

MESI	2007				2008			
	PREZZO NOMINALE	VAR. % 2007-2006	PREZZO REALE ^(A)	VAR. % 2007-2006	PREZZO NOMINALE	VAR. % 2008-2007	PREZZO REALE ^(A)	VAR. % 2008-2007
Gennaio	154,9	6,7	119,1	5,0	156,1	0,8	116,6	-2,1
Febbraio	154,9	5,5	118,7	3,7	157,3	1,5	117,2	-1,3
Marzo	153,7	3,7	117,7	2,0	156,7	2,0	116,2	-1,3
Aprile	150,1	0,5	114,7	-0,9	161,6	7,7	119,5	4,2
Maggio	149,0	0,7	113,5	-0,9	162,2	8,9	119,3	5,1
Giugno	149,1	1,0	113,4	-0,6	162,3	8,9	118,8	4,8
Luglio	148,0	-2,7	112,2	-4,3	166,9	12,8	121,6	8,4
Agosto	147,4	-3,4	111,6	-4,9	166,9	13,2	121,5	8,9
Settembre	147,4	-3,5	111,6	-5,1	166,9	13,2	121,8	9,2
Ottobre	149,0	-2,7	112,5	-4,7	172,1	15,5	125,6	11,7
Novembre	149,8	-2,2	112,6	-4,5	172,7	15,3	126,5	12,3
Dicembre	150,2	-1,9	112,6	-4,4	176,3	17,4	129,3	14,9
Media annua	150,3	0,1	114,2	-1,7	164,8	9,7	121,2	6,1

(A) Rapporto percentuale tra l'indice di prezzo del gas e l'indice generale (esclusi i tabacchi).

Fonte: Elaborazione AEEG su dati dell'Istat, numeri indice per l'intera collettività - Indici nazionali.

TAV. 3.42

Indici mensili Istat dei prezzi del gas

Numeri indice 1995 = 100
e variazioni percentuali

In ragione d'anno, il prezzo del gas per le famiglie italiane è cresciuto dello 0,1% nel 2007 e del 9,7% nel 2008. Poiché nel frattempo anche il livello generale dei prezzi è aumentato, il rincaro del gas è inferiore se valutato in termini reali; nel 2008, infatti, esso risulta pari al 6,1%.

L'andamento del prezzo del gas per le famiglie italiane può essere osservato anche tramite il confronto con i principali Paesi europei, utilizzando gli indici dei prezzi al consumo armonizzati raccolti da Eurostat (Fig. 3.9).

Quest'analisi mostra che gli aumenti subiti dalle famiglie italiane negli ultimi due anni, seppure rilevanti, sono quelli meno elevati in Europa: tutti gli altri Paesi considerati, eccettuando la Spagna per il solo anno 2007, hanno evidenziato infatti aumenti superiori. Nel 2007, a fronte di un rincaro del petrolio dell'11,3%, con un lieve incremento di mezzo punto percentuale, la *performance* del prezzo italiano è risultata la seconda migliore dopo quella della Spagna, che ha evidenziato un aumento dello 0,3%. Nella media dei 27 Paesi

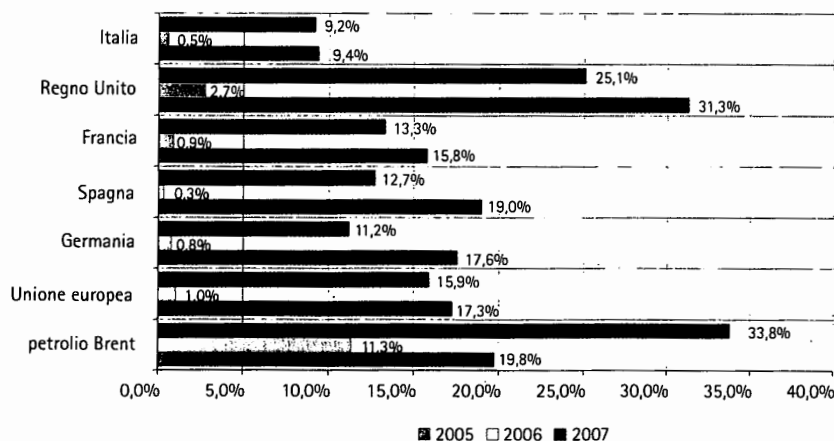


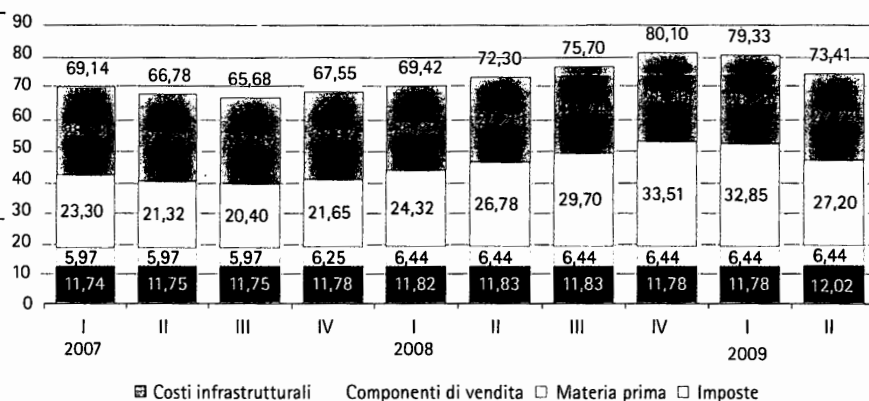
FIG. 3.9

Variazioni dei prezzi
del gas per le famiglie
nei principali Paesi europei
Variazioni percentuali sull'anno
precedente

Fonte: Eurostat, numeri indice dei prezzi al consumo armonizzati.

FIG. 3.10

**Prezzo medio nazionale
del gas naturale
per un consumatore
domestico tipo**
c€/m³; famiglia con
riscaldamento individuale
e consumo annuo di 1.400 m³



dell'Unione europea il gas è rincarato del doppio (1%). Nel 2008 il prezzo italiano ha evidenziato, invece, una variazione nettamente inferiore a quella degli altri Paesi europei considerati: il 9,2% della crescita italiana si confronta infatti con l'11,2% della Germania, il 12,7% della Spagna, il 13,3% della Francia, il 25,1% del Regno Unito. Il dato medio europeo, relativo ai 27 Paesi dell'Unione, pari al 15,9%, risulta anche nel 2008 quasi doppio rispetto al nostro dato nazionale, seppure pari alla metà circa del rincaro del petrolio nello stesso anno (33,8%).

Prezzo medio nazionale per il consumatore domestico tipo

Le dinamiche registrate dall'Istat trovano una sostanziale conferma nell'andamento del prezzo medio nazionale per un consumatore domestico tipo, caratterizzato da un consumo annuo di 1.400 m³ e da un impianto di riscaldamento autonomo (Fig. 3.10). Tale prezzo è calcolato dall'Autorità (per il consumatore puntuale indicato) come media nazionale delle condizioni economiche di fornitura, differenziate localmente, definite dalla stessa Autorità con la delibera 4 dicembre 2003, n. 138/03, e che le società di vendita devono obbligatoriamente offrire alle famiglie, accanto a eventuali altre proprie condizioni.

Nel 2008 il prezzo per la famiglia media, pari a 74,38 c€/m³, è risultato più elevato del 10,5% rispetto al valore registrato nel 2007, pari a 67,29 c€/m³.

Le turbolenze registrate dai prezzi internazionali del greggio

e dei prodotti petroliferi per metà del 2007 e per tutto il 2008 hanno spinto verso l'alto la componente relativa al costo di acquisto della materia prima (o componente QE) a partire dal quarto trimestre 2007, sino a tutto il 2008. Il suo aggiornamento avviene, infatti, ogni trimestre in base a un sistema di indicizzazione (stabilito dall'Autorità) legato, seppure con un certo ritardo temporale, ai prezzi internazionali del petrolio e dei combustibili da esso derivati. All'aumento del 6,2% registrato dalla QE nell'ottobre 2007, sono seguiti altri quattro aumenti consecutivi: 12,3% in gennaio, 10,1% in aprile, 10,9% in luglio e ancora un 12,9% in ottobre. Da osservare che, a partire dal mese di aprile 2008, la componente QE include anche il Corrispettivo unitario variabile destinato ad alimentare il Fondo oneri fornitori grossisti di ultima istanza (CFGUI), istituito con la delibera 28 marzo 2008, ARG/gas 39/08, pari a 0,007788 €/GJ (equivalenti a 0,03 c€/m³ per il gas naturale con PCS di riferimento pari a 38,52 MJ/m³).

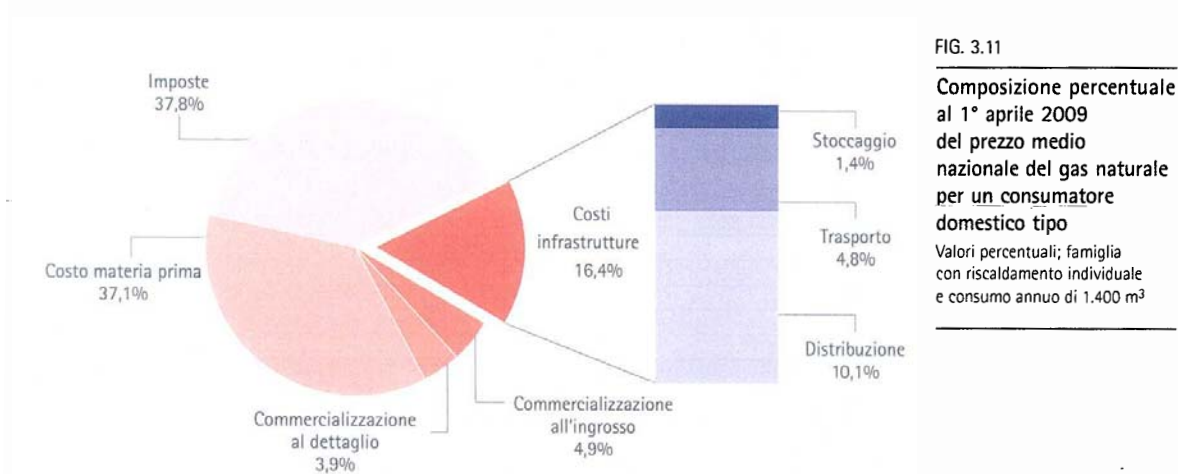
All'inizio del 2009 il meccanismo di indicizzazione della QE ha cominciato a risentire del crollo che, a partire dal luglio 2008, hanno evidenziato i prezzi internazionali dei combustibili. A una prima modesta riduzione (-2%) ottenuta in gennaio, ha fatto seguito un caduta del 17,2% registrata nel secondo trimestre dell'anno.

Ai rincari della componente a copertura dei costi di acquisto della materia prima, verificatisi nel 2008, si sono aggiunti nel primo trimestre dell'anno sia quelli relativi alla revisione del costo di trasporto (1,2%), sia quelli relativi alla copertu-

ra dei costi di vendita al dettaglio (7,2%). Il costo di trasporto ha successivamente subito una revisione al ribasso (-1,2%), nell'ottobre 2008, e un nuovo rialzo (5,1%) ad aprile 2009, dovuto alle modifiche introdotte con la delibera 30 marzo 2009, ARG/gas 40/09. Tale delibera, in particolare, ha disposto la modifica del valore della componente destinata alla perequazione delle tariffe di trasporto regionali (applicate ai clienti in modo uniforme a livello nazionale), nonché l'introduzione di un corrispettivo per la compensazione degli oneri non recuperabili dalle imprese, derivanti dal cambiamento del meccanismo di aggiornamento della componente

relativa alla materia prima introdotto alla fine del 2008 (con la delibera 19 dicembre 2008, ARG/gas 192/08). Anche la componente a copertura dei costi di stoccaggio ha registrato un incremento (6,1%) ad aprile 2009.

Complessivamente, il prezzo medio per l'utente domestico tipo - 65,68 c€/m³ nel terzo trimestre 2007 - ha, come si è visto, continuato a salire per tutto il 2008, sino a toccare il picco di 80,10 c€/m³ nell'ultimo trimestre; dopo un primo lieve calo mostrato nel gennaio 2009, in aprile 2009, grazie a una caduta del 7,5% rispetto al mese precedente, è tornato quasi sui livelli di un anno prima, cioè a 73,41 c€/m³.



Come illustra la figura 3.11 all'1 aprile 2009 il prezzo medio per la famiglia italiana che consuma 1.400 m³ e possiede un impianto di riscaldamento individuale, risulta composto per il 62% circa da componenti a copertura dei costi e per il restante 38% dalle imposte che gravano sul settore del gas naturale (accisa, addizionale regionale e IVA). Il costo della materia prima incide sul valore complessivo del gas per il 37%, i costi di commercializzazione per l'8,8% e quelli per l'uso e il mantenimento delle infrastrutture per il restante 16,4%. Nell'ambito dei costi per le infrastrutture, la componente più rilevante è quella necessaria a coprire la distribuzione, che incide per il 10% sul valore complessivo; il peso dei costi di trasporto è pari al 4,8%, mentre quello della componente per lo stoccaggio è dell'1,4%.

La tavola 3.43 mostra il dettaglio delle imposte che gravano sul gas naturale. Il valori dell'accisa ordinaria riportati nella tavola per le varie fasce di consumo annuo sono quelli in vigore a partire dal 1° aprile 2009. Si tratta delle aliquote stabilite dal decreto legislativo 2 febbraio 2007, n. 26, che nel recepire la Direttiva europea 2003/96/CE ha completamente riformato la tassazione dei prodotti energetici in Italia.

Per tutto il 2008 e per i primi tre mesi del 2009, i valori di accisa, applicati nei territori al di fuori di quelli dell'ex Cassa del Mezzogiorno, sono stati ridotti (avvicinandoli ai valori validi per i territori agevolati) in funzione del completamento progressivo del processo di armonizzazione e di riavvicinamento delle aliquote di accisa applicate al gas naturale nelle diverse zone del Paese. Il Ministero dell'economia e delle finanze, per

il tramite dell'Agenzia delle dogane, ha però precisato che, tenuto conto dell'esiguità delle risorse destinate a tale abbat-

timento, non è stato possibile estendere la riduzione delle aliquote all'intero anno 2009, ma solo al primo trimestre.

TAV. 3.43

Imposte sul gas

€€/m³ per le accise e aliquote percentuali per l'IVA, in vigore dal I trimestre 2009

IMPOSTE Fascia di consumo	USI CIVILI			USI INDUSTRIALI		
	< 120 m ³	120-480 m ³	480-1.560 m ³	< 1.560 m ³	< 1,2 M(m ³)	> 1,2 M(m ³)
ACCISA						
Normale	4,40	17,50	17,00	18,60	1,2498	0,7499
Territori ex Cassa del Mezzogiorno ^(A)	3,80	13,50	12,00	15,00	1,2498	0,7499
ADDITIONALE REGIONALE ^(B)						
Piemonte	1,9000	2,5800	2,5800	2,5800	0,6249	0,5200
Veneto	0,7747	2,3241	2,5823	3,0987	0,6249	0,5165
Liguria						
- zone climatiche C e D	1,9000	2,5800	2,5800	2,5800	0,6249	0,5200
- zona climatica E	1,5500	1,5500	1,5500	1,5500	0,6249	0,5200
- zona climatica F	1,0300	1,0300	1,0300	1,0300	0,6249	0,5200
Emilia Romagna	1,9000	3,0987	3,0987	3,0987	0,6249	0,5165
Toscana	1,5000	2,6000	3,0000	3,0000	0,6000	0,5200
Umbria	0,5165	0,5165	0,5165	0,5165	0,5165	0,5165
Marche	1,5500	1,8100	2,0700	2,5800	0,6249	0,5200
Lazio	1,9000	3,0990	3,0990	3,0990	0,6249	0,5160
Abruzzo						
- zone climatiche E e F	1,0330	1,0330	1,0330	1,0330	0,6249	0,5165
- altre zone	1,9000	2,3241	2,5823	2,5823	0,6249	0,5165
Molise	3,0987	3,0987	3,0987	3,0987	0,6200	0,6200
Campania	1,9000	3,1000	3,1000	3,1000	0,6249	0,6249
Puglia	1,9000	3,0980	3,0980	3,0980	0,6249	0,5165
Calabria	2,2000	2,5823	2,5823	2,5823	0,6474	0,6474
ALiquota IVA (%)	10	10	20	20	10 ^(C)	10 ^(C)

(A) Si tratta dei territori indicati dal decreto del Presidente della Repubblica 6 marzo 1978, n. 218.

(B) Le Regioni a statuto speciale hanno posto l'addizionale regionale pari a 0; l'imposta non è più dovuta dal 2002 anche in Lombardia (LR 18/12/2001, n. 27) e dal 2008 in Basilicata (LR 28/12/2007, n. 28).

(C) Aliquota per le imprese estrattive, agricole e manifatturiere; per le altre imprese l'aliquota sale al 20%.

Qualità del servizio

Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas

L'analisi dei dati relativi alla qualità del servizio reso ai clienti finali comunicati dagli esercenti all'Autorità ai sensi della delibera 29 settembre 2004, n. 168/04, evidenzia anche per l'anno 2008 un complessivo adempimento da parte degli esercenti a quanto previsto dal *Testo integrato della qualità dei servizi gas*. Di seguito vengono presentati i dati relativi all'intero settore, ma anche alcune tavole che illustrano le performance delle imprese con un numero di clienti finali maggiore di 100.000. In particolare si rileva che il numero di distributori, pari a 36, è aumentato di 3 unità rispetto allo scorso anno. Ciò testimonia un evidente fenomeno di aggregazione fra distributori.

Il grafico in figura 3.12 mostra i dati relativi all'ispezione della rete in bassa e in alta pressione, effettuata a partire dal 1997.

Dal 2004, inizio del secondo periodo di regolazione, fino all'anno 2005 la percentuale di rete ispezionata si attesta su valori pari all'incirca al 40%. A partire dal 2006 l'ispezione registra un buon incremento raggiungendo valori, sia per la alta sia per la bassa pressione, maggiori del 45%. Nel 2008 complessivamente l'ispezione effettuata dell'intero settore gas rispetta ampiamente gli obblighi di servizio fissati dalla delibera n. 168/04. In riferimento ai livelli minimi individuati dall'Autorità, 20% per la bassa pressione e 30% per la media e alta pressione, i valori riscontrati si attestano intorno al 50%.

Per quanto riguarda le chiamate di pronto intervento (Fig. 3.13), si registra che il tempo medio effettivo di arrivo sul luogo di chiamata si attesta su valori nettamente inferiori al tempo massimo previsto dalla delibera n. 168/04, pari a 60

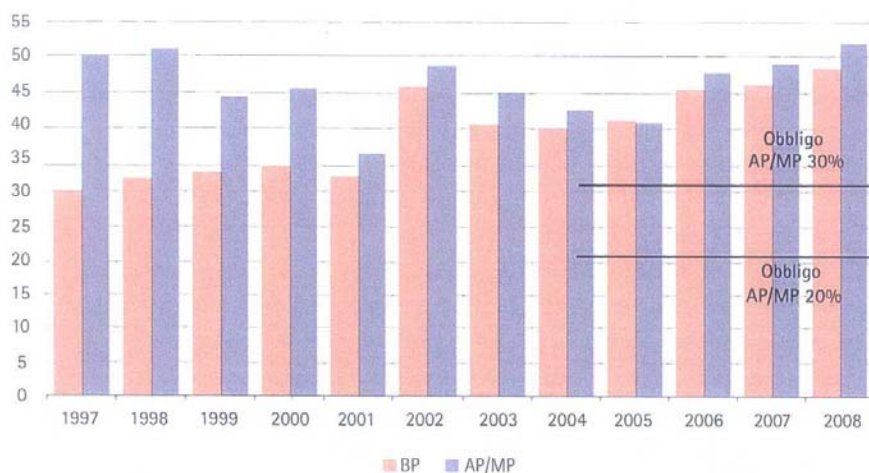


FIG. 3.12

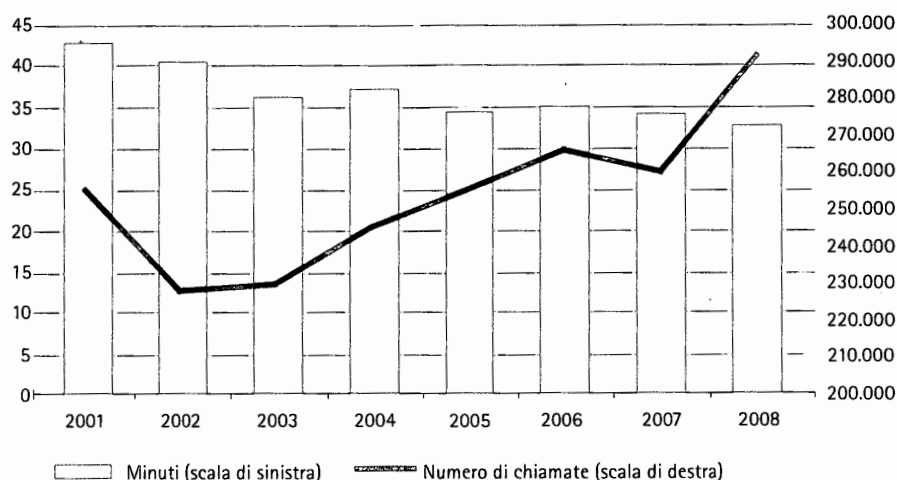
Percentuale di rete ispezionata negli anni 1997-2008

Fonte: Dichiarazioni degli operatori.

FIG. 3.13

Chiamate di pronto intervento su impianto di distribuzione

Anni 2001-2008; tempo medio effettivo di arrivo sul luogo di chiamata (in minuti) e numero di chiamate



Fonte: Dichiarazioni degli operatori.

TAV. 3.44

Numero annuo di dispersioni localizzate a seguito di segnalazioni di terzi

ESERCENTI	ESTENSIONE DELLA RETE (km)			NUMERO DISPERSIONI LOCALIZZATE SU SEGNALAZIONE DI TERZI			NUMERO DISPERSIONI LOCALIZZATE SU SEGNALAZIONE DI TERZI PER km DI RETE		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Grandi	155.767	167.257	180.305	13.911	14.821	14.147	0,08	0,08	0,07
Medi	56.566	50.078	45.267	3.271	2.929	2.817	0,05	0,05	0,06
Piccoli	13.039	11.194	10.762	277	249	259	0,02	0,02	0,02
TOTALE	225.374	228.530	236.335	17.459	17.999	17.223	0,07	0,07	0,07

Fonte: Dichiarazioni degli operatori.

minuti. Il grafico evidenzia come a fronte di un aumento in valore assoluto del numero di chiamate di pronto intervento sull'impianto di distribuzione, il tempo di arrivo sul luogo di chiamata sia progressivamente diminuito fino al valore medio nazionale di 33 minuti.

La tavola 3.44 riassume il numero di dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi e suddivise per tipologia dimensionale degli esercenti. Si può osservare come l'incidenza delle dispersioni a seguito di segnalazione di terzi rimanga pressoché invariata a livello sia del totale nazionale, sia della tipologia dimensionale dei distributori. Più nel dettaglio, per i

grandi distributori si è rilevato che il numero di dispersioni localizzate per kilometro di rete è diminuito, passando dallo 0,08 del 2006 e del 2007 allo 0,07 del 2008.

La tavola 3.45 fornisce il riepilogo generale delle prestazioni di pronto intervento per l'anno 2008, relative ai grandi esercenti.

Le tavole 3.46 e 3.47 forniscono il riepilogo generale delle attività di ispezione della rete e di localizzazione delle dispersioni per l'anno 2008, relative ai grandi distributori.

La tavola 3.48 fornisce il riepilogo generale delle attività di protezione catodica, relative ai grandi esercenti per l'anno 2008.

TAV. 3.45

Pronto intervento
dei grandi esercenti
nel 2008

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	4.957.639	70.385	15	4.215	0,93	74.600
Enel Rete Gas	2.082.203	30.753	15	1.674	0,83	32.427
Hera	1.086.886	17.511	17	1.201	1,20	18.712
A2A Reti Gas	833.675	23.539	28	2.056	2,48	25.595
Napoletana Gas	716.224	12.818	18	198	0,28	13.016
Italcogim Reti	672.076	10.368	16	1.140	1,75	11.508
Toscana Energia	655.110	9.400	15	449	0,70	9.849
Azienda Energia e Servizi	472.088	8.835	19	1.177	2,50	10.012
Enia	387.035	6.157	16	155	0,41	6.312
Asm Reti	382.333	3.100	8	982	2,59	4.082
Genova Reti	327.635	4.657	14	228	0,70	4.885
Ascopiave	326.955	2.537	8	413	1,29	2.950
AcegasAps	262.229	1.997	8	427	1,64	2.424
Arcalgas Progetti	260.381	5.876	23	786	3,10	6.662
Linea Distribuzione	235.003	2.389	15	374	2,31	2.763
Consiag Reti	183.250	2.401	13	244	1,35	2.645
Gelsia Reti	177.589	2.000	22	233	2,54	2.233
SGR Reti	164.022	900	6	132	0,82	1.032
E.On Rete Laghi	159.931	2.605	17	194	1,23	2.799
E.On Rete Padana	142.924	3.157	22	225	1,56	3.382
Acsm - Agam	142.170	1.580	19	125	1,50	1.705
Gas Natural Distribuzione Italia	142.111	7.145	53	1.337	9,96	8.482
Edison DG	140.442	1.793	13	183	1,34	1.976
AMG Energia	139.071	3.960	29	627	4,58	4.587
E.On Rete Mediterranea	136.664	2.016	15	109	0,82	2.125
Agsm Rete Gas	135.810	2.429	19	303	2,33	2.732
Amga Azienda Multiservizi	129.204	955	9	231	2,26	1.186
GEI Gestione Energetica Impianti	128.455	1.519	13	78	0,64	1.597
Dolomiti Energia	124.568	427	4	237	1,95	664
Erogasmet	123.625	1.869	15	225	1,86	2.094
AS Retigas	121.744	1.376	11	102	0,85	1.478
AMG Gas	116.249	1.525	14	9	0,08	1.534
Multiservizi	115.018	2.411	21	120	1,05	2.531
Coingas	114.059	1.818	16	228	2,04	2.046
Acam	109.093	1.958	18	217	2,01	2.175
Intesa Distribuzione	105.349	995	10	389	3,81	1.384
TOTALE	6.508.820	255.161	15,5	21.023	1,3	276.184

Fonte: Dichiarazioni degli operatori.

TAV. 3.46

Rete ispezionata
dai grandi esercenti
nel 2008

ESERCENTE	RETE IN BASSA PRESSIONE			RETE IN ALTA PRESSIONE		
	ESTENSIONE RETE km ^(A)	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA km	% RETE ISPEZIONATA	ESTENSIONE RETE km ^(A)	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA km	% RETE ISPEZIONATA
Società Italiana per il Gas	26.087	10.188	39,1	19.299	8.536	44,2
Enel Rete Gas	18.784	9.885	52,6	11.755	6.284	53,5
Hera	4.933	3.143	63,7	8.062	5.785	71,7
A2A Reti Gas	2.367	1.963	82,9	487	478	98,1
Napoletana Gas	3.306	1.611	48,7	1.593	599	37,6
Italcogim Reti	5.187	2.602	50,2	3.870	1.894	48,9
Toscana Energia	3.708	1.279	34,5	2.706	1.173	43,3
Azienda Energia e Servizi	1.113	379	34,1	207	36	17,7
Enia	2.823	1.249	44,2	2.767	1.121	40,5
Asm Reti	3.373	1.217	36,1	1.376	648	47,1
Genova Reti	1.198	396	33,1	408	139	34,0
Ascopiave	4.311	1.368	31,7	2.096	710	33,9
AcegasAps	1.703	1.569	92,2	417	376	90,1
Arcalgas Progetti	2.094	1.376	65,7	2.887	1.941	67,2
Linea Distribuzione	1.868	995	53,3	751	439	58,4
Consiag Reti	996	348	34,9	550	277	50,3
Gelsia Reti	1.211	612	50,6	260	254	97,8
SGR Reti	1.245	444	35,7	1.369	550	40,2
E.On Rete Laghi	1.322	489	37,0	699	210	30,1
E.On Rete Padana	1.420	575	40,5	1.014	436	43,0
Acsm - Agam	812	401	49,4	218	140	64,0
Gas Natural Distribuzione Italia	2.740	1.301	47,5	1.927	694	36,0
Edison DG	1.382	1.137	82,2	1.078	754	69,9
AMG Energia	509	509	100,0	257	257	100,0
E.On Rete Mediterranea	1.205	372	30,9	1.204	465	38,6
Agsm Rete Gas	825	524	63,6	292	152	52,0
Amga Azienda Multiservizi	1.540	514	33,4	586	195	33,3
GEl Gestione Energetica Impianti	1.512	683	45,2	631	257	40,7
Dolomiti Energia	1.092	245	22,4	494	131	26,6
Erogasmet	1.020	1.020	100,0	449	449	100,0
AS Retigas	941	284	30,1	1.104	349	31,6
AMG Gas	430	135	31,4	120	36	30,3
Multiservizi	540	262	48,5	589	251	42,5
Coingas	1.060	1.060	100,0	693	693	100,0
Acam	1.119	361	32,3	294	123	41,8
Intesa Distribuzione	896	372	41,5	838	350	41,8
TOTALE	106.673	50.867	50,0	73.349	37.178	50,0

(A) L'estensione della rete è comprensiva di quella degli impianti dei comuni in avviamento, in subentro e persi in corso d'anno. Inoltre sono stati considerati gli impianti per i quali l'esercente si è avvalso della deroga ai sensi dell'art. 11, comma 11.3, della delibera n. 168/04.

Fonte: Dichiarazioni degli operatori.

TAV. 3.47

Individuazione
di dispersioni nelle reti
dei grandi esercenti
nel 2008

ESERCENTE	METRI DI RETE PER CLIENTE FINALE	LUNGHEZZA		DA RETE ISPEZIONATA (km) ⁽¹⁾	NUMERO DISPERSIONI PER km RETE ISPEZIONATA	SEGNALE	
		RETE (km)	RETE (km)			DA TERZI	PER km SEGNALE DA TERZI
Società Italiana per il Gas	9,16	45.386	18.724	1.448	0,08	30.765	0,68
Enel Rete Gas	14,68	30.538	16.168	280	0,02	14.226	0,47
Hera	11,94	12.995	8.927	680	0,08	9.643	0,74
A2A Reti Gas	3,42	2.854	2.441	197	0,08	16.134	5,65
Napoletana Gas	6,84	4.899	2.210	62	0,03	7.685	1,57
Italcogim Reti	13,48	9.057	4.496	15	0,00	4.824	0,53
Toscana Energia	9,80	6.414	2.452	108	0,04	5.048	0,79
Azienda Energia e Servizi	2,79	1.319	416	34	0,08	4.220	3,20
Enia	14,49	5.591	2.370	24	0,01	3.389	0,61
Asm Reti	12,45	4.749	1.865	102	0,05	1.503	0,32
Genova Reti	4,90	1.606	535	774	1,45	3.425	2,13
Ascopiave	19,60	6.407	2.078	39	0,02	1.143	0,18
AcegasAps	8,08	2.120	1.945	137	0,07	1.075	0,51
Arcalgas Progetti	19,14	4.981	3.316	92	0,03	3.118	0,63
Linea Distribuzione	11,14	2.619	1.434	42	0,03	1.286	0,49
Consiag Reti	8,44	1.547	625	16	0,03	904	0,58
Gelsia Reti	8,28	1.470	866	15	0,02	958	0,65
SGR Reti	15,93	2.614	994	16	0,02	695	0,27
E.On Rete Laghi	12,64	2.022	699	54	0,08	1.432	0,71
E.On Rete Padana	16,43	2.434	1.011	37	0,04	1.848	0,76
Acsm - Agam	7,25	1.031	541	6	0,01	809	0,78
Gas Natural Distribuzione Italia	12,61	4.666	1.994	350	0,18	3.014	0,82
Edison DG	17,52	2.460	1.890	63	0,03	919	0,37
AMG Energia	5,51	766	766	1	0,00	2.801	3,66
E.On Rete Mediterranea	18,34	2.410	837	17	0,02	922	0,38
Agsm Rete Gas	8,23	1.117	676	23	0,03	1.066	0,95
Amga Azienda Multiservizi	15,96	2.126	709	26	0,04	492	0,23
GEI Gestione Energetica Impianti	16,68	2.143	939	1	0,00	1.157	0,54
Dolomiti Energia	12,73	1.586	376	8	0,02	207	0,13
Erogasmet	11,88	1.469	1.469	149	0,10	1.277	0,87
AS Retigas	16,80	2.045	632	6	0,01	730	0,36
AMG Gas	4,73	550	171	1.579	9,23	761	1,38
Multiservizi	9,82	1.129	513	13	0,03	677	0,60
Coingas	15,36	1.752	1.752	32	0,02	638	0,36
Acam	13,13	1.413	484	94	0,19	771	0,55
Intesa Distribuzione	16,49	1.734	722	34	0,05	528	0,30
TOTALE	10,76	180.022	88.045	6.574	0,02	130.890	0,36

Fonte: Dichiarazioni degli operatori.

TAV. 3.48

**Protezione catodica
delle reti dei grandi
esercenti nel 2008**

Estensione reti in km

ESERCENTE	ESTENSIONE RETE	ESTENSIONE RETE ACCIAIO	ESTENSIONE RETE ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA	ESTENSIONE RETE ACCIAIO NON PROTEITTA	% RETE ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA
Società Italiana per il Gas	45.386	35.047	33.989	1.058	97,0%
Enel Rete Gas	30.538	27.856	20.831	7.026	74,8%
Hera	12.995	10.995	10.458	536	95,1%
A2A Reti Gas	2.854	1.053	670	383	63,7%
Napoletana Gas	4.899	3.658	3.283	375	89,8%
Italcogim Reti	9.057	7.845	7.845	0	100,0%
Toscana Energia	6.414	5.224	4.669	555	89,4%
Azienda Energia e Servizi	1.319	508	491	17	96,7%
Enla	5.591	5.345	5.143	202	96,2%
Asm Reti	4.749	3.238	2.612	626	80,7%
Genova Reti	1.606	422	78	344	18,5%
Ascopiave	6.407	6.319	6.319	-	100,0%
AcegasAps	2.120	687	482	206	70,1%
Arcalgas Progetti	4.981	3.263	3.263	-	100,0%
Linea Distribuzione	2.619	2.263	1.964	299	86,8%
Consiag Reti	1.547	1.451	1.446	6	99,6%
Gelsia Reti	1.470	1.455	1.182	273	81,2%
SGR Reti	2.614	2.589	2.589	-	100,0%
E.On Rete Laghi	2.022	1.871	1.854	17	99,1%
E.On Rete Padana	2.434	2.390	2.390	-	100,0%
Acsm - Agam	1.031	1.008	1.008	-	100,0%
Gas Natural Distribuzione Italia	4.668	4.124	4.124	-	100,0%
Edison DG	2.460	1.516	1.516	-	100,0%
AMG Energia	766	250	250	-	100,0%
E.On Rete Mediterranea	2.410	1.950	1.950	-	100,0%
Agsm Rete Gas	1.117	811	776	35	95,7%
Amga Azienda Multiservizi	2.126	1.729	1.616	113	93,5%
GEI Gestione Energetica Impianti	2.143	2.099	2.099	-	100,0%
Dolomiti Energia	1.586	1.520	1.520	-	100,0%
Erogasmet	1.469	1.469	1.469	-	100,0%
AS Retigas	2.045	1.925	1.925	-	100,0%
AMG Gas	550	525	457	68	87,0%
Multiservizi	1.129	937	928	9	99,0%
Coingas	1.752	1.746	1.746	-	100,0%
Acam	1.413	1.321	871	450	65,9%
Intesa Distribuzione	1.734	1.168	1.168	-	100,0%
TOTALE	180.022	147.578	134.980	12.598	91,5%

Fonte: Dichiarazioni degli operatori.

Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas

Servizio di distribuzione del gas naturale

L'anno 2008 conferma il trend già registrato nel 2007, caratterizzato dalla tempestività della corresponsione degli indennizzi. La tavola 3.49 evidenzia, infatti, la quasi corrispondenza tra il numero dei casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso e il numero dei rimborsi effettivamente pagati dagli esercenti nell'anno di riferimento. Si registra, pertanto, un significativo miglioramento del servizio in termini di diminuzione dei fuori standard rispetto all'anno 2007 e una tempestività di corresponsione degli indennizzi nel

rispetto delle regole fissate dall'Autorità con la delibera n. 168/04. Più specificatamente, la prestazione che ha generato il maggior numero di fuori standard e quindi di indennizzi corrisposti è l'esecuzione di lavori semplici. La categoria più numerosa è l'attivazione della fornitura che copre da sola quasi il 41% del totale; segue la preventivazione per lavori semplici. La tipologia di utenza con misuratore fino alla classe G6 (utenza domestica) ha generato la quasi totalità delle richieste di prestazioni. Conseguentemente tale tipologia è quella maggiormente tutelata dalla regolazione introdotta dall'Autorità.

	CARTA DEI SERVIZI					REGOLAZIONE QUALITÀ COMMERCIALE						
	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
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	34.330	31.439	43.741	19.954
Rimborsi effettivamente pagati nell'anno	1.237	707	1.640	3.709	12.086	13.368	8.535	19.249	31.189	35.146	43.886	19.265

Fonte: Dichiarazioni degli operatori.

TAV. 3.49

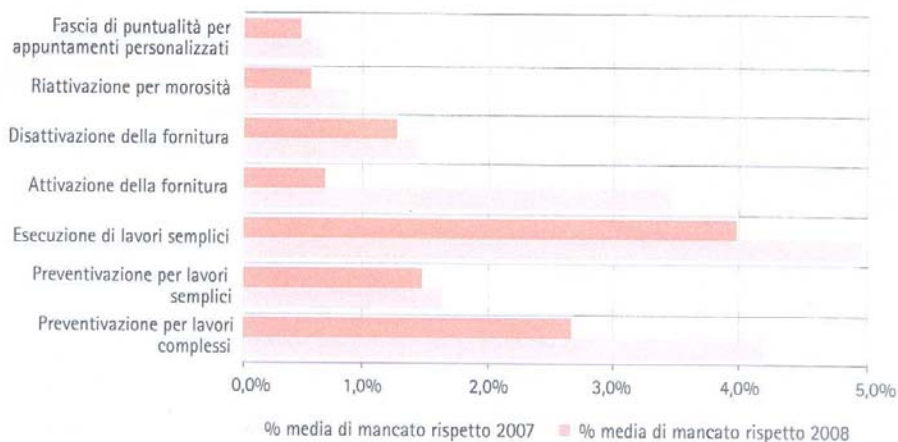
Numero di casi e di rimborsi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale

Anni 1997-2008; operatori con più di 5.000 clienti finali

Per quanto riguarda la percentuale di mancato rispetto (Fig. 3.14), nel 2008 si osserva un miglioramento in confronto all'anno 2007. L'esecuzione dei lavori semplici, pur confermandosi la prestazione con la percentuale di mancato rispetto più

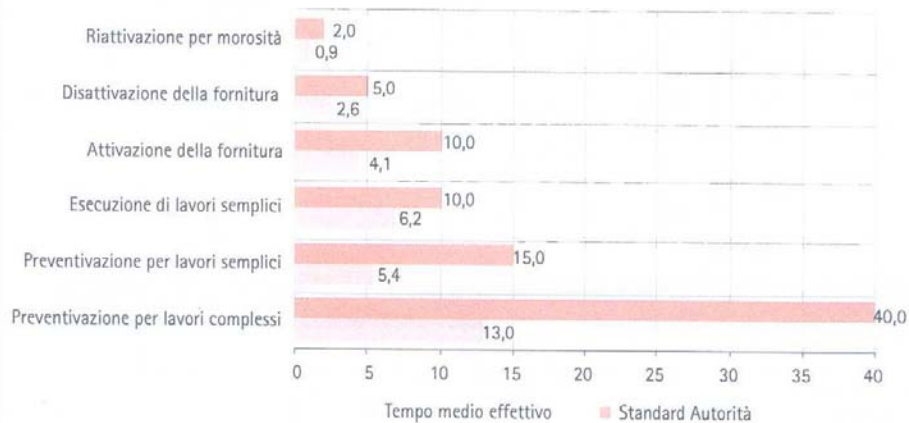
elevata, registra rispetto al 2007 una flessione pari all'1%. Va evidenziato, inoltre, che il tempo effettivo registrato per tutte le prestazioni per i clienti con misuratore fino a G6 è nettamente inferiore allo standard fissato dall'Autorità (Fig. 3.15).

FIG. 3.14

Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commercialeAnni 2005-2008;
esercenti con più di 5.000
clienti finali

Fonte: Dichiarazioni degli operatori.

FIG. 3.15

Confronto tempo effettivo medio e standard definito dall'Autorità per tutte le prestazioni di qualità commerciale per clienti con misuratore fino alla classe G6Anno 2008; esercenti con più
di 5.000 clienti finali

Fonte: Dichiarazioni degli operatori.

Con riferimento alla tipologia di utenza più diffusa, costituita dai clienti finali alimentati in bassa pressione con gruppo di misura fino alla classe G6, la tavola 3.50 presenta, per gli anni

2007 e 2008, i principali dati riguardanti tutte le prestazioni soggette a indennizzo automatico. Va sottolineato, per ciascuna prestazione, un sostanziale rispetto degli standard.

PRESTAZIONE	STANDARD AUTORITÀ	ANNO 2007			ANNO 2008		
		NUMERO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI	NUMERO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI
Preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	265.788	5,4	5.032	239.729	5,4	2.801
Preventivazione per lavori complessi	40 giorni lavorativi	10.732	12,9	369	10.544	13,0	197
Esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	204.557	7,3	8.605	184.981	6,2	5.573
Attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	725.210	4,7	22.963	678.298	4,1	4.842
Disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	316.572	2,6	4.170	330.501	2,6	3.988
Riattivazione per morosità	2 giorni feriali	66.715	0,8	530	64.681	0,9	385
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	146.175	—	1.009	146.826	—	588
TOTALE	—	1.735.749	—	33.822	1.640.560	—	18.374

Fonte: Dichiarazioni degli operatori.

Servizio di vendita del gas naturale

La tavola 3.51 evidenzia il numero complessivo di rettifiche di fatturazione gestite dai venditori nonché il tempo medio di attesa e il numero di indennizzi corrisposti. Anche per questa prestazione, soggetta a indennizzo automatico, si è riscontrato un rispetto dello standard fissato dall'Autorità con la delibera n. 168/04. Più nel dettaglio va sottolineato come il numero di indennizzi corrisposti sia lievemente maggiore dei casi di mancato rispetto per causa dell'esercente e

come il tempo medio effettivo di attesa della rettifica di fatturazione, pur attestandosi al di sotto dello standard fissato dall'Autorità pari a 90 giorni solari, sia passato dai 22,93 giorni del 2007 ai 28,42 giorni del 2008.

La figura 3.16 presenta l'andamento, per il 2008, della gestione dei reclami scritti o delle richieste scritte di informazioni pervenuti ai venditori con più di 100.000 clienti finali, relativamente alla tipologia di utenza più diffusa, ovvero i clienti finali alimentati in bassa pressione con gruppo di misura fino alla classe G6.

PRESTAZIONE	ANNO	STANDARD AUTORITÀ	NUMERO DI RICHIESTE	NUMERO FUORI STANDARD	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI
Rettifica di fatturazione	2006	90 giorni solari	125.858		15,9	1.897
	2007	90 giorni solari	88.939	926	22,9	1.016
	2008	90 giorni solari	48.064	1.345	28,4	1.412

Fonte: Dichiarazioni degli operatori.

TAV. 3.50

Prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6

Anni 2007-2008

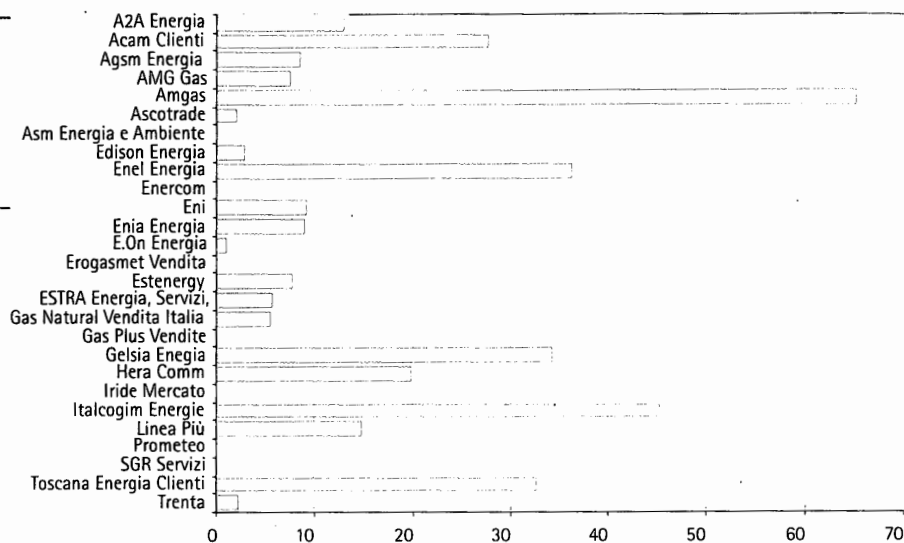
TAV. 3.51

Rettifiche di fatturazione per clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6

FIG. 3.16

**Tempo di risposta
ai reclami dei clienti
finali alimentati in BP
e con gruppo di misura
fino alla classe G6**

Anno 2008; giorni



Fonte: Dichiarazioni degli operatori.

Qualità telefonica

La revisione della regolazione della qualità commerciale della vendita di gas è confluita in un unico *Testo integrato* (TIQV, approvato con la delibera dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08) per i settori gas ed elettrico. Pertanto,

essendo la regolazione bisettoriale, le *performance* ottenute dalle imprese di vendita di gas in tema di qualità dei *call center* dei venditori (già disciplinata con la delibera 19 giugno 2007, n. 139/07) sono descritte e illustrate nel paragrafo relativo alla qualità del settore elettrico (vedi il Capitolo 2 di questo Volume).

Qualità del gas e sicurezza a valle dei punti di riconsegna del gas

Accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas

Nel periodo 1° ottobre 2007 – 30 settembre 2008, quarto anno di attuazione della delibera 18 marzo 2004, n. 40/04, gli

impianti di utenza nuovi accertati sono più di 450.000 (Tav. 3.52). Ancora una volta l'attuazione del regolamento emanato dall'Autorità ha prodotto effetti significativi; infatti, anche per l'anno termico 2007-2008 si registra un incremento del nume-

ro degli accertamenti effettuati rispetto all'anno precedente, pari al 5%.

Più specificatamente si osserva che circa il 96% degli impianti ha ottenuto subito l'approvazione all'attivazione, in esito a un positivo riscontro di tutta la documentazione richiesta dalla legge n. 46 del 5 marzo 1990. Di contro, quasi 18.074 primi accertamenti hanno invece dato esito negativo, determinando la necessità di un nuovo accertamento; i distributori, infatti, hanno fornito il gas per quest'ultimi impianti solo dopo un supplemento nelle operazioni di verifica e a seguito dell'elimi-

nazione delle cause di non conformità alla legge n. 46/90. Va comunque segnalato che il numero di accertamenti con esito negativo registra, per il primo anno termico, una significativa flessione rispetto all'anno termico 2006-2007, pari all'8% circa. Inoltre si è registrata una percentuale degli accertamenti impediti per mancato invio della documentazione richiesta, circoscritta al 4%. Nelle tavole contenenti i riepiloghi dei dati commentati è evidenziata la ripartizione in funzione sia della tipologia dell'impianto di utenza sia della dimensione dei distributori di gas.

TIPOLOGIA DELL'IMPIANTO DI UTENZA	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
≤ 34,8 kW	411.109	16.484	16.090
> 34,8 kW e ≤ 116 kW	32.662	1.782	1.533
> 116 kW	8.106	500	451
TOTALE	451.877	18.766	18.074

Fonte: Dichiarazioni degli operatori.

TAV. 3.52

Riepilogo dei dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati dai distributori

Anno termico 2007-2008

DISTRIBUTORI	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO	RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO	IMPIANTI CON PIÙ DI UN ACCERTAMENTO
Grandi	340.767	15.405	14.906
Medi	93.959	2.833	2.641
Piccoli	17.151	528	527
TOTALE	451.877	18.766	18.074

Fonte: Dichiarazioni degli operatori.

TAV. 3.53

Riepilogo dei dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati dai distributori di gas in funzione della dimensione del distributore

Anno termico 2007-2008

Qualità del trasporto

Con la delibera 6 settembre 2005, n. 185/05, l'Autorità ha approvato le disposizioni generali in tema di qualità del gas naturale al fine di favorire una regolazione più puntuale della misura del PCS e delle caratteristiche chimico-fisiche del gas naturale fornito ai clienti finali. La delibera attribuisce all'impresa di trasporto la responsabilità della misura e del control-

lo dei parametri di qualità del gas, in modo che la misura sia affidabile e tempestiva; inoltre stabilisce che gli apparati di misura siano resi accessibili per eventuali controlli da parte dell'Autorità. Ciò vale anche per i proprietari dei sistemi di misura, nel caso essi siano diversi da un'impresa di trasporto. Nei punti di ingresso delle reti di trasporto, il provvedimento prescrive la misura, il controllo del PCS e di altri parametri di qualità del gas, mentre all'interno delle reti di trasporto la

delibera impone la misura del potere calorifico del gas tramite gascromatografi.

Anche per l'anno termico 2007-2008 i trasportatori di gas naturale hanno fornito le informazioni relative ai punti di misura di un'area omogenea di prelievo (AOP) e ai punti di misura in ingresso della rete di trasporto. In particolare si evidenzia che i punti sono dotati di 147 gascromatografi di cui 123 risultano di proprietà dei trasportatori e 24 di proprietà di terzi.

Assicurazione a favore dei clienti finali civili del gas

In ottemperanza al comma 3.3 della delibera 12 dicembre 2003, n. 152/03, il Comitato italiano gas (CIG) ha trasmesso all'Autorità, con riferimento all'anno termico concluso, un resoconto sintetico delle denunce di sinistro pervenute e dello stato delle procedure di risarcimento dall'1 ottobre 2007 al 30 settembre 2008. Il numero totale delle denunce di sinistro è stato pari a 45.

Dalla rilevazione statistica degli incidenti da gas combustibile, elaborata dal CIG in ottemperanza alla delibera n. 168/04, per l'anno termico 2007-2008 risultano 157 sinistri a valle del punto di consegna, riconducibili alla definizione di cui alla delibera n. 152/03. Va comunque evidenziata una diminuzione dei sinistri pari all'8% circa rispetto all'anno termico 2006-2007.

Rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici

L'Autorità e l'Istat hanno stipulato per gli anni 2005-2009 una Convenzione, finalizzata alla rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici per l'erogazione dei servizi di energia elettrica e di gas. Per i servizi gas, l'indagine raggiunge oltre 187.000 famiglie, monitorando a livello regionale la soddisfazione delle stesse relativamente agli aspetti oggetto di regolazione della qualità come, per esempio, la frequenza di lettura dei contatori, la comprensibilità della bolletta e il giudizio sull'informazione riguardo ai servizi. Si tratta di un'indagine iniziata nel 1998 e ripetuta ogni anno: a tal proposito si evidenzia che non si dispone dei risultati della rilevazione per l'anno 2004, in quanto dal 2004 l'indagine viene svolta nel mese di febbraio mentre fino al 2003 l'indagine veniva svolta nel corso del mese di novembre. Per gli aspetti di natura generale si rimanda al paragrafo del Capitolo 2, relativo alla rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici della qualità del settore elettrico.

Nel 2008 il livello generale di soddisfazione dell'utenza rispetto all'anno passato ha subito una flessione di 2,5 punti percentuali. A eccezione dell'anno 2007, negli ultimi anni è stata registrata una progressiva diminuzione del grado di soddisfazione complessiva (Tav. 3.54).

TAV. 3.54

Soddisfazione complessiva per il servizio del gas

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

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2005	2006	2007	2008
Nord-Ovest	94,9	95,0	94,6	94,7	95,4	94,7	94,7	92,9	94,2	92,4
Nord-Est	94,5	94,8	94,0	94,5	93,1	94,3	92,3	91,5	91,1	88,1
Centro	94,3	95,7	94,9	94,3	95,0	94,6	92,9	92,7	93,7	91,6
Sud	94,5	95,1	94,9	96,0	94,0	93,9	92,5	92,9	94,0	90,6
Isole	89,6	95,6	91,5	96,3	94,6	90,8	95,3	93,3	93,4	92,0
Italia	94,5	95,2	94,5	94,9	94,6	94,3	93,4	92,6	93,4	90,9

Fonte: Indagine multiscopo Istat, anni 1998-2008.

TAV. 3.55

Soddisfazione globale e per i diversi aspetti del servizio del gas

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

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2005	2006	2007	2008
Frequenza lettura	86,1	86,9	85,7	82,9	82,4	81,0	78,5	80,9	82,0	78,6
Comprensibilità bolletta	80,2	81,5	79,6	80,4	78,4	77,0	74,4	74,4	75,2	69,5
Informazioni sul servizio	79,4	81,1	79,5	79,0	77,3	75,8	72,9	73,2	74,8	69,2
Soddisfazione globale	94,5	95,2	94,5	94,9	94,6	94,3	93,4	92,6	93,4	90,9

Fonte: Indagine multiscopo Istat, anni 1998-2008.