla Commissione europea al 31 marzo 2008
Tav. 2.1	Bilancio degli operatori del settore elettrico
Tav. 2.2	Produzione lorda per fonte 2000-2007
Tav. 2.3	Autorizzazioni per centrali termoelettriche (potenza superiore a 300 MWt)
Tav. 2.4	Contributo dei principali operatori nazionali alla generazione rinnovabile per fonte
Tav. 2.5	Tariffe incentivanti nel nuovo Conto Energia (DM 19/02/2007)
Tav. 2.6	Il primo Conto Energia (DM 28/07/2005 e 06/02/2006)
Tav. 2.7	Il nuovo Conto Energia (DM 19/02/2007)
Tav. 2.8	Ritiri obbligati del GSE
Tav. 2.9	Dettaglio dei ritiri di energia da fonti assimilate negli anni 2003-2007
Tav. 2.10	Dettaglio dei ritiri di energia da fonti rinnovabili negli anni 2003-2007
Tav. 2.11	Costi e ricavi dei ritiri obbligati nel 2007
Tav. 2.12	Dettaglio costi e quantità per fonte dell'energia CIP6 incentivata nel 2007
Tav. 2.13	Lunghezza delle reti di distribuzione al 31 dicembre 2007
Tav. 2.14	Distribuzione di energia elettrica per gruppo societario nel 2007
Tav. 2.15	Attività dei distributori
Tav. 2.16	Assegnazione dei diritti CIP6 al mercato libero
Tav. 2.17	Esito della contrattazione nel mercato dei certificati verdi organizzato dal GME nel primo trimestre 2008
Tav. 2.18	Titoli scambiati nel mercato dei certificati bianchi al 31 marzo 2008
Tav. 2.19	Struttura del mercato finale della vendita nel 2007
Tav. 2.20	Servizio di maggior tutela per tipologia di cliente
Tav. 2.21	Vendite ai clienti domestici per tipologia di cliente e per classe di consumo

XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Tav. 2.22	Principali esercenti il servizio di maggior tutela
Tav. 2.23	Mercato libero per tipologia di cliente
Tav. 2.24	Mercato libero per classe di consumo
Tav. 2.25	Principali esercenti sul mercato libero
Tav. 2.26	Servizio di salvaguardia per tipologia di cliente
Tav. 2.27	Servizio di salvaguardia per classe di consumo
Tav. 2.28	Principali esercenti il servizio di salvaguardia
Tav. 2.29	Tariffe medie annuali per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura
Tav. 2.30	Servizi di trasmissione e distribuzione: tariffe medie per tipologia di cliente
Tav. 2.31	Servizio di misura: tariffe medie per tipologia di cliente
Tav. 2.32	Prezzi medi finali dell'energia elettrica sul mercato libero per livello di tensione
Tav. 2.33	Prezzi medi finali dell'energia elettrica sul mercato libero per classe di consumo
Tav. 2.34	Volumi di approvvigionamento dell'Acquirente Unico nel periodo gennaio-dicembre 2007
Tav. 2.35	Composizione percentuale del portafoglio dell'Acquirente Unico nel 2007
Tav. 2.36	Quantità assegnate in ogni singola asta: contratti differenziali 2008
Tav. 2.37	Quantità assegnate: capacità produttiva virtuale (VPP) 2008
Tav. 2.38	Quantità assegnate: contratti bilaterali 2008
Tav. 2.39	Quantità assegnate: contratti di importazione dalla Svizzera 2008
Tav. 2.40	Approvvigionamenti dell'Acquirente Unico previsti per l'anno 2008
Tav. 2.41	Indici mensili Istat dei prezzi dell'energia elettrica
Tav. 2.42	Componenti applicate al mercato vincolato e alla maggior tutela
Tav. 2.43	Tempo medio di disalimentazione di sistema
Tav. 2.44	Energia non fornita per le disalimentazioni di tutti gli utenti
Tav. 2.45	Numero medio di disalimentazioni (lunghe o brevi) per utente direttamente connesso con la RTN Terna
Tav. 2.46	Durata di interruzione per cliente e numero medio di interruzioni lunghe (superiori a 3 minuti) per cliente all'anno in bassa tensione
Tav. 2.47	Numero medio di buchi di tensione nel 2007
Tav. 2.48	Ripartizione in percentuale dei buchi di tensione per severità nel 2007
Tav. 2.49	Numero di rimborsi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale
Tav. 2.50	Prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali in bassa tensione (domestici e non domestici)
Tav. 2.51	Soddisfazione complessiva per il servizio elettrico
Tav. 2.52	Soddisfazione per la continuità del servizio elettrico
Tav. 2.53	Soddisfazione globale e per i diversi aspetti del servizio elettrico in Italia
Tav. 3.1	Bilancio del gas naturale nel 2007
Tav. 3.2	Produzione di gas naturale in Italia nel 2007
Tav. 3.3	Importazioni lorde di gas in Italia
Tav. 3.4	Potenziamento dei gasdotti esistenti
Tav. 3.5	Nuovi gasdotti in progetto
Tav. 3.6	Capacità di trasporto di tipo continuo in Italia

XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Tav. 3.7	Conferimenti ai punti di entrata della rete nazionale interconnessi con l'estero via gasdotto per gli anni termici dal 2008-2009 al 2013-2014
Tav. 3.8	Disponibilità di stoccaggio in Italia
Tav. 3.9	Conferimenti di capacità di spazio negli stoccaggi
Tav. 3.10	Istanze di concessione di stoccaggio al marzo 2008
Tav. 3.11	Stato dei progetti per nuovi terminali GNL al 31 marzo 2007
Tav. 3.12	Attività dei distributori nel periodo 2006-2007
Tav. 3.13	Gas naturale distribuito per regione
Tav. 3.14	Dettaglio dell'attività di distribuzione per regione nell'anno 2007
Tav. 3.15	Estensione delle reti e loro proprietà nell'anno 2007
Tav. 3.16	Tipologia di affidamento del servizio di distribuzione per regione nell'anno 2007
Tav. 3.17	Ripartizione dei clienti per categoria d'uso nell'anno 2007
Tav. 3.18	Ripartizione dei clienti e dei prelievi per fascia di prelievo
Tav. 3.19	Primi venti gruppi operanti nella distribuzione di gas naturale nel 2007
Tav. 3.20	Attività dei grossisti nel periodo 2002-2007
Tav. 3.21	Approvvigionamento dei grossisti nel 2007
Tav. 3.22	Impieghi di gas dei grossisti nel 2007
Tav. 3.23	Vendite dei principali grossisti nel 2007
Tav. 3.24	Attività dei venditori nel periodo 2002-2007
Tav. 3.25	Vendite al mercato finale nel 2007
Tav. 3.26	Primi venti gruppi per vendite al mercato finale nel 2007
Tav. 3.27	Mercato finale al dettaglio per settore di consumo
Tav. 3.28	Mercato finale al dettaglio per regione e settore di consumo
Tav. 3.29	Distribuzione a mezzo rete di gas diversi dal gas naturale in Italia
Tav. 3.30	Distribuzione regionale a mezzo rete di gas diversi dal gas naturale
Tav. 3.31	Estensione delle reti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale e loro proprietà
Tav. 3.32	Tariffe di trasporto e dispacciamento per l'anno termico 2007-2008
Tav. 3.33	Tariffa di rigassificazione per l'utilizzo del terminale di Panigaglia per l'anno termico 2007-2008
Tav. 3.34	Corrispettivi unici di stoccaggio facenti parte della tariffa per l'anno termico 2008-2009
Tav. 3.35	Struttura tariffaria nazionale di riferimento per le tariffe di distribuzione
Tav. 3.36	Prezzi medi di vendita al netto delle imposte sul mercato finale
Tav. 3.37	Indici mensili Istat dei prezzi del gas
Tav. 3.38	Imposte sul gas
Tav. 3.39	Dispersioni suddivise per tipologia
Tav. 3.40	Pronto intervento dei grandi esercenti nel 2007
Tav. 3.41	Rete ispezionata dai grandi esercenti nel 2007
Tav. 3.42	Individuazione di dispersioni nelle reti dei grandi esercenti nel 2007
Tav. 3.43	Protezione catodica delle reti dei grandi esercenti nel 2007
Tav. 3.44	Numero di rimborsi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale
Tav. 3.45	Prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6
Tav. 3.46	Prestazione soggetta a indennizzo automatico per clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6

XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Tav. 3.47	Riepilogo dei dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati dai distributori
Tav. 3.48	Riepilogo dei dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati dai distributori di gas in funzione della dimensione del distributore
Tav. 3.49	Soddisfazione complessiva per il servizio del gas
Tav. 3.50	Soddisfazione globale e per i diversi aspetti del servizio del gas

Indice delle figure

Fig. 1.1	Prezzo del Brent nel 2006-2007
Fig. 1.2	Tasso di utilizzo della capacità di raffinazione
Fig. 1.3	Margini di raffinazione nel 2006-2007 sul mercato mediterraneo
Fig. 1.4	Tasso di crescita della domanda e offerta di petrolio nel mondo
Fig. 1.5	Incidenza del costo del petrolio sul PIL mondiale nel periodo 1973-2007
Fig. 1.6	Prezzi medi del gas riferiti al mercato europeo
Fig. 1.7	Prezzo internazionale del gas nelle principali aree mondiali di consumo
Fig. 1.8	Prezzo internazionale del carbone termico sui mercati del Nord Europa e dell'Asia
Fig. 1.9	Indici di sicurezza delle forniture elettriche nei paesi UCTE nel periodo 2000-2006
Fig. 1.10	Contributo dei paesi esportatori dell'ex URSS alle esportazioni di gas naturale verso i paesi dell'Europa occidentale
Fig. 1.11	Intensità energetica del PIL nel periodo 1980-2007
Fig. 1.12	Penetrazione dell'energia elettrica negli usi finali di energia
Fig. 1.13	Prezzi finali dell'energia elettrica per usi domestici
Fig. 1.14	Prezzi finali dell'energia elettrica per usi domestici per i principali paesi europei
Fig. 1.15	Prezzi finali dell'energia elettrica per usi industriali
Fig. 1.16	Prezzi finali dell'energia elettrica per usi industriali per i principali paesi europei
Fig. 1.17	Prezzi finali del gas naturale per usi domestici
Fig. 1.18	Prezzi finali del gas naturale per usi domestici per i principali paesi europei
Fig. 1.19	Prezzi finali del gas naturale per usi industriali
Fig. 1.20	Prezzi finali del gas naturale per usi industriali per i principali paesi europei
Fig. 1.21	Allocazione ed emissione nei primi tre anni di operatività dell' <i>Emission Trading Scheme</i>
Fig. 1.22	Andamento del prezzo <i>spot</i> della CO ₂ nella borsa Powernext
Fig. 1.23	Andamento dei prezzi <i>future</i> della CO ₂ nella borsa ECX
Fig. 2.1	Contributo dei principali operatori alla produzione nazionale lorda
Fig. 2.2	Disponibilità di capacità lorda per i maggiori gruppi
Fig. 2.3	Potenza disponibile (per almeno il 50% delle ore) per i maggiori gruppi
Fig. 2.4	Contributo dei principali operatori alla produzione di energia elettrica destinata al consumo
Fig. 2.5	Contributo dei principali operatori alla generazione termoelettrica da gas naturale
Fig. 2.6	Il nuovo Conto Energia: ripartizione percentuale per tipologie di impianti
Fig. 2.7	Importazioni di energia elettrica per frontiera nel 2006 e nel 2007
Fig. 2.8	Esportazioni di energia elettrica per frontiera nel 2006 e nel 2007
Fig. 2.9	Andamento mensile della domanda di energia elettrica nel 2007
Fig. 2.10	Composizione percentuale della domanda di energia elettrica nel 2007
Fig. 2.11	Andamento mensile dell'offerta di energia elettrica nel 2007
Fig. 2.12	Composizione percentuale dell'offerta di energia elettrica nel 2007
Fig. 2.13	Offerte integrative di Terna in acquisto e vendita nel 2007
Fig. 2.14	Andamento del prezzo unico nazionale
Fig. 2.15	Volumi scambiati sul MGP nel 2007
Fig. 2.16	Valori dell'indicatore HHI nel 2007
Fig. 2.17	Valori dell'indice di operatore marginale: quota dei volumi su cui ha fissato il prezzo il primo operatore per macrozona

XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Fig. 2.18	Andamento dei prezzi zonali nel 2007
Fig. 2.19	Andamento mensile dei prezzi zonali nel 2007
Fig. 2.20	Rendita da congestione nel 2006 e nel 2007
Fig. 2.21	Andamento del prezzo medio ponderato sul MA
Fig. 2.22	Andamento dei prezzi medi ponderati e delle quantità sul MA
Fig. 2.23	Quantità sul mercato per il servizio di dispacciamento <i>ex ante</i> nel 2007
Fig. 2.24	Andamento del prezzo medio mensile nelle principali borse europee
Fig. 2.25	Andamento del prezzo medio mensile nelle principali borse europee nelle ore <i>offpeak</i>
Fig. 2.26	Andamento del prezzo medio mensile nelle principali borse europee nelle ore di punta
Fig. 2.27	Scambi sulla PAB
Fig. 2.28	Andamento delle transazioni sulla PCE nel 2007
Fig. 2.29	Tipologia di contratti registrati sulla PCE
Fig. 2.30	Il mercato dei certificati verdi: prezzi di mercato e prezzi di riferimento del GRTN/GSE
Fig. 2.31	Andamento dei prezzi e delle quantità sul mercato dei TEE
Fig. 2.32	Andamento dei prezzi per tipologia di titoli scambiati
Fig. 2.33	Consumo medio annuo della clientela domestica in maggior tutela per regione
Fig. 2.34	Consumo medio annuo sul mercato libero (esclusi clienti domestici e illuminazione pubblica) per regione
Fig. 2.35	Ripartizione percentuale del mercato libero per tensione (esclusi clienti domestici e illuminazione pubblica) per i principali operatori
Fig. 2.36	Consumo medio annuo della clientela in regime di salvaguardia (esclusi illuminazione pubblica e regimi tariffari speciali) per regione
Fig. 2.37	Variazioni dei prezzi dell'energia elettrica nei principali paesi europei
Fig. 2.38	Tariffa elettrica media nazionale: andamento degli ultimi due anni
Fig. 2.39	Dalla tariffa elettrica media nazionale alle condizioni economiche di maggior tutela
Fig. 2.40	Andamento della tariffa elettrica (poi condizioni economiche di maggior tutela) e andamento del prezzo del petrolio
Fig. 2.41	Condizioni economiche medie di maggior tutela
Fig. 2.42	Composizione percentuale delle condizioni economiche medie di maggior tutela al netto delle imposte al 1° aprile 2008
Fig. 2.43	Durata di interruzione per cliente in bassa tensione dal 1998
Fig. 2.44	Durata di interruzione per cliente in bassa tensione
Fig. 2.45	Numero di interruzioni senza preavviso lunghe per cliente in bassa tensione
Fig. 2.46	Numero di interruzioni lunghe o brevi per cliente in bassa tensione
Fig. 2.47	Percentuale di clienti "peggio serviti" sul totale clienti, per regione
Fig. 2.48	Dichiarazioni di adeguatezza inviate al 31/12/2007
Fig. 2.49	Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale
Fig. 2.50	Livello di servizio dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica con più di 100.000 clienti finali
Fig. 3.1	Andamento della produzione nazionale di gas naturale dal 1950
Fig. 3.2	Immissioni in rete nel 2006 e nel 2007
Fig. 3.3	Importazioni lorde di gas nel 2007 secondo la provenienza

Fig. 3.4	Struttura dei contratti (annuali e pluriennali) attivi nel 2007, secondo la durata intera
Fig. 3.5	Struttura dei contratti (annuali e pluriennali) attivi nel 2007, secondo la durata residua
Fig. 3.6	Volumi delle transazioni nei punti di entrata della rete nazionale
Fig. 3.7	Numero di transazioni nei punti di entrata della rete nazionale
Fig. 3.8	Ripartizione dei volumi scambiati/ceduti nei punti di entrata della rete nazionale interconnessi con l'estero e PSV
Fig. 3.9	Variazioni dei prezzi del gas per le famiglie nei principali paesi europei
Fig. 3.10	Media nazionale delle condizioni economiche di riferimento del gas naturale negli ultimi due anni
Fig. 3.11	Composizione percentuale del prezzo medio di riferimento del gas naturale al 1° aprile 2008
Fig. 3.12	Percentuale di rete ispezionata negli anni 1997-2007
Fig. 3.13	Chiamate di pronto intervento su impianto di distribuzione
Fig. 3.14	Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale
Fig. 3.15	Confronto tempo effettivo medio e standard definito dall'Autorità per tutte le prestazioni di qualità commerciale per clienti con misuratore fino a G6
Fig. 3.16	Tempo di risposta ai reclami dei clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6
Fig. 3.17	Livello di prestazione dei servizi telefonici dei venditori di gas con più di 100.000 clienti finali

Indice dei riquadri

Indicatori della qualità del servizio di trasmissione

Progetto di valutazione dei costi sostenuti dai clienti per le microinterruzioni

Principali risultati dell'indagine demoscopica sulla qualità del servizio elettrico nel 2007

PAGINA BIANCA