

# Indice

PRESENTAZIONE

INTRODUZIONE

## 1. ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il servizio gas in Italia  
Adozione delle Carte dei servizi  
Verifica degli standard di qualità

## 2. RISULTATI DI SINTESI

Prestazioni richieste dagli utenti  
Rimborsi agli utenti  
Ispezione della rete interrata

## 3. PRESTAZIONI RICHIESTE DAGLI UTENTI

Preventivazione: lavori semplici  
Esecuzione dell'impianto completo  
Attivazione e riattivazione della fornitura  
Disattivazione della fornitura  
Risposta a reclami  
Verifica dei misuratori  
Verifica della pressione della fornitura  
Pronto intervento

## 4. RIMBORSI AGLI UTENTI

## 5. ISPEZIONE DELLA RETE INTERRATA

## 6. CONCLUSIONI

Principali risultati  
Problemi aperti

NOTA METODOLOGICA

## PRESENTAZIONE

In questo Quaderno l'Autorità per l'energia elettrica e il gas pubblica il suo primo rapporto sulla qualità del servizio di fornitura del gas. Un altro Quaderno, pubblicato contestualmente, contiene il rapporto sulla qualità del servizio di fornitura dell'energia elettrica. Entrambi i rapporti sono frutto dell'attività di verifica e controllo che l'Autorità svolge sulle Carte dei servizi dei soggetti erogatori.

Le Carte dei servizi sono state introdotte nell'ordinamento italiano con la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. Negli anni successivi si sono aggiunte altre norme di legge in materia di qualità dei servizi pubblici. In base a questo complesso di norme, i soggetti erogatori di energia elettrica e di gas sono tenuti ad adottare una Carta dei servizi contenente standard di qualità da essi determinati, e ad assicurare il rispetto di tali standard. L'Autorità, in base all'articolo 2 comma 12 lettera p) della legge istitutiva (legge 14 novembre 1995, n. 481), deve controllare l'adozione delle Carte dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi e verificare il rispetto degli standard di qualità indicati dagli stessi. Per i settori dell'energia elettrica e del gas, l'Autorità ha quindi assunto le competenze precedentemente svolte dal Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici, costituito presso il Dipartimento della funzione pubblica.

Finora i dati pubblicati sull'attuazione della Carta dei servizi permettevano solo di apprezzare quante Carte sono state adottate dai soggetti erogatori, ma non se e in che misura gli standard dichiarati nelle stesse Carte fossero rispettati. Nella prima Relazione annuale al Parlamento e al Presidente del Consiglio dei ministri, l'Autorità ha presentato alcuni primi dati sul rispetto degli standard delle Carte dei servizi, relativi al 1996. Con i rapporti presentati in questi Quaderni, l'Autorità pubblica per la prima volta dati completi, attraverso i quali è possibile conoscere non solo gli standard fissati dagli esercenti nelle Carte dei servizi, ma anche il grado di rispetto di tali standard e i livelli effettivi di qualità del servizio.

La Carta dei servizi ha costituito un'occasione importante per tutti gli esercenti nel campo della qualità del servizio. Per effetto della Carta, infatti, molti distributori di gas hanno iniziato a misurare in modo sistematico la qualità, si sono dati degli obiettivi, li hanno verificati. Tuttavia, i dati pubblicati in questo Quaderno mettono in evidenza i limiti dell'esperienza legata alla Carta dei servizi: gli standard autodeterminati dagli esercenti risultano estremamente differenziati; gli stessi standard sono in genere pru-

denziali e non vengono sottoposti a periodica revisione; solo un terzo degli utenti è tutelato da indennizzi automatici in caso di mancato rispetto di alcuni standard specifici, mentre per la restante parte dell'utenza i rimborsi non vengono generalmente richiesti dagli utenti a causa della scarsa conoscenza di questo strumento di tutela; le percentuali di rete interrata sottoposta a controllo presentano divari sensibili tra i diversi esercenti.

La pubblicazione di questo rapporto costituisce quindi un passo avanti importante sulla strada del miglioramento della qualità e della tutela degli utenti, anche perché avvia un meccanismo di "competizione comparativa" che nelle esperienze internazionali ha permesso di raggiungere notevoli risultati di miglioramento, nonostante lo scetticismo diffuso nei suoi confronti.

I limiti della Carta dei servizi devono essere superati. Pertanto gli interventi dell'Autorità, conformemente alla legge istitutiva, saranno orientati all'emanazione di direttive per la definizione di livelli generali e specifici di qualità nel settore gas che tutti gli esercenti saranno tenuti a rispettare e all'introduzione di indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto di tali livelli di qualità.

Il servizio gas è oggi alla vigilia di grandi cambiamenti. Il miglioramento della qualità del servizio, l'aumento della possibilità di scelta per gli utenti e delle garanzie a loro tutela costituiscono aspetti caratterizzanti di questo cambiamento. La qualità del servizio potrà migliorare per effetto dei comportamenti di tutte le parti interessate, e in particolare degli esercenti e degli utenti. L'Autorità continuerà a fare la sua parte, sulla base dei compiti che le ha affidato il Parlamento, consapevole del diritto degli utenti a ricevere un servizio di qualità a fronte della tariffa che essi pagano.

Pippo Ranci  
Presidente

## INTRODUZIONE

Il presente rapporto ha lo scopo di illustrare lo stato della qualità del servizio pubblico locale di distribuzione e vendita del gas a mezzo di rete urbana (di seguito: servizio gas) nel corso dell'anno 1997. Il servizio gas si identifica con la distribuzione e la fornitura del gas agli utenti, come definiti all'articolo 2, commi 5 e 7, della direttiva europea 98/30/CE del 22 giugno 1998, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale. Ai fini del presente rapporto per "gas" si intende gas metano, GPL o gas manifatturato distribuito a mezzo rete urbana da parte di esercenti di servizi pubblici locali.

Il rapporto si basa sui dati forniti dagli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità). La rilevazione è stata compiuta dall'Autorità ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera p) della legge 14 novembre 1995, n. 481, nella primavera del 1998. I dati riguardano le sole utenze civili a cui si riferisce lo "schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas" (decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995). Le utenze civili sono quelle soggette alla attuale metodologia tariffaria per gli usi civili di cui al provvedimento del Comitato Interministeriale dei Prezzi n. 16/93 e successive modifiche (tariffe T1, T2, T3 e T4). Sono utenti civili del servizio gas le famiglie, che utilizzano il gas per la cottura dei cibi, la produzione di acqua calda ed il riscaldamento individuale, le attività agricole, artigiane e commerciali, il terziario, le strutture sanitarie e le imprese di piccola dimensione, che utilizzano il gas anche per il riscaldamento collettivo e per usi produttivi.

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas ha individuato una lista di indicatori di qualità, relativi sia ai tempi massimi per le principali prestazioni richieste dall'utente sia alla qualità del servizio. Lo schema generale di riferimento si limita a individuare gli indicatori di qualità, e lascia ai singoli esercenti il compito di determinare gli standard di qualità, cioè le soglie da applicare agli indicatori.

Gli esercenti, quindi, devono adottare una Carta dei servizi con l'indicazione di standard di qualità, sulla base degli indicatori definiti dallo schema generale di riferimento e dei principi fissati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. Inoltre, gli esercenti devono individuare almeno 4 standard specifici (cioè riferiti alle singole prestazioni richieste dall'utente) soggetti a rimborso in caso di mancato rispetto per cause imputabili all'esercente stesso. Infine, gli esercenti devono verificare il rispetto degli standard e misurare i livelli effettivi di qualità, cioè rilevare i

valori medi effettivi a consuntivo degli indicatori di qualità.

L'Autorità ha richiesto ai soggetti esercenti le relazioni di verifica del rispetto degli standard di qualità contenuti nelle Carte dei servizi relative al 1997. Tali relazioni sono previste dal titolo II, paragrafo 5, della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. Per ottenere dati comparabili, l'Autorità ha predisposto uno schema per le relazioni di verifica del rispetto degli standard, contenente un questionario unificato e le relative istruzioni.

Il presente rapporto mette in evidenza, per l'anno 1997:

- lo stato di adozione delle Carte dei servizi tra i soggetti esercenti il servizio gas (capitolo 1);
- il grado di verifica degli standard di qualità dichiarati dagli esercenti nelle Carte dei servizi (capitolo 1);
- il grado di rispetto degli standard di qualità dichiarati dagli esercenti nelle Carte dei servizi (capitolo 2, e più analiticamente capitolo 3);
- i tempi medi effettivi di erogazione delle prestazioni soggette ai principali standard specifici di qualità (cioè quelli riferiti alla singola prestazione richiesta dall'utente) (capitolo 2, e più analiticamente capitolo 3);
- l'efficacia dei meccanismi di rimborso previsti in caso di mancato rispetto di alcuni standard specifici (capitolo 4);
- i livelli effettivi di ispezione della rete interrata (capitolo 5);
- i principali risultati e i problemi ancora aperti nell'attuazione della Carta dei servizi nel servizio gas (capitolo 6).

Il presente rapporto contiene i risultati delle elaborazioni sui dati forniti dagli esercenti nelle relazioni di verifica del rispetto degli standard di qualità. L'Autorità ha già avviato controlli a campione sui dati forniti dagli esercenti e tali controlli continueranno nei prossimi mesi.

# 1. ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

## Il servizio gas in Italia

In Italia il servizio gas si caratterizza per un elevato numero di soggetti erogatori o esercenti con marcate differenze dovute, tra l'altro, ad uno o più dei seguenti fattori:

- numero di utenti serviti;
- natura dell'azionista di riferimento dell'esercente e/o forma di gestione (società privata, a capitale maggioritario privato, a capitale maggioritario comunale o pubblico, azienda speciale, municipalizzata, azienda consortile, consorzio, gestione diretta comunale);
- tipologia dei servizi gestiti (mono o multiservizio);
- territorio gestito (numero di comuni, contiguità dei comuni gestiti, minore o maggiore concentrazione dell'utenza, presenza in più regioni, ecc.);
- attività svolte all'estero.

Il servizio gas si caratterizza per la presenza di un ridotto numero di esercenti di grandi dimensioni che servono la gran parte degli utenti e per la frammentazione della restante parte di esercenti, soprattutto di quelli con un numero di utenti minore di 10.000.

Gli esercenti possono essere suddivisi in base al numero degli utenti serviti (tav. 1a):

- grandi esercenti, con un numero di utenti maggiore di 100.000;
- medi esercenti, con un numero di utenti compreso tra 10.000 e 100.000;
- piccoli esercenti, con un numero di utenti minore di 10.000.

TAV. 1a - STRUTTURA DEL SERVIZIO GAS PER DIMENSIONE DI ESERCENTE				
	GRANDI ESERCENTI	MEDI ESERCENTI	PICCOLI ESERCENTI	TOTALE
Esercenti al 31/12/1996	20	195	599	814
Utenti al 31/12/1996 (milioni)	8,8	4,6	1,7	15,1

Tra i grandi esercenti vi sono tre gruppi di rilevanza nazionale facenti rispettivamente capo all'Italgas, alla Camuzzi-Gazometri e all'Italcogim e che risultano così composti:

- Gruppo Italgas: Italgas (capogruppo), Napoletana Gas, Acquedotto del Monferrato, Metano Casalpusterlengo, Metano Arcore, Metano Borgomanero, Metano S. Angelo Lodigiano;
- Gruppo Camuzzi-Gazometri: Camuzzi-Gazometri (capogruppo), Metanodotti Polesani, Argengas, Delfogas Ionica, Coimgas;
- Gruppo Italcogim: Italcogim (capogruppo), Adim Gozzano, Adriatica Gas, Adriatica Salentina Gas, Centro Gas, Enerpuglia, Europigas, Italmetano Città, Natural Gas, Pitta Costruzioni, Societ.

Nella composizione dei tre gruppi sono state indicate solo le società controllate che operano nel servizio gas.

Fra i grandi esercenti, dopo il gruppo Italgas con oltre 4,6 milioni di utenti, si evidenziano l'Aem di Milano e il gruppo Camuzzi con più di 700.000 utenti, mentre gli altri 17 esercenti non superano i 400.000 utenti, anche se sono presenti esercenti con attività multiregionali e con attività all'estero.

Per quanto riguarda invece i medi esercenti, i primi 20 sono principalmente municipalizzate e aziende speciali, con un numero di utenti compreso tra 90.000 e 50.000.

Nei piccoli esercenti, costituiti per la maggior parte da gestioni comunali dirette, si assiste ad una frammentazione con quasi 300 soggetti con meno di 2.000 utenti in media per ciascuno.

Gli esercenti possono anche essere suddivisi (tav. 1b) in:

- esercenti privati o con capitale maggioritario privato (in tale gruppo è stato inserito anche il gruppo Italgas per la peculiarità dell'azionista di riferimento);
- esercenti pubblici che non siano gestioni dirette comunali;
- gestioni dirette comunali.

TAV. 1b - STRUTTURA DEL SERVIZIO GAS PER TIPO DI ESERCENTE				
	ESERCENTI PRIVATI	ESERCENTI PUBBLICI	ESERCENTI COMUNALI	TOTALE
Esercenti al 31/12/96	325	148	341	814
Utenti al 31/12/96 (in milioni)	8,0	6,0	1,1	15,1

## Adozione delle Carte dei servizi

La Carta dei servizi nel settore gas stabilisce e garantisce i diritti degli utenti del servizio gas. La Carta dei servizi prevista dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, rivolta ai soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici, che stabilisce alcuni principi che devono regolare la fornitura dei servizi pubblici, individua gli strumenti per l'attuazione di questi principi, indica le modalità per la tutela degli utenti.

Ciascun soggetto esercente il servizio gas deve adottare una Carta dei servizi con indicazione di standard e deve verificarne il rispetto, secondo quanto disposto dall'articolo 2 della legge 11 luglio 1995 n. 273 e dal successivo decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995.

In conformità all'articolo 2, comma 12, lettera p) della legge 14 novembre 1995 n. 481, l'Autorità deve controllare che ciascun esercente adotti una Carta dei servizi che contenga gli standard di qualità e verificare il rispetto di tali standard.

Nel corso del 1998, l'Autorità ha effettuato un'indagine sui livelli di qualità raggiunti a fronte degli standard dichiarati nelle Carte dei servizi, rilevando i livelli di qualità raggiunti nel 1997 sulla base dei dati dichiarati dagli esercenti.

La rilevazione è stata condotta attraverso l'invio agli esercenti di appositi questionari ed ha avuto l'obiettivo di:

- raccogliere informazioni sulla attuazione della Carta dei servizi ed in generale sull'utenza e sulla rete;
- verificare il rispetto degli standard di qualità;
- conoscere lo stato dei reclami e dei rimborsi agli utenti.

Il numero di esercenti che dichiara di aver adottato la Carta dei servizi (tav. 2) continua a crescere rispetto agli anni precedenti: a fine 1997 gli esercenti che hanno adottato una Carta dei servizi forniscono il servizio al 93% degli utenti complessivi.

Dal 1996 al 1997 si sono aggiunti 50 esercenti che hanno adottato per la prima volta la Carta dei servizi, ai quali corrispondono circa 450.000 utenti, rivelando una dinamica positiva che investe l'intero settore.

Tutti i grandi esercenti hanno adottato la Carta dei servizi; dei 195 medi e dei 599 piccoli esercenti rispettivamente 155 e 326 esercenti hanno adottato la Carta dei servizi.

TAV. 2 - ADOZIONE DELLE CARTE DEI SERVIZI				
	GRANDI ESERCENTI	MEDI ESERCENTI	PICCOLI ESERCENTI	TOTALE
Numero di Carte dei servizi adottate al 31/12/97	20	155	326	501
Utenti dei soggetti esercenti che hanno adottato la Carta dei servizi al 31/12/97 (milioni)	9,0	3,9	1,1	14

## Verifica degli standard di qualità

L'Autorità ha provveduto, sulla base dei dati dichiarati dagli esercenti, ad evidenziare se essi hanno verificato il rispetto degli standard di qualità contenuti nelle Carte stesse. La verifica annuale degli standard è infatti lo strumento per il miglioramento della qualità del servizio che la Carta dei servizi intende promuovere.

Gli standard riportati dalle Carte dei servizi si suddividono in standard specifici e generali di qualità.

Gli standard specifici di qualità si riferiscono alle singole prestazioni da garantire all'utente; riguardano i tempi massimi per l'esecuzione di prestazioni richieste dall'utente come, ad esempio, preventivazione, allacciamento, attivazione e disattivazione della fornitura, riattivazione per subentro, risposta a richieste scritte o a reclami, rettifiche di fatturazione, riattivazione in caso di distacco per morosità, verifica delle caratteristiche dei misuratori o della pressione di fornitura;

Gli standard generali di qualità si riferiscono al complesso delle prestazioni rese agli utenti come, ad esempio, la percentuale di appuntamenti concordati rispettati o la percentuale di rete interrata sottoposta ad ispezione.

Per definire il numero di esercenti che hanno verificato il rispetto degli standard si sono adottate le seguenti convenzioni:

- un esercente è stato classificato tra quelli che hanno verificato il rispetto degli standard specifici di qualità se per almeno 4 indicatori relativi ai tempi massimi delle prestazioni richieste dagli utenti ha indicato il corrispondente standard specifico, ha rilevato il numero annuo di richieste e il numero di casi in cui la prestazione è stata erogata con tempi superiori allo standard specifico;
- un esercente è stato classificato tra quelli che hanno misurato i livelli effettivi degli indicatori generali di qualità se ha misurato il livello effettivo per almeno 3 dei 6 indicatori generali di qualità previsti.

Le suddette convenzioni sono state adottate per poter dare un indice medio del grado di verifica degli standard. In effetti il numero di esercenti che hanno verificato gli standard in modo valido è variabile da indicatore a indicatore, come illustrato nel capitolo 2. Per maggiori chiarimenti si rimanda all'appendice metodologica.

Nel 1997 gli utenti serviti da esercenti che hanno verificato gli standard specifici sono aumentati, superando gli 11 milioni, serviti da 297 esercenti; tali utenti corrispondono al 73% degli utenti totali censiti, con un aumento del 3% sull'anno precedente (tav. 3).

Per gli standard generali si registra una quarantina di esercenti che pur non avendo dichiarato lo standard nella Carta dei servizi, hanno provveduto a registrare a consuntivo il valore effettivo del parametro in esame (per esempio la percentuale di rete interrata sottoposta ad ispezione).

TAV. 3 - VERIFICA STANDARD DI QUALITÀ				
	GRANDI ESERCENTI	MEDI ESERCENTI	PICCOLI ESERCENTI	TOTALE
Numero di esercenti che hanno verificato il rispetto degli standard specifici di qualità	17	82	198	297
Numero di esercenti che hanno verificato il rispetto degli standard generali di qualità	18	128	298	444

## 2. RISULTATI DI SINTESI

In questo capitolo sono presentati i risultati di sintesi riferiti a tre gruppi di esercenti: grandi esercenti (esercenti con un numero di utenti maggiore di 100.000), medi esercenti (esercenti con un numero di utenti compreso tra 10.000 e 100.000) e piccoli esercenti (esercenti con un numero di utenti minore di 10.000). Le analisi di dettaglio dei diversi standard di qualità sono contenute nei capitoli successivi.

### Prestazioni richieste dagli utenti

Gli standard specifici di qualità esprimono la tempestività dell'esercente nel fornire all'utente alcune prestazioni da esso richieste, come ad esempio preventivi, allacciamenti, attivazioni, pronto intervento.

Per ciascuno degli indicatori previsti dallo schema generale di riferimento della Carta dei servizi, gli esercenti hanno dichiarato standard specifici di qualità nelle proprie Carte dei servizi o li hanno definiti comunicandoli all'Autorità.

La variabilità degli standard da esercente ad esercente è dovuta alla facoltà degli stessi di determinare i propri standard tenendo conto di aspetti territoriali (per esempio la vastità dell'area gestita unitariamente, la distanza dei comuni dalla sede operativa, la presenza di zone montuose o collinari, ecc.) e organizzativi (per esempio la gestione contemporanea di più servizi, la gestione con personale proprio o di terzi, la fatturazione centralizzata o locale, ecc.) che possono incidere sugli standard di qualità.

Per valutare la qualità dei servizi a fronte degli standard specifici dichiarati dagli esercenti nelle proprie Carte dei servizi, sono state predisposte tavole di sintesi che riportano:

- numero annuo di richieste, vale a dire il numero di richieste degli utenti per una determinata prestazione;
- standard, definito come il tempo massimo dichiarato nelle Carte dei servizi per fornire all'utente una determinata prestazione (espresso in giorni); per tenere conto della variabilità degli standard dichiarati dai diversi esercenti, è stato indicato sia il valore medio degli standard (ponderato sul numero annuo di richieste), sia il valore minimo e massimo degli standard dichiarati;

- effettivo, definito come il tempo medio effettivo, ponderato sul numero dei casi, raggiunto dall'esercente nel corso dell'anno per fornire all'utente una determinata prestazione; questo valore è un'indicazione del tempo medio a consuntivo, ma non dice ancora nulla sul grado di rispetto dello standard;
- percentuale fuori standard, definita come la percentuale di richieste dell'utente soddisfatte in tempi superiori allo standard per causa imputabile all'esercente; questa è una indicazione del grado di rispetto degli standard, in quanto indica la quota di prestazioni richieste dagli utenti per le quali non è stato rispettato lo standard dichiarato.

Nei grandi esercenti si registra una notevole divergenza tra valori minimi e massimi degli standard dichiarati (tav. 4). Si osserva anche che la quasi totalità degli utenti è servita da esercenti che hanno verificato prevalentemente sei standard specifici (preventivi, allacciamenti aerei, impianti completi, attivazione fornitura, risposta a richieste scritte e risposta a reclami), mentre la rettifica di fatturazione e la riattivazione degli utenti morosi sono le prestazioni per le quali sono stati meno verificati gli standard specifici.

Anche i medi esercenti presentano una notevole diversità tra i valori minimi (in genere più bassi di quelli corrispondenti ai grandi esercenti) ed i valori massimi degli standard dichiarati (tav. 5). I preventivi, l'esecuzione di impianti completi, l'attivazione e la disattivazione della fornitura sono prestazioni per le quali quasi il 50% del totale degli esercenti, in termini di utenza, ha provveduto a verificare gli standard specifici, mentre le altre prestazioni sono verificate da un numero minore di esercenti.

Mediamente solo un terzo dei piccoli esercenti verifica gli standard specifici (tav. 6); i valori medi degli standard, calcolati secondo quanto indicato nell'appendice metodologica, sono però in alcuni casi migliori di quelli degli esercenti di medie dimensioni, con valori minimi estremamente bassi, giustificabili dalla forte connotazione locale e dalle piccole dimensioni delle gestioni.

Benché il maggior numero di esercenti che non verificano i livelli effettivi di qualità siano gestioni comunali, il numero più consistente di utenti non tutelati attraverso la dichiarazione e la verifica degli standard si concentra in alcune decine di esercenti pubblici e in più di cento gestioni private.

TAV. 4 - RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI: GRANDI ESERCENTI

PRESTAZIONE	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD			RISPETTO DEGLI STANDARD			EFFETTIVO (giorni)
		VALORE MEDIO (giorni)	VALORE MINIMO (giorni)	VALORE MASSIMO (giorni)	% FUORI STANDARD	NUMERO ESERCENTI	UTENTI (milioni)	
Preventivazione	151.278	22,4	10	60	2,4	17	8,6	8,9
Esecuzione allacciamenti aerei	71.751	26,9	10	60	2,0	10	7,5	15,9
Esecuzione impianti completi	46.195	42,1	25	60	2,0	15	8,2	30,1
Attivazione e riattivazione fornitura	446.050	7,1	5	10	1,2	17	8,5	3,6
Disattivazione fornitura	127.254	7,3	5	10	0,5	14	3,6	4,0
Risposta a richieste scritte	6.051	26,2	15	30	2,1	14	7,9	15,1
Risposta a reclami	14.652	21,6	20	30	10,1	14	8,2	18,1
Rettifiche di fatturazione	103.081	18,6	7	80	1,6	10	2,9	7,0
Riattivazione utenti morosi	4.151	2,3	1	3	0,0	6	1,6	1,1
Verifica misuratori	7.064	8,2	7	20	0,5	13	6,9	5,2
Verifica pressione	911	3,5	2	20	0,0	11	6,6	4,1
Durata sospensioni programmate (*)	24.173	9,8	6	24	0,3	12	7,2	5,3
Pronto intervento (**)	76.172	64,0	45	105	3,9	8	6,7	66,3

## Legenda:

- numero annuo di richieste: numero totale di richieste per le prestazioni indicate
- standard valore medio: valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate
- standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati
- standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati
- % fuori standard: percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente
- numero esercenti: esercenti che hanno verificato in modo valido lo standard per la prestazione indicata
- utenti: numero di utenti serviti degli esercenti che hanno verificato in modo valido lo standard per la prestazione indicata
- effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo

## Note:

(\*) tempo misurato in ore; (\*\*) tempo misurato in minuti.

Il numero di esercenti che hanno verificato gli standard in modo valido è variabile da prestazione a prestazione; per questo motivo è riportato, per ogni prestazione, il numero di esercenti a cui si riferiscono i valori medi, minimi e massimi, degli standard e le percentuali fuori standard (si veda l'appendice metodologica).

TAV. 5 - RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI: MEDI ESERCENTI

PRESTAZIONE	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD			RISPETTO DEGLI STANDARD			EFFETTIVO (giorni)
		VALORE MEDIO (giorni)	VALORE MINIMO (giorni)	VALORE MASSIMO (giorni)	% FUORI STANDARD	NUMERO ESERCENTI	UTENTI (milioni)	
Preventivazione	83.400	25,3	2	60	1,2	90	2,4	13,1
Esecuzione allacciamenti aerei	32.391	33,6	5	80	1,3	47	1,2	22,3
Esecuzione impianti completi	53.772	43,9	4	180	2,5	85	2,4	28,8
Attivazione e riattivazione fornitura	158.876	7,1	1	30	0,6	87	2,3	3,6
Disattivazione fornitura	118.781	6,6	2	30	1,2	82	2,2	3,6
Risposta a richieste scritte	8.547	23,9	3	45	0,6	58	1,5	16,3
Risposta a reclami	4.563	27,7	3	45	2,8	73	1,9	24,5
Rettifiche di fatturazione	24.642	13,0	2	60	4,4	59	1,4	8,8
Riattivazione utenti morosi	9.954	3,0	1	15	0,2	53	1,3	1,4
Verifica misuratori	4.833	9,8	1	90	4,2	69	1,9	8,6
Verifica pressione	1.989	5,6	1	15	1,9	67	1,7	3,7
Durata sospensioni programmate (*)	3.720	16,7	1	48	5,4	61	1,5	9,4
Pronto intervento (**)	30.077	63,8	12	120	0,4	60	1,3	41,6

## Legenda:

- numero annuo di richieste: numero totale di richieste per le prestazioni indicate
- standard valore medio: valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate
- standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati
- standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati
- % fuori standard: percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente
- numero esercenti: esercenti che hanno verificato in modo valido lo standard per la prestazione indicata
- utenti: numero di utenti serviti degli esercenti che hanno verificato in modo valido lo standard per la prestazione indicata
- effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo

## Note:

(\*) tempo misurato in ore; (\*\*) tempo misurato in minuti.

Il numero di esercenti che hanno verificato gli standard in modo valido è variabile da prestazione a prestazione; per questo motivo è riportato, per ogni prestazione, il numero di esercenti a cui si riferiscono i valori medi, minimi e massimi, degli standard e le percentuali fuori standard (si veda l'appendice metodologica).

TAV. 6 - RIEPILOGO STANDARD SPECIFICI: PICCOLI ESERCENTI

PRESTAZIONE	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD			RISPETTO DEGLI STANDARD			EFFETTIVO (giorni)
		VALORE MEDIO (giorni)	VALORE MINIMO (giorni)	VALORE MASSIMO (giorni)	% FUORI STANDARD	NUMERO ESERCENTI	UTENTI (milioni)	
Preventivazione	43.331	19,6	1	50	1,4	192	0,7	6,7
Esecuzione allacciamenti aerei	18.044	24,6	3	60	0,6	130	0,4	15,3
Esecuzione impianti completi	24.215	44,7	5	90	1,1	186	0,7	27,3
Attivazione e riattivazione fornitura	46.899	7,9	1	20	0,5	184	0,7	3,5
Disattivazione fornitura	30.561	6,4	1	60	0,6	185	0,6	2,9
Risposta a richieste scritte	2.233	24,3	1	60	1,5	154	0,5	15,7
Risposta a reclami	1.372	19,1	1	60	0,6	161	0,6	9,5
Rettifiche di fatturazione	8.953	11,7	1	90	0,4	138	0,5	5,6
Riattivazione utenti morosi	2.304	4,5	1	30	0,0	117	0,4	2,1
Verifica misuratori	1.708	12,3	1	60	1,4	154	0,5	4,6
Verifica pressione	1.986	4,2	1	30	0,1	169	0,6	2,4
Durata sospensioni programmate (*)	639	13,7	1	72	2,1	156	0,5	4,3
Pronto intervento (**)	7.577	54,1	20	150	1,2	139	0,5	29,4

## Legenda:

- numero annuo di richieste: numero totale di richieste per le prestazioni indicate
- standard valore medio: valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate
- standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati
- standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati
- % fuori standard: percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente
- numero esercenti: esercenti che hanno verificato in modo valido lo standard per la prestazione indicata
- utenti: numero di utenti serviti degli esercenti che hanno verificato in modo valido lo standard per la prestazione indicata
- effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo

## Note:

(\*) tempo misurato in ore; (\*\*) tempo misurato in minuti.

Il numero di esercenti che hanno verificato gli standard in modo valido è variabile da prestazione a prestazione; per questo motivo è riportato, per ogni prestazione, il numero di esercenti a cui si riferiscono i valori medi, minimi e massimi, degli standard e le percentuali fuori standard (si veda l'appendice metodologica).

## Rimborsi agli utenti

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas prevede che gli esercenti individuino almeno 4 standard specifici da assoggettare a rimborso e prevede che gli erogatori del servizio, a fronte del mancato rispetto di tali indicatori per cause non imputabili all'utente o a terzi, riconoscano un rimborso agli utenti coinvolti. Gli esercenti possono determinare l'entità del rimborso e le procedure di rimborso.

Sono stati presi in esame i casi di mancato rispetto dello standard soggetti a rimborso, le richieste presentate dagli utenti, le richieste accettate e l'entità dei rimborsi pagati (tav. 7).

Si presentano due situazioni diverse:

- l'Italgas, la Napoletana Gas e la Gas Rimini, tra i grandi esercenti, ed alcuni altri soggetti erogatori hanno concesso in via automatica 1.065 rimborsi pari al 100% degli utenti che avevano diritto al rimborso;
- la restante parte degli esercenti ha provveduto a rimborsare solo 172 utenti rispetto ai 13.200 utenti che avevano diritto al rimborso, concedendo il rimborso solo a fronte di una richiesta di rimborso presentata dall'utente.

Tale diversità si aggiunge al fatto che gli esercenti possono determinare autonomamente sia le soglie degli standard sia quali standard assoggettare a rimborso, sia l'entità del rimborso.

Risulta, quindi, confermata l'opportunità che gli indennizzi all'utente abbiano natura automatica e obbligatoria, così come previsto dalla legge 14 novembre 1995 n. 481.

TAV. 7 - RIEPILOGO RIMBORSI AGLI UTENTI				
	GRANDI ESERCENTI	MEDI ESERCENTI	PICCOLI ESERCENTI	TOTALE
Esercenti con rimborsi automatici	3	4	6	13
Casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso	10.707	3.172	386	14.265
Numero richieste presentate	31	17	183	231
Numero totale dei rimborsi concessi	1.080	26	131	1.237
Di cui rimborsi automatici	1.050	13	2	1.065
Totale dei rimborsi concessi (lire)	62.565.350	2.927.787	5.492.599	70.985.736

## Ispezione della rete interrata

Il presente rapporto prende in esame i livelli effettivi di ispezione di rete interrata per ricerca delle eventuali dispersioni, sia per le reti in bassa pressione che per le reti in media pressione. Le percentuali di ispezione delle reti interrate sono rilevanti ai fini della sicurezza nella gestione degli impianti di distribuzione del gas.

Le tavole 8 e 9 evidenziano una percentuale di rete interrata ispezionata notevolmente maggiore per i grandi esercenti, sia per la bassa che per la media pressione, rispetto a quelli di minori dimensioni.

Rinviando al capitolo 5 per gli approfondimenti sui grandi esercenti, si evidenzia come nel servizio gas venga data significativa importanza alla ricerca delle dispersioni sulla rete interrata: infatti, pur in presenza di comportamenti degli esercenti molto diversi in termini di quantità di rete ispezionata, di strumenti utilizzati e di metodologia impiegata per le ispezioni, complessivamente circa il 30% della rete in bassa pressione e il 50% della rete in media pressione sono stati ispezionati nel corso del 1997 rispetto al totale delle reti esistenti.

## TAV. 8 - RIEPILOGO RETE INTERRATA ISPEZIONATA: BASSA PRESSIONE

ESERCENTI	UTENTI	ESTENSIONE DELLA RETE IN KM	METRI DI RETE/UTENTE	ESTENSIONE DELLA RETE CONTROLLATA IN KM	PERCENTUALE DI RETE CONTROLLATA
Grandi	9.027.412	52.584	5,8	19.404	37
Medi	4.281.511	38.755	9,1	8.627	22
Piccoli	1.425.901	18.082	12,7	4.288	24
Totale	14.734.824	109.421	7,4	32.319	30

Legenda:

- metri di rete/utenti: metri totali di rete esistente al 31.12.1997 rapportati al numero di utenti al 31.12.1997

## TAV. 9 - RIEPILOGO RETE INTERRATA ISPEZIONATA: MEDIA PRESSIONE

ESERCENTI	UTENTI	ESTENSIONE DELLA RETE IN KM	METRI DI RETE/UTENTE	ESTENSIONE DELLA RETE CONTROLLATA IN KM	PERCENTUALE DI RETE CONTROLLATA
Grandi	9.027.412	26.859	3,0	18.229	68
Medi	4.281.511	19.131	4,5	6.109	32
Piccoli	1.425.901	10.516	7,4	3.783	21
Totale	14.734.824	56.506	3,8	28.121	50

Legenda:

- metri di rete/utenti: metri totali di rete esistente al 31.12.1997 rapportati al numero di utenti al 31.12.1997

### 3. PRESTAZIONI RICHIESTE DAGLI UTENTI

Gli standard specifici di qualità si riferiscono alle singole prestazioni da garantire all'utente. Essi si esprimono, di norma, mediante soglie massime (ad esempio tempi massimi) che devono essere rispettate per ogni singola prestazione richiesta dall'utente.

In questo capitolo sono proposti i risultati di dettaglio degli standard specifici di qualità basati sull'analisi dei livelli effettivi raggiunti dagli esercenti rispetto agli standard di qualità dichiarati nelle Carte dei servizi.

Il rapporto prende in esame le seguenti prestazioni richieste dall'utente:

- preventivazione;
- esecuzione dell'impianto completo;
- attivazione e riattivazione della fornitura;
- disattivazione della fornitura;
- risposta ai reclami;
- verifica delle caratteristiche dei misuratori;
- verifica della pressione di fornitura;
- arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.

Per ciascuna prestazione sono state predisposte tavole di sintesi, suddivise per grandi, medi e piccoli esercenti che riprendono per ogni indicatore i valori già esposti nelle tavole 4, 5 e 6 e tavole analitiche relative ai 20 principali esercenti aventi più di 100.000 utenti.

#### Preventivazione: lavori semplici

Per tempo massimo di preventivazione si intende il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente e il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

La richiesta di preventivo per lavori semplici ha riguardato nel 1997 circa 277.000 utenti, dei quali 151.000 dei grandi esercenti. Queste richieste possono riguardare sia lavori di allacciamento (senza estensione rete o adeguamento della rete, con o senza realizzazione dell'allacciamento interrato e/o aereo), sia anche altri lavori a richiesta dell'utente (es. spostamenti contatori, cambio calibro contatore).

Gli standard medi ponderati dichiarati sono poco variabili per le tre classi di esercenti (22,4 giorni per i grandi esercenti, 25,3 giorni per i medi e 19,6 giorni per i piccoli, tav. 10); invece gli standard sono fortemente variabili all'interno dello stesso gruppo dimensionale. I tempi medi effettivi più alti sono quelli dei medi esercenti (13,1 giorni a fronte degli 8,9 giorni dei grandi e dei 6,7 giorni dei piccoli, tav. 11). I casi di mancato rispetto degli standard per cause imputabili all'esercente sono poco numerosi, e conseguentemente le percentuali fuori standard assumono valori contenuti.

Sulla misurazione dei tempi di preventivazione, sono stati rilevati numerosi problemi di omogeneità degli indicatori utilizzati dai soggetti esercenti il servizio gas: per esempio per alcuni esercenti il tempo di preventivazione fa riferimento al tempo impiegato dal sopralluogo alla consegna del preventivo, e quindi non comprende tutto il tempo tra la richiesta dell'utente e il sopralluogo; inoltre, non appare sempre omogenea la definizione di "lavori semplici".

Una parte degli esercenti adotta un preventivo di allacciamento a forfait, vale a dire con un importo fisso purché la lunghezza dell'allacciamento non superi un certo numero di metri per utente: in tal caso il più delle volte il preventivo è immediato, salvo integrazione per un numero limitato di casi. Normalmente gli esercenti hanno conteggiato anche i preventivi immediati, tranne alcuni esercenti, come Aem-Milano, che hanno tenuto conto solo dei preventivi analitici.

Gli esercenti che invece adottano sempre il preventivo analitico possono emetterlo solo dopo il sopralluogo, con tempi più lunghi di emissione. Inoltre, in tal caso, se l'esercente serve un'utenza molto distribuita sul territorio è portato a raggruppare i sopralluoghi penalizzando i tempi di rilascio del preventivo.

## TAV. 10 - PREVENTIVI

PRESTAZIONE	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD			RISPETTO DEGLI STANDARD			EFFETTIVO (giorni)
		VALORE MEDIO (giorni)	VALORE MINIMO (giorni)	VALORE MASSIMO (giorni)	% FUORI STANDARD	NUMERO ESERCENTI	UTENTI (milioni)	
Grandi	151.278	22,4	10	60	2,4	17	8,6	8,9
Medi	83.400	25,3	2	60	1,2	90	2,4	13,1
Piccoli	43.331	19,6	1	50	1,4	192	0,7	6,7

Legenda: vedi Tavole 4, 5 e 6.

## TAV. 11 - PREVENTIVI: GRANDI ESERCENTI

ESERCENTE	UTENTI	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Italgas	4.249.142	81.467	20	0,6	5,0
Aem - Milano	785.512	773	30	1,1	20,3
Camuzzi - Gazometri	739.458	23.370	20	1,4	10,0
Napoletana Gas	519.077	2.407	20	0,0	7,0
Seabo - Bologna	313.831	262	25	8,0	7,8
Amga - Genova	311.942	3.092	25	35,2	10,3
Fiorentina Gas	285.250	5.501	20	15,7	ND
Italcogim	278.750	6.573	30	3,9	25,0
Agac - Reggio Emilia	163.173	1.637	30	ND	12,5
Siciliana Gas	152.266	6.596	15	0,0	NV
Asm - Brescia	141.090	2.268	25	0,9	8,8
Sogegas	135.146	1.297	20	3,6	12,0
Consiag - Prato	132.688	ND	25	ND	ND
Ages - Pisa	127.266	3.017	10	0,2	7,0
Società Gas Rimini	121.063	3.132	15	0,0	5,0
Agsm - Verona	118.885	616	25	26,0	22,9
Amag - Padova	117.608	967	30	4,0	11,0
Amps - Parma	115.102	2.953	35	1,8	33,0
Acegas - Trieste	111.099	ND	30	ND	ND
Asco Piave	109.064	5.350	60	ND	27,7

## Legenda

- utenti: numero di utenti dell' esercente al 31.12.1997
- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

## Esecuzione dell'impianto completo

Per tempo massimo di esecuzione di impianti completi si intende il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto relativo al nuovo allacciamento e l'attivazione della fornitura; per allacciamento completo si intende l'impianto di derivazione di utenza dalla presa sulla tubazione stradale fino al misuratore escluso.

Le richieste di esecuzione di impianti completi hanno riguardato nel 1997 circa 133.000 utenti dei quali oltre 46.000 sono serviti da grandi esercenti. Tali richieste si riferiscono ad allacciamenti che non comportano lavori di estensione o adeguamento della rete, ma che vengono effettuati tramite la realizzazione dell'impianto di derivazione di utenza (l'impianto di derivazione di utenza è il complesso di dispositivi, tubazioni ed elementi compresi fra la presa sulla condotta stradale inclusa ed il gruppo di misura).

I tempi medi effettivi di esecuzione di impianti completi sono omogenei tra i gruppi dimensionali di esercenti (tav. 12), con lievi differenze da grandi a piccoli esercenti (con valori compresi tra 30,1 e 27,3 giorni); analogamente gli standard medi ponderati presentano lievi differenze da grandi a piccoli esercenti (con valori compresi tra 42,1 e 44,7 giorni).

Tra i venti grandi esercenti si rileva invece una forte variabilità (tav. 13). In particolare i diversi standard adottati influiscono in modo diverso sulla percentuale di fuori standard, penalizzando gli esercenti con standard più severi. Il tempo medio effettivo di esecuzione dell'impianto completo risulta sicuramente più omogeneo e dà una misura di settore del tempo di esecuzione della prestazione. I tempi effettivi sono comunque differenziati in quanto risentono della organizzazione scelta dall'esercente per l'espletamento di questa prestazione.

Dall'analisi dei dati dichiarati dagli esercenti si rileva un numero dei casi fuori standard molto limitato, evidenziando ampi spazi di miglioramento negli standard di qualità delle Carte dei servizi.

L'esecuzione di impianti completi è variegata e dipende dalle tipologie di lavori e di autorizzazioni necessarie, che sono rilasciate dalle amministrazioni locali con diverse procedure per diversi tipi di scavi.

rende necessario un sopralluogo per definire il tracciato delle tubazioni e può esserci la necessità di un secondo sopralluogo con slittamento dei tempi per cause non imputabili all' esercente. Benché le istruzioni di compilazione del questionario prescrivessero l'inclusione dei sopralluoghi nel tempo di esecuzione dell'impianto completo, alcuni esercenti hanno fatto decorrere tale tempo dalla data di effettuazione del sopralluogo.

Infine vi sono alcuni esercenti, anche se ridotti in numero, che provvedono unicamente alla fornitura, saldatura e collaudo dei tubi lasciando l'incombenza dello scavo, del reinterro e del ripristino all'utente; il fenomeno è però quantitativamente marginale.

TAV. 12 - IMPIANTI COMPLETI								
ESERCENTI	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD			RISPETTO DEGLI STANDARD			EFFETTIVO (giorni)
		VALORE MEDIO (giorni)	VALORE MINIMO (giorni)	VALORE MASSIMO (giorni)	% FUORI STANDARD	NUMERO ESERCENTI	UTENTI (milioni)	
Grandi	46.195	42,1	25	60	2,0	15	8,2	30,1
Medi	53.772	43,9	4	180	2,5	85	2,4	28,8
Piccoli	24.215	44,7	5	90	1,1	186	0,7	27,3

Legenda: vedi Tavole 4, 5 e 6.

## TAV. 13 - IMPIANTI COMPLETI: GRANDI ESERCENTI

ESERCENTE	UTENTI	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Italgas	4.249.142	14.667	40	1,1	19,0
Aem - Milano	785.512	557	42	0,0	ND
Camuzzi Gazometri	739.458	8.425	40	2,0	27,0
Napoletana Gas	519.077	500	40	2,7	23,0
Seabo - Bologna	313.831	1.172	40	7,6	15,4
Amga - Genova	311.942	ND	30	ND	ND
Fiorentina Gas	285.250	1.411	40	6,1	ND
Italcogim	278.750	2.017	60	7,3	56,0
Agac - Reggio Emilia	163.173	1.932	35	ND	24,8
Siciliana Gas	152.266	1.879	60	0,0	NV
Asm - Brescia	141.090	620	45	1,5	18,7
Sogegas	135.146	1.427	40	2,8	30,0
Consiag - Prato	132.688	ND	ND	ND	ND
Agas - Pisa	127.266	1.797	25	0,0	16,5
Società Gas Rimini	121.063	2.387	30	0,0	15,0
Agsm - Verona	118.885	613	40	2,3	35,0
Amag - Padova	117.608	797	45	15,6	26,0
Amps - Parma	115.102	1.264	40	1,0	38,0
Acegas - Trieste	111.099	ND	ND	ND	ND
Asco Piave	109.064	5.350	60	ND	71,1

## Legenda

- utenti: numero di utenti dell' esercente al 31.12.1997
- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

## Attivazione e riattivazione della fornitura

Per tempo massimo di attivazione o di riattivazione della fornitura si intende il tempo massimo intercorrente tra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura sia nel caso di attivazione con intervento sui soli misuratori senza modifica della portata, sia nel caso di riattivazione della fornitura in caso di subentro, senza modifica della portata.

Le richieste di attivazione e riattivazione della fornitura hanno riguardato circa 650.000 utenti di cui 446.000 sono serviti da grandi esercenti. Tali richieste sono relative sia alle attivazioni del gruppo di misura a seguito della variazione di titolarità del contratto o della modifica delle condizioni contrattuali, sia alle riattivazioni di forniture preesistenti cessate in caso di subentro. Nella Carta dei servizi i due tipi di lavori sono considerati separatamente, ma in questa rilevazione sono stati sommati in quanto si tratta dell'identico processo di lavoro.

Per i tempi di attivazione o riattivazione della fornitura non risulta rilevante la differenza tra le dimensioni degli esercenti, poiché sia gli standard medi ponderati (pari a circa 7 giorni) sia i tempi medi effettivi (con valori compresi tra 3,6 e 3,5) sono simili; i casi fuori standard sono piuttosto ridotti (tav. 14).

Anche tra i grandi esercenti (tav. 15) non esistono sostanziali differenze sia per i tempi massimi dichiarati sia per i tempi medi effettivi. Le percentuali di casi fuori standard sono piuttosto limitate a parte i casi di Amga-Genova (12,8%) e Fiorentina Gas (20,0%).

Sulla misurazione dei tempi di attivazione e riattivazione della fornitura, sono stati rilevati alcuni problemi di uniformità degli indicatori utilizzati, in quanto in alcuni casi è stata confusa la fase di attivazione con la fase di allacciamento.

Inoltre, l'attivazione del misuratore viene subordinata alla consegna all'esercente del certificato di conformità ai sensi della legge n. 46/90 a carico dell'utente. Diventa quindi possibile attribuire per tale motivo ritardi all'utente che si originano da una non tempestiva comunicazione dell'esercente all'utente di quello che egli deve predisporre per l'attivazione della fornitura.

Vi sono infine esercenti che hanno registrato i tempi di attivazione e riattivazione insieme a quelli per riapertura dei contatori per utenti morosi, trovandosi quindi nella necessità di stimare la suddivisione dei dati per le diverse tipologie per comunicarne il dato all'Autorità.

## TAV. 14 - ATTIVAZIONI E RIATTIVAZIONI

ESERCENTI	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD			RISPETTO DEGLI STANDARD			EFFETTIVO (giorni)
		VALORE MEDIO (giorni)	VALORE MINIMO (giorni)	VALORE MASSIMO (giorni)	% FUORI STANDARD	NUMERO ESERCENTI	UTENTI (milioni)	
Grandi	446.050	7,1	5	10	1,2	17	8,5	3,6
Medi	158.876	7,1	1	30	0,6	87	2,3	3,6
Piccoli	46.899	7,9	1	20	0,5	184	0,7	3,5

Legenda: vedi Tavole 4, 5 e 6.

## TAV. 15 - ATTIVAZIONI E RIATTIVAZIONI: GRANDI ESERCENTI

ESERCENTE	UTENTI	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Italgas	4.249.142	224.892	7	0,1	3,0
Aem-Milano	785.512	49.802	7	0,3	5,4
Camuzzi Gazometri	739.458	36.637	7	0,1	3,0
Napoletana Gas	519.077	16.094	7	0,2	4,0
Seabo-Bologna	313.831	13.802	7	0,9	3,4
Amga-Genova	311.942	26.396	7	12,8	3,7
Fiorentina Gas	285.250	4.073	7	20,0	ND
Italcogim	278.750	ND	ND	ND	ND
Agac-Reggio Emilia	163.173	13.306	6	ND	3,5
Siciliana Gas	152.266	991	15	0,0	NV
Asm-Brescia	141.090	10.637	10	3,1	4,5
Sogegas	135.146	3.918	7	1,9	4,0
Consiag-Prato	132.688	ND	7	ND	ND
Agas-Pisa	127.266	3.491	10	0,0	7,5
Società Gas Rimini	121.063	1.317	5	0,0	3,0
Agsm-Verona	118.885	7.968	5	0,0	2,9
Amag-Padova	117.608	7.356	7	2,0	3,4
Amps-Parma	115.102	8.156	7	0,0	5,0
Acegas-Trieste	111.099	6.832	10	0,0	5,0
Asco Piave	109.064	10.382	10	ND	6,0

## Legenda

- utenti: numero di utenti dell'esercente al 31.12.1997
- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

## Disattivazione della fornitura

Per disattivazione della fornitura si intende il tempo massimo a disposizione degli esercenti per disattivare la fornitura di gas a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente salvo particolari esigenze dello stesso.

Le richieste di disattivazione della fornitura hanno riguardato circa 276.000 utenti, dei quali 127.000 dei grandi utenti. Queste richieste si riferiscono ai lavori di disattivazione della fornitura a fronte di richiesta dell'utente, sia come semplice piombatura del misuratore che come rimozione dello stesso.

Per gli utenti serviti dai grandi esercenti il tempo medio effettivo di disattivazione della fornitura è di 4 giorni a fronte di uno standard medio ponderato pari a 7,3 giorni. I casi fuori standard sono molto contenuti: in media pari a 0,5% (tav. 16).

Per gli utenti serviti dai medi esercenti lo standard varia da un minimo di 2 giorni ad un massimo di 30 giorni e mediamente è di 6,6 giorni; essendo il tempo medio effettivo notevolmente inferiore (pari a 3,6 giorni) la percentuale di casi fuori standard è bassa (1,2%).

Per gli utenti serviti dai piccoli esercenti lo standard di disattivazione della fornitura è estremamente variabile (varia da 1 giorno a 60 giorni); il tempo medio effettivo è pari a 2,9 giorni con una percentuale di casi fuori standard molto limitata (0,6%).

Tra i venti grandi esercenti non vi sono significative differenze tra gli standard dichiarati nelle Carte dei servizi, mentre in molti casi non sono stati dichiarati i tempi medi effettivi (tav. 17).

È importante tenere presente che la disattivazione è un intervento sul quale non si manifestano in genere esigenze degli utenti di rapidità nell'esecuzione del lavoro, quanto semmai di rispetto dell'appuntamento preso.

Risulta peraltro importante la tempestività dell'esercente nel disattivare la fornitura ai fini della sicurezza: infatti il gruppo di misura deve essere tenuto aperto il minor tempo possibile in luoghi non soggetti alla sorveglianza dell'utente.

## TAV. 16 - DISATTIVAZIONI

ESERCENTI	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD			RISPETTO DEGLI STANDARD			EFFETTIVO (giorni)
		VALORE MEDIO (giorni)	VALORE MINIMO (giorni)	VALORE MASSIMO (giorni)	% FUORI STANDARD	NUMERO ESERCENTI	UTENTI (milioni)	
Grandi	127.254	7,3	5	10	0,5	14	3,6	4,0
Medi	118.781	6,6	2	30	1,2	82	2,2	3,6
Piccoli	30.561	6,4	1	60	0,6	185	0,6	2,9

Legenda: vedi Tavole 4, 5 e 6.

## TAV. 17 - DISATTIVAZIONI: GRANDI ESERCENTI

ESERCENTE	UTENTI	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Italgas	4.249.142	ND	ND	ND	ND
Aem - Milano	785.512	28.725	7	0,1	4,5
Camuzzi Gazometri	739.458	16.039	7	0,0	3,0
Napoletana Gas	519.077	ND	ND	ND	ND
Seabo - Bologna	313.831	8.491	7	0,9	3,4
Amga - Genova	311.942	ND	7	ND	ND
Fiorentina Gas	285.250	7.232	7	0,5	ND
Italcogim	278.750	7.852	7	0,5	5,0
Agac - Reggio Emilia	163.173	10.610	6	ND	3,3
Siciliana Gas	152.266	1.881	7	0,0	NV
Asm - Brescia	141.090	4.670	10	0,6	1,9
Sogegas	135.146	5.684	5	6,0	3,0
Consiag - Prato	132.688	ND	7	ND	ND
Agas - Pisa	127.266	3.835	10	0,0	6,0
Società Gas Rimini	121.063	4.007	7	0,0	4,0
Agsm - Verona	118.885	4.984	10	0,0	5,5
Amag - Padova	117.608	3.933	7	0,0	3,5
Amps - Parma	115.102	6.953	7	0,0	5,0
Acegas - Trieste	111.099	6.707	10	0,0	5,0
Asco Piave	109.064	5.651	ND	ND	2,0

## Legenda

- utenti: numero di utenti dell' esercente al 31.12.1997
- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

## Risposta ai reclami

Per tempo massimo di risposta a reclami si intende il tempo massimo a disposizione degli esercenti per la risposta a reclami degli utenti, prevalentemente scritti, compreso l'eventuale sopralluogo; le risposte a reclami degli utenti hanno riguardato oltre 20.000 utenti di cui 14.600 dei grandi esercenti.

Per gli utenti serviti dai grandi esercenti, il tempo medio effettivo di risposta a reclami è di 18,1 giorni. Lo standard medio ponderato di risposta a reclami dell'utente è pari a 21,6 giorni comprendendo il tempo di un eventuale sopralluogo. La percentuale fuori standard è del 10,1% (tav. 18).

Per gli utenti serviti dai medi esercenti, il tempo medio di risposta a reclami è pari a 24,5 giorni. Gli standard sono definiti con una variabilità da 3 a 45 giorni e la percentuale fuori standard è di 2,8%.

Per i piccoli esercenti il tempo medio effettivo di risposta a reclami è di 9,5 giorni. Gli standard presentano un'estrema variabilità (da 1 giorno a 60 giorni) con uno standard medio ponderato pari a 19 giorni; essendo il tempo medio effettivo notevolmente inferiore al tempo massimo dichiarato la percentuale fuori standard è molto bassa (0,6%).

In alcuni casi gli esercenti hanno unificato questo standard con quello relativo alla risposta a richieste di informazioni. In effetti non sempre è possibile distinguere una richiesta di informazioni da un reclamo, e comunque la distinzione può rilevarsi arbitraria.

Vi sono infine casi nei quali la rilevazione è stata effettuata solo per un esercizio (gruppo di comuni gestiti unitamente) ritenuto dall'esercente come rappresentativo di altri esercizi nei quali i dati non sono stati rilevati.

Tra i venti grandi esercenti non vi sono significative differenze tra gli standard dichiarati nelle Carte dei servizi, mentre in molti casi non sono stati dichiarati i tempi medi effettivi (tav. 19).

## TAV. 18 - RISPOSTA A RECLAMI

ESERCENTI	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD			RISPETTO DEGLI STANDARD			EFFETTIVO (giorni)
		VALORE MEDIO (giorni)	VALORE MINIMO (giorni)	VALORE MASSIMO (giorni)	% FUORI STANDARD	NUMERO ESERCENTI	UTENTI (milioni)	
Grandi	14.652	21,6	20	30	10,1	14	8,2	18,1
Medi	4.563	27,7	3	45	2,8	73	1,9	24,5
Piccoli	1.372	19,1	1	60	0,6	161	0,6	9,5

Legenda: vedi Tavole 4, 5 e 6.

## TAV. 19 - RISPOSTA A RECLAMI : GRANDI ESERCENTI

ESERCENTE	UTENTI	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Italgas	4.249.142	4.014	20	6,0	ND
Aem - Milano	785.512	1.325 <sup>(1)</sup>	20	0,0	14,0
Camuzzi Gazometri	739.458	167	30	0,6	9,0
Napoletana Gas	519.077	814	20	30,0	26,0
Seabo - Bologna	313.831	260	20	30,8	ND
Amga - Genova	311.942	315	30	18,4	17,5
Fiorentina Gas	285.250	549	30	24,6	ND
Italcogim	278.750	95	30	7,4	26,0
Agac - Reggio Emilia	163.173	ND	ND	ND	ND
Siciliana Gas	152.266	273	30	0,0	NV
Asm - Brescia	141.090	25	20	4,0	12,8
Sogegas	135.146	14	21	28,6	15,0
Consiag - Prato	132.688	ND	30	ND	ND
Ages - Pisa	127.266	20	30	10,0	25,0
Società Gas Rimini	121.063	18	25	0,0	15,0
Agsm - Verona	118.885	30	30	10,0	16,8
Amag - Padova	117.608	34	30	11,8	20,0
Amps - Parma	115.102	1	30	ND	ND
Acegas - Trieste	111.099	6.198	28	0,0	NV
Asco Piave	109.064	500	25	ND	ND

## Legenda

- utenti: numero di utenti dell'esercente al 31.12.1997
- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

## Note:

(1) Il dato si riferisce al numero complessivo di reclami ricevuti da AEM-Milano.

## Verifica dei misuratori

Se l'utente rileva un malfunzionamento dei misuratori, può chiedere all' esercente di effettuare una verifica. In genere gli esercenti richiedono all'utente un contributo a copertura del costo dell'intervento nel caso in cui i tecnici dell'esercente rilevano un funzionamento corretto. Questa situazione determina un oggettivo freno alla richiesta di verifiche. In queste condizioni, le verifiche dei misuratori sono state circa 13.500 delle quali oltre 7.000 richieste da parte di utenti serviti da grandi esercenti.

Gli esercenti hanno fissato lo standard di verifica dei misuratori mediamente a 10 giorni (8,2 giorni i grandi esercenti, 9,8 giorni i medi, 12,3 giorni i piccoli) e i tempi medi effettivi sono di 5,2 giorni per i grandi, di 8,6 per i medi e di 4,6 giorni per i piccoli (tav. 20).

I casi fuori standard sono molto contenuti per i grandi e piccoli esercenti (0,5% per i grandi e 1,4% per i piccoli esercenti) e superiori per i medi (4,2%).

In particolare tra i venti grandi esercenti (tav. 21) tali percentuali sono contenute ad eccezione di Asm di Brescia (14,3%).

È evidente come questo indicatore non sia in generale verificato dai grandi esercenti, dato il gran numero di dati non dichiarati (ND) soprattutto tra i tempi medi effettivi e i casi di fuori standard.

TAV. 20 - VERIFICA MISURATORI								
ESERCENTI	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD			RISPETTO DEGLI STANDARD			EFFETTIVO (giorni)
		VALORE MEDIO (giorni)	VALORE MINIMO (giorni)	VALORE MASSIMO (giorni)	% FUORI STANDARD	NUMERO ESERCENTI	UTENTI (milioni)	
Grandi	7.064	8,2	7	20	0,5	13	6,9	5,2
Medi	4.833	9,8	1	90	4,2	69	1,9	8,6
Piccoli	1.708	12,3	1	60	1,4	154	0,5	4,6

Legenda: vedi Tavole 4, 5 e 6.

## TAV. 21 - VERIFICA MISURATORI: GRANDI ESERCENTI

ESERCENTE	UTENTI	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Italgas	4.249.142	384	7	0,3	ND
Aem - Milano	785.512	ND	10	0,0	5,3
Camuzzi Gazometri	739.458	461	7	ND	5,0
Napoletana Gas	519.077	3.594	7	0,8	4,0
Seabo . Bologna	313.831	172	7	ND	ND
Amga - Genova	311.942	ND	ND	ND	ND
Fiorentina Gas	285.250	ND	7	ND	ND
Italcogim	278.750	1.849	10	0,0	7,0
Agac - Reggio Emilia	163.173	105	20	ND	11,0
Siciliana Gas	152.266	27	15	ND	NV
Asm - Brescia	141.090	14	12	14,3	7,7
Sogegas	135.146	85	7	ND	5,0
Consiag - Prato	132.688	ND	7	ND	ND
Ages - Pisa	127.266	280	10	0,0	7,0
Società Gas Rimini	121.063	23	7	0,0	3,0
Agsm - Verona	118.885	37	15	3,0	6,4
Amag - Padova	117.608	8	7	0,0	2,0
Amps - Parma	115.102	20	15	0,0	14,0
Acegas - Trieste	111.099	0	20	-	-
Asco Piave	109.064	5	10	0,0	6,0

## Legenda

- utenti: numero di utenti dell' esercente al 31.12.1997
- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

## Verifica della pressione di fornitura

Per gli interventi di verifica della pressione valgono considerazioni analoghe a quelle già svolte per la verifica delle caratteristiche dei misuratori.

Le richieste di verifica della pressione hanno riguardano quasi 5.000 utenti dei quali meno di 1.000 serviti da grandi esercenti.

Non vi sono rilevanti differenze tra i grandi, i medi ed i piccoli esercenti (tav. 22), sia sul piano della determinazione degli standard (3,5 giorni per i grandi, 5,6 giorni per i medi, 4,2 giorni per i piccoli) sia sui tempi medi effettivi (4,1 per i grandi, 3,7 per i medi e 2,4 per i piccoli).

Le percentuali di mancato rispetto degli standard sono piuttosto contenute (0% per i grandi esercenti, 1,9% per i medi, 0,1% per i piccoli).

Risultano, in generale, poco misurati i tempi medi effettivi e i casi di mancato rispetto dello standard anche dai grandi esercenti, dato il gran numero di dati non dichiarati (ND) (tav. 23).

TAV. 22 - VERIFICA PRESSIONE								
ESERCENTI	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD			RISPETTO DEGLI STANDARD			EFFETTIVO (giorni)
		VALORE MEDIO (giorni)	VALORE MINIMO (giorni)	VALORE MASSIMO (giorni)	% FUORI STANDARD	NUMERO ESERCENTI	UTENTI (milioni)	
Grandi	911	3,5	2	20	0,0	11	6,6	4,1
Medi	1.989	5,6	1	15	1,9	67	1,7	3,7
Piccoli	1.986	4,2	1	30	0,1	169	0,6	2,4

Legenda: vedi Tavole 4, 5 e 6.

## TAV. 23 - VERIFICA PRESSIONE: GRANDI ESERCENTI

ESERCENTE	UTENTI	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (giorni)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (giorni)
Italgas	4.249.142	105	2	0,0	ND
Aem - Milano	785.512	ND	10	0,0	5,3
Camuzzi Gazometri	739.458	152	2	ND	1,0
Napoletana Gas	519.077	28	ND	0,0	ND
Seabo - Bologna	313.831	19	7	0,0	6,0
Amga - Genova	311.942	ND	ND	ND	ND
Fiorentina Gas	285.250	0	2	-	-
Italcogim	278.750	19	5	0,0	4,0
Agac - Reggio Emilia	163.173	324	1	ND	7,3
Siciliana Gas	152.266	31	7	ND	NV
Asm - Brescia	141.090	0	14	-	-
Sogegas	135.146	14	3	ND	10,0
Consiag - Prato	132.688	ND	7	ND	ND
Ages - Pisa	127.266	60	ND	ND	ND
Società Gas Rimini	121.063	90	3	0,0	2,0
Agsm - Verona	118.885	9	15	0,0	1,2
Amag - Padova	117.608	0	3	-	-
Amps - Parma	115.102	60	7	0,0	15
Acegas - Trieste	111.099	0	20	-	-
Asco Piave	109.064	0	20	-	-

## Legenda

- utenti: numero di utenti dell' esercente al 31.12.1997
- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

## Pronto intervento

Per tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per servizi di pronto intervento si intende il tempo massimo intercorrente tra la chiamata dell'utente e l'arrivo della squadra di pronto intervento sul luogo di chiamata.

Le richieste di pronto intervento hanno riguardato circa 114.000 utenti dei quali 76.000 dei grandi esercenti.

Gli standard dichiarati sono estremamente variabili nei tre gruppi di esercenti e all'interno delle stesse dimensioni. Il tempo medio effettivo è di 66,3 minuti per i grandi esercenti, di 41,6 minuti per i medi e di 29,4 minuti per i piccoli, con un miglioramento al diminuire delle dimensioni dell'esercente (tav. 24).

La comparazione dei dati relativi al pronto intervento presenta notevoli problemi di omogeneità delle misurazioni; infatti in Italia non esistono né leggi né normative tecniche che regolamentino la reperibilità e il servizio di pronto intervento; attualmente c'è un progetto di norma europea (pr. EN 12007) che definisce in via generale gli adempimenti degli esercenti (tra i quali è previsto anche il servizio di pronto intervento).

Dai primi approfondimenti svolti dagli uffici dell'Autorità risulta che alcuni esercenti interpretano il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento come il tempo intercorrente dall'arrivo della squadra in officina al suo arrivo sul luogo di chiamata, non considerando il tempo intercorrente tra la chiamata dell'utente e l'arrivo in officina.

In altri casi, i più frequenti, il tempo decorre da quando il reperibile viene avvertito. Tale misurazione può risentire quindi dell'eventuale interposizione di un servizio di centralino, anche se il ritardo non computato non supera, di norma, alcuni minuti.

In un caso relativo ad un grande esercente, la rilevazione è stata effettuata solo per un esercizio (gruppo di comuni gestiti unitamente) ritenuto come rappresentativo di altri esercizi, nei quali i dati non sono stati rilevati, e solo per il pronto intervento notturno. Il numero di interventi effettuati è stato considerato un dato non valido (NV) (tav. 25).

Spesso gli esercenti interpretano in modo diverso la prestazione di pronto intervento (solo chiamate notturne, solo per emergenza, chiamate per cause diverse dalla fuga e/o anomalie nella fornitura del gas, ecc.) creando disomogeneità nei dati dichiarati.

Sicuramente è più problematica l'esatta definizione della qualifica e dell'attrezzatura di chi interviene per primo sul luogo di chiamata. Per tali considerazioni si rinvia al capitolo finale.

È comunque evidente come questo indicatore non sia in generale verificato, dato il gran numero di dati non dichiarati soprattutto tra i tempi medi effettivi e i casi di fuori standard.

TAV. 24 - PRONTO INTERVENTO								
ESERCENTI	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD			RISPETTO DEGLI STANDARD			EFFETTIVO (minuti)
		VALORE MEDIO (minuti)	VALORE MINIMO (minuti)	VALORE MASSIMO (minuti)	% FUORI STANDARD	NUMERO ESERCENTI	UTENTI (milioni)	
Grandi	76.172	64,0	45	105	3,9	8	6,7	66,3
Medi	30.077	63,8	12	120	0,4	60	1,3	41,6
Piccoli	7.577	54,1	20	150	1,2	139	0,5	29,4

Legenda: vedi Tavole 4, 5 e 6.

## TAV. 25 - PRONTO INTERVENTO: GRANDI ESERCENTI

ESERCENTE	UTENTI	N° ANNUO DI RICHIESTE	STANDARD (minuti)	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO (minuti)
Italgas	4.249.142	38.670	60	2,7	ND
Aem - Milano	785.512	1.967	60	0,0	23,7
Camuzzi Gazometri	739.458	NV	60	ND	20,0
Napoletana Gas	519.077	10.208	60	8,3	ND
Seabo - Bologna	313.831	1.616	ND	ND	90,0
Amga - Genova	311.942	6.443	105	0,0	102,0
Fiorentina Gas	285.250	5.496	60	13,6	ND
Italcogim	278.750	2.000	45	0,0	20,0
Agac - Reggio Emilia	163.173	331	120	ND	60,0
Siciliana Gas	152.266	138	20	0,0	NV
Asm - Brescia	141.090	ND	ND	ND	ND
Sogegas	135.146	2.064	60	ND	15,0
Consiag - Prato	132.688	ND	ND	ND	ND
Agas - Pisa	127.266	3.067	ND	0,0	30,0
Società Gas Rimini	121.063	93	ND	ND	40,0
Agsm - Verona	118.885	438	ND	ND	84,0
Amag - Padova	117.608	1.100	ND	ND	20,0
Amps - Parma	115.102	2.000	60	0,0	40,0
Acegas - Trieste	111.099	ND	30	ND	ND
Asco Piave	109.064	206	90	0,0	60,0

## Legenda

- utenti: numero di utenti dell' esercente al 31.12.1997
- standard: standard dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in minuti)
- % fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in minuti: è indicato il valore medio ponderato)
- NV: dato non valido a seguito delle verifiche svolte dagli uffici dell'Autorità (vd appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

## 4. RIMBORSI AGLI UTENTI

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas prevede che ogni soggetto esercente individui almeno 4 standard specifici da assoggettare a rimborso in caso di mancato rispetto dello standard per cause non imputabili all'utente o a terzi.

I soggetti erogatori che hanno adottato la Carta dei servizi hanno indicato gli standard soggetti a rimborso ma, ad eccezione di Italgas, Napoletana Gas e Gas Rimini, tra i grandi esercenti, e di alcuni altri che hanno introdotto i rimborsi automatici su tutti gli indicatori soggetti a rimborso, hanno definito una procedura di accesso al rimborso basata sull'istanza dell'utente che ha subito il disservizio.

Sono stati presi in esame i casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso, le richieste presentate dagli utenti, le richieste accettate e l'entità dei rimborsi pagati; i dati raccolti dall'Autorità hanno dimostrato che le attuali procedure di rimborso, ove non automatiche, non sono quasi mai state invocate dagli utenti e ciò è in larga misura imputabile alla scarsa conoscenza da parte degli utenti della Carta dei servizi (tav. 26).

Un'indagine demoscopica commissionata dall'Autorità ha dimostrato che il 21% degli utenti del servizio gas dichiara di conoscere la Carta dei servizi ma solo il 9,6% dichiara di aver visto o letto la Carta dei servizi dell'esercente il servizio gas.

Per superare questo limite l'Autorità potrebbe rivedere gli attuali meccanismi di rimborso a richiesta introducendo indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard, come previsto dalla legge istitutiva.

Inoltre, si riscontra una situazione piuttosto differenziata dato che gli esercenti possono determinare autonomamente sia le soglie degli standard sia quali standard assoggettare a rimborso, sia l'entità del rimborso con un diverso grado di tutela dell'utente.

## TAV. 26 - RIMBORSI: GRANDI ESERCENTI

ESERCENTE	UTENTI ITALIA	TIPO RIMBORSO	CASI MANCATO RISPETTO STANDARD	RICHIESTE PRESENTATE	RIMBORSI CONCESSI	ENTITÀ DEI RIMBORSI (lire)
Italgas	4.249.142	A	1.002	0	1.002	57.572.550
Aem - Milano	785.512	U	136	2	2	140.000
Camuzzi Gazometri	739.458	U	691	0	0	0
Napoletana Gas	519.077	A	48	0	48	2.410.000
Seabo - Bologna	313.831	U	260	4	4	392.800
Amga - Genova	311.942	U	4.864	21	17	1.700.000
Fiorentina Gas	285.250	U	1.861	0	1	50.000
Italcogim	278.750	U	861	0	0	0
Agac - Reggio Emilia	163.173	U	0	0	0	0
Siciliana Gas	152.266	U	0	0	0	0
Asm - Brescia	141.090	U	345	0	0	0
Sogegas	135.146	U	150	0	0	0
Consiag - Prato	132.688	U	0	1	1	50.000
Ages - Pisa	127.266	U	3	0	0	0
Società Gas Rimini	121.063	A	0	0	0	0
Agsm - Verona	118.885	U	170	0	0	0
Amag - Padova	117.608	U	267	4	4	200.000
Amps - Parma	115.102	U	49	0	0	0
Acegas - Trieste	111.099	U	0	0	0	0
Asco Piave	109.064	U	0	1	1	50.000

Legenda:

- A: con rimborso automatico su tutti i quattro indicatori scelti dall'esercente
- U: con rimborso su richiesta dell'utente su tutti i quattro indicatori scelti dall'esercente

## 5. ISPEZIONE DELLA RETE INTERRATA

Gli indicatori trattati nel presente rapporto sono le percentuali di rete interrata ispezionata, sia in bassa pressione che in media pressione, in quanto si è ritenuto che fossero tra i più rilevanti ai fini della gestione in sicurezza degli impianti di distribuzione del gas.

Per i grandi esercenti (tavole 27 e 28) risulta superiore la percentuale di rete controllata (37% per la rete di bassa pressione e 68% per la rete di media pressione) rispetto ai medi e piccoli esercenti; bisogna tuttavia considerare che anche se gli esercenti di piccole dimensioni hanno percentuali più basse di rete sottoposta a controllo le loro reti sono più estese a parità di utenza fornita.

Per i grandi esercenti (tavole 29 e 30) si è resa necessaria la richiesta di ulteriori elementi conoscitivi, oltre alla quantità di rete soggetta all'indagine, al fine di rendere confrontabili i dati comunicati con particolare riferimento a:

- modalità di esecuzione della ispezione (con automezzo o con strumento portatile);
- esecutori dell'ispezione (con propria organizzazione o da terzi).

Il valore medio ponderato di percentuale di rete ispezionata dei grandi esercenti è in realtà il risultato di scelte operative differenti in termini di quantità e di modalità di esecuzione.

Si riscontrano due comportamenti estremi: vi sono alcuni esercenti che scelgono di sottoporre ad ispezione con frequenza annuale tutta la rete, specialmente di media ma anche di bassa pressione; altri che ispezionano piccole percentuali di rete, probabilmente con una logica di intervento su segnalazione di fuga da parte di addetti interni o di terzi o di verifica di tratti di rete maggiormente a rischio.

Significativa è la differente scelta di operare con automezzo o con strumento portatile nelle grandi città: da una parte l'Italgas, l'Aem di Milano, la Camuzzi-Gazometri, la Seabo, la Fiorentina Gas, l'Asm di Brescia, l'Ages di Pisa e la Gas Rimini utilizzano l'automezzo per la ricerca, raggiungendo elevate percentuali di rete ispezionata, dall'altra esercenti quali l'Amga di Genova o la Napoletana Gas scelgono strumenti portatili, anche per evidenti problemi di circolazione dell'automezzo là dove la rete è stata posata, abbassando di conseguenza la percentuale di rete sottoposta ad ispezione.

Per quanto riguarda la velocità di avanzamento dell'automezzo in fase di ricerca, i da-

ti comunicati dai grandi esercenti sono uniformi, giustificando medie superiori per esercenti che possono operare in centri urbani di piccole dimensioni.

Infine, pur utilizzando strumentazioni similari, si riscontrano diverse impostazioni di soglia minima di sensibilità degli strumenti, lasciando aperto il problema di una quantificazione della diversa efficacia della ricerca delle dispersioni in presenza di diverse soglie di sensibilità adottate. Tale diversità deriva dall'assenza di una normativa tecnica che definisca in modo univoco le modalità di esecuzione della ispezione della rete interrata, dalla diversa vetustà degli strumenti e degli automezzi utilizzati in campo, dall'adozione di tecnologie diverse tra di loro e caratterizzate da un differente grado di obsolescenza.

## TAV. 27 - CONTROLLI RETE BASSA PRESSIONE: GRANDI ESERCENTI

ESERCENTE	UTENTI	ESTENSIONE DELLA RETE IN KM	METRI DI RETE/UTENTE	ESTENSIONE DELLA RETE CONTROLLATA IN KM	PERCENTUALE DI RETE CONTROLLATA
Italgas	4.249.142	20.519	4,8	7.674	37
Aem - Milano	785.512	2.201	2,8	2.201	100
Camuzzi Gazometri	739.458	6.879	9,3	5.022	73
Napoletana Gas	519.077	4.547	8,8	395	9
Seabo - Bologna	313.831	1.237	3,9	247	20
Amga - Genova	311.942	1.172	3,8	28	2
Fiorentina Gas	285.250	1.178	4,1	789	67
Italcogim	278.750	1.818	6,5	364	20
Agac - Reggio Emilia	163.173	1.690	10,4	254	15
Siciliana Gas	152.266	1.103	7,2	110	10
Asm - Brescia	141.090	1.171	8,3	314	27
Sogegas	135.146	1.408	10,4	591	42
Consiag - Prato	132.688	734	5,5	ND	ND
Ages - Pisa	127.266	1.210	9,5	1.041	86
Società Gas Rimini	121.063	1.102	9,1	143	13
Agsm - Verona	118.885	778	6,5	21	3
Amag - Padova	117.608	1.002	8,5	20	2
Amps - Parma	115.102	451	3,9	63	14
Acegas - Trieste	111.099	458	4,1	108	23
Asco Piave	109.064	1.926	17,7	19	1
Totale	9.027.412	52.584	5,8	19.404	37

## Legenda:

- metri di rete/utenti: metri totali di rete esistente al 31 dicembre 1997 rapportati al numero di utenti al 31 dicembre 1997
- ND: dato non disponibile

## TAV. 28 - CONTROLLI RETE MEDIA PRESSIONE: GRANDI ESERCENTI

ESERCENTE	UTENTI	ESTENSIONE DELLA RETE IN KM	METRI DI RETE/UTENTE	ESTENSIONE DELLA RETE CONTROLLATA IN KM	PERCENTUALE DI RETE CONTROLLATA
Italgas	4.249.142	13.368	3,1	12.299	92
Aem - Milano	785.512	391	0,5	391	100
Camuzzi Gazometri	739.458	2.540	3,4	2.489	98
Napoletana Gas	519.077	671	1,3	138	21
Seabo - Bologna	313.831	1.277	4,1	255	20
Amga - Genova	311.942	342	1,1	72	21
Fiorentina Gas	285.250	687	2,4	460	67
Italcogim	278.750	1.365	4,9	683	50
Agac - Reggio Emilia	163.173	442	2,7	ND	ND
Siciliana Gas	152.266	610	4,0	153	25
Asm - Brescia	141.090	349	2,5	112	32
Sogegas	135.146	624	4,6	256	41
Consiag - Prato	132.688	286	2,2	ND	ND
Ages - Pisa	127.266	453	3,6	453	100
Società Gas Rimini	121.063	1.087	9,0	283	26
Agsm - Verona	118.885	268	2,3	6	2
Amag - Padova	117.608	146	1,2	4	3
Amps - Parma	115.102	821	7,1	82	10
Acegas - Trieste	111.099	82	0,7	82	100
Asco Piave	109.064	1.050	9,6	11	1
Totale	9.027.412	26.859	3,0	18.229	68

## Legenda:

- metri di rete/utenti: metri totali di rete esistente al 31 dicembre 1997 rapportati al numero di utenti al 31 dicembre 1997
- ND: dato non disponibile

## TAV. 29 - ANALISI DEI CONTROLLI RETE BASSA PRESSIONE: GRANDI ESERCENTI

ESERCENTE	PERCENTUALE DI RETE CONTROLLATA CON AUTOMEZZO	PERCENTUALE DI RETE CONTROLLATA CON PORTATILE	PERCENTUALE TOTALE DI RETE CONTROLLATA	PERCENTUALE DI RETE CONTROLLATA CON PROPRIA ORGANIZZAZIONE
Italgas	34	3	37	35
Aem - Milano	95	5	100	100
Camuzzi Gazometri	71	2	73	73
Napoletana Gas	0	9	9	5
Seabo - Bologna	20	0	20	20
Amga - Genova	0	2	2	2
Fiorentina Gas	52	15	67	67
Italcogim	0	20	20	20
Agac - Reggio Emilia	0	15	15	0
Siciliana Gas	8	2	10	10
Asm - Brescia	27	0	27	27
Sogegas	41	1	42	42
Consiag - Prato	ND	ND	ND	ND
Ages - Pisa	76	10	86	86
Società Gas Rimini	13	0	13	13
Agsm - Verona	0	3	3	3
Amag - Padova	0	2	2	2
Amps - Parma	0	14	14	14
Acegas - Trieste	0	23	23	23
Asco Piave	0	1	1	1

## Legenda

- ND: dato non disponibile

## TAV. 30 - ANALISI DEI CONTROLLI RETE MEDIA PRESSIONE: GRANDI ESERCENTI

ESERCENTE	PERCENTUALE DI RETE CONTROLLATA CON AUTOMEZZO	PERCENTUALE DI RETE CONTROLLATA CON PORTATILE	PERCENTUALE TOTALE DI RETE CONTROLLATA	PERCENTUALE DI RETE CONTROLLATA CON PROPRIA ORGANIZZAZIONE
Italgas	86	6	92	85
Aem - Milano	100	0	100	100
Camuzzi Gazometri	93	5	98	98
Napoletana Gas	0	21	21	7
Seabo - Bologna	20	0	20	20
Amga - Genova	0	21	21	21
Fiorentina Gas	53	14	67	67
Italcogim	0	50	50	50
Agac - Reggio Emilia	ND	ND	ND	ND
Siciliana Gas	20	5	25	25
Asm - Brescia	0	32	32	32
Sogegas	40	1	41	41
Consiag - Prato	ND	ND	ND	ND
Ages - Pisa	80	20	100	100
Società Gas Rimini	26	0	26	26
Agsm - Verona	0	2	2	2
Amag - Padova	0	3	3	3
Amps - Parma	0	10	10	10
Acegas - Trieste	0	100	100	100
Asco Piave	0	1	1	1

## Legenda

- ND: dato non disponibile

## 6. CONCLUSIONI

Con il presente rapporto sulla qualità del servizio gas l'Autorità esercita le funzioni di controllo dell'adozione da parte degli esercenti delle Carte dei servizi e di verifica da parte degli stessi del rispetto degli standard contenuti nelle Carte. Tali funzioni sono assegnate all'Autorità dall'articolo 2, comma 12, lettera p) della legge 14 novembre 1995, n. 481.

I controlli e le verifiche costituiscono una premessa necessaria all'introduzione di meccanismi comparativi della qualità del servizio tra i diversi esercenti, che potrà progressivamente assumere carattere periodico e sistematico, in modo da costituire uno stimolo al miglioramento della qualità del servizio.

Il presente rapporto delinea alcuni primi importanti risultati, ma evidenzia anche problemi aperti che caratterizzano la situazione attuale e che dovranno essere affrontati nel prossimo futuro. Alcuni di tali problemi sono riconducibili all'attuale struttura del settore del gas, che si presenta composto da un elevato numero di esercenti (814 alla fine del 1996), con differenti soluzioni organizzative ed una diversa attenzione per la qualità del servizio erogato.

### Principali risultati

Il rapporto sulla qualità del servizio gas nel 1997 evidenzia i seguenti principali risultati:

- al 31 dicembre 1997, su oltre 800 soggetti esercenti il servizio gas, per un totale di circa 15 milioni di utenti, sono state adottate 501 Carte dei servizi, corrispondenti a 14 milioni di utenti, pari al 93% del totale;
- gli esercenti che hanno adottato la Carta dei servizi stanno crescendo: il progetto finalizzato n. 197 del Dipartimento della funzione pubblica della Presidenza del Consiglio aveva censito 398 Carte dei servizi adottate da soggetti esercenti il servizio gas alla data del 28 febbraio 1997; tale numero è progressivamente aumentato nel tempo, arrivando a 501 Carte al 31 dicembre 1997 nell'ultima rilevazione dell'Autorità. Il numero di utenti serviti da esercenti che hanno adottato la Carta dei servizi è aumentato nel corso del 1997 di ulteriori 450.000 utenti circa;

- gli esercenti che non si sono ancora dotati della Carta dei servizi sono costituiti da una parte degli esercenti pubblici, da piccoli privati e da gestioni comunali dirette;
- dei 501 esercenti che hanno adottato la Carta dei servizi, 297 (che forniscono il 73% degli utenti totali) dichiarano di aver verificato il rispetto degli standard specifici di qualità;
- gli esercenti non verificano omogeneamente tutti gli standard specifici: i tempi di preventivazione, di esecuzione impianti completi e di attivazione della fornitura risultano le prestazioni più controllate, contrariamente a quanto avviene per le rettifiche di fatturazione, la riattivazione di utenti morosi, il tempo massimo di sospensione programmata e il tempo di pronto intervento;
- nel servizio gas il principale esercente (Italgas) e alcuni altri hanno adottato spontaneamente meccanismi automatici di rimborso nel caso di mancato rispetto di alcuni standard specifici. Su un totale di 1.237 rimborsi concessi dall'intero settore nel 1997, i casi di rimborso automatico sono la quasi totalità (1.065 concessi da 13 esercenti). Il confronto tra i rimborsi degli esercenti che hanno adottato meccanismi automatici e quelli degli esercenti che hanno adottato meccanismi di rimborso su richiesta dimostra che questo ultimo meccanismo non tutela adeguatamente l'utente, stante la sproporzione degli aventi diritto al rimborso e il numero di quelli che ne hanno beneficiato (172 rimborsi concessi su richiesta degli utenti a fronte di 13.200 casi aventi diritto, al netto dei rimborsi automatici);
- per quanto riguarda gli indicatori previsti dalla Carta dei servizi sulla sicurezza, i livelli effettivi della lunghezza di rete interrata sottoposta ad ispezione annuale e le modalità di esecuzione variano in modo rilevante da esercente ad esercente; tuttavia, nel complesso il settore presenta una buona attenzione all'ispezione delle reti interrate: rispetto al totale delle reti esistenti, il 30% della rete in bassa pressione ed il 50% della rete in media pressione sono stati ispezionati nel corso del 1997;
- nel corso del 1997 gli standard di qualità non sono stati migliorati da nessun esercente pur in presenza di valori effettivi medi molto più bassi degli standard in vigore.

## Problemi aperti

Permangono ancora alcune importanti questioni aperte che dovranno interessare la futura azione di regolazione dell'Autorità.

- La struttura del settore gas, frammentata in un gran numero di soggetti esercenti di dimensioni molto variabili, rende difficile una piena adozione della Carta dei servizi e l'introduzione di sistemi di verifica della qualità. Infatti la maggior parte di esercenti che non hanno ancora adottato la Carta dei servizi si concentra nelle gestioni di piccole dimensioni (gestioni dirette comunali e piccoli privati). L'assenza di adeguate risorse e il mancato collegamento con associazioni di categoria rischiano di isolare tali esercenti dal "circuito della qualità" che anche grazie al ruolo giocato dalle associazioni di categoria coinvolge la gran parte del settore, misurata in numero di utenti.
- Le Carte dei servizi adottate dai diversi esercenti sono differenti le une dalle altre, e non sempre contengono tutti gli standard previsti. In particolare un indicatore importante per il servizio gas, come il tempo di arrivo sul posto di chiamata per pronto intervento, non è sempre contenuto nelle Carte dei servizi dei diversi esercenti.
- Come peraltro previsto dalla normativa vigente, gli standard di qualità delle Carte dei servizi sono attualmente definiti dagli esercenti stessi. Questo ha comportato non solo un'eccessiva differenziazione degli standard tra i diversi esercenti, ma anche il fatto che questi ultimi hanno fissato standard "prudenziali", cioè non particolarmente ambiziosi. Infatti:
  - è sempre molto esigua la "percentuale fuori standard", cioè la quota dei casi di richieste degli utenti trattate in tempi superiori a quelli massimi dichiarati negli standard specifici, escludendo i casi in cui il ritardo sia imputabile all'utente;
  - anche se è naturale che vi sia una certa distribuzione intorno ai valori medi, i livelli medi effettivi risultano in genere largamente inferiori ai tempi massimi dichiarati negli standard specifici.
- L'adozione della Carta dei servizi è in continua crescita tra gli esercenti del servizio gas, e pur se il 93% degli utenti è oggi servito da esercenti che hanno adottato la propria Carta, tuttavia non ancora tutti i piccoli esercenti hanno adempiuto a quanto previsto dalla normativa vigente. Per garantire uguali diritti a tutti gli utenti, anche a quelli serviti da piccoli esercenti, l'Autorità potrà definire livelli generali e spe-

cifici di qualità quale "base obbligatoria" per tutti gli esercenti anche per quelli che non hanno ancora adottato la propria Carta dei servizi.

- La misurazione dei livelli effettivi di qualità presenta ancora problemi di omogeneità. Questo è dovuto sia alle differenti metodologie in uso nella raccolta dei dati, sia a difficoltà che gli esercenti incontrano nel rilevare le informazioni necessarie ad elaborare gli indicatori di qualità. Per esempio si rilevano:
  - differenti interpretazioni delle definizioni degli indicatori alla base del calcolo dei tempi effettivi, con particolare riferimento al momento di inizio e di termine della prestazione e all'effettuazione di sopralluoghi;
  - numerosi casi in cui la prestazione richiesta è stata erogata oltre i tempi massimi previsti dagli standard e per i quali si sono adottati criteri non univoci nella attribuzione di ritardi imputabili all'utente o a terzi, come per esempio i ritardi nell'ottenimento delle autorizzazioni necessarie all'esecuzione dei lavori;
  - la mancanza da parte degli esercenti di un sistema informativo, tanto più complesso quanto più l'esercente è articolato e distribuito sul territorio, necessario per la verifica dei tempi effettivi rispetto agli standard ;
  - elementi di disomogeneità tra i diversi esercenti nella misurazione della percentuale di rete interrata sottoposta a ispezione annuale per l'individuazione di dispersioni, indicatore tra i più importanti ai fini della gestione in sicurezza degli impianti, anche per la mancanza di una normativa tecnica specifica.
  
- Molti dei problemi di misurazione dei livelli effettivi di qualità potrebbero essere progressivamente risolti con la diffusione della certificazione Iso 9000 tra gli esercenti del servizio gas, anche se tale certificazione ha per ora carattere volontario. A tutt'oggi, comunque, alcuni tra i principali esercenti come Italgas e Aem-Milano risultano aver già certificato il proprio sistema qualità, e altri stanno terminando il processo di preparazione alla certificazione.

Gli interventi dell'Autorità orientati all'emanazione di direttive per la definizione di livelli generali e specifici di qualità nel settore gas, che tutti gli esercenti saranno tenuti a rispettare, e all'introduzione di indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto dei livelli di qualità, terranno conto dei problemi indicati, nonché delle opinioni formulate da tutti i soggetti interessati (esercenti, utenti, sindacati, associazioni ambientaliste e altri) attraverso le procedure di consultazione.

# NOTA METODOLOGICA

## Raccolta dei dati

I dati utilizzati in questo rapporto sono stati forniti all'Autorità dai soggetti esercenti, attraverso questionari unificati di raccolta dei dati che l'Autorità stessa ha inviato agli esercenti. Insieme ai questionari di raccolta dei dati sono state fornite agli esercenti istruzioni scritte per la compilazione. Le istruzioni contenevano definizioni dettagliate degli indicatori; gli esercenti potevano indicare se nella propria prassi si discostano da queste definizioni, e segnalare eventuali ulteriori standard di qualità di cui verificano il rispetto oltre a quelli richiesti dall'Autorità.

I dati sono stati forniti dagli esercenti sotto la propria responsabilità. Nell'inviare i dati richiesti, alcuni esercenti hanno allegato note di chiarimento, delle quali si è cercato di tenere conto nell'elaborazione dei dati.

Tutti i dati raccolti si riferiscono all'anno 1997. La raccolta dei dati si è svolta nella primavera del 1998. Nel presente rapporto sono stati elaborati i dati forniti dagli esercenti entro il 31 agosto 1998.

In parallelo alla raccolta dei dati gli uffici dell'Autorità hanno prestato assistenza telefonica ai soggetti esercenti per chiarimenti sulla compilazione dei modelli di raccolta dei dati.

## Verifica dei dati

La Divisione qualità del servizio dell'Autorità ha effettuato operazioni di verifica dei dati forniti dagli esercenti. Queste operazioni di verifica sono state di due tipi:

- a) verifiche formali, volte a verificare la completezza dei dati forniti e a eliminare dati palesemente inattendibili;
- b) visite presso gli esercenti, volte ad accertare l'affidabilità dei dati forniti e a verificare le modalità con cui i dati relativi alla qualità vengono registrati dagli esercenti.

Per quanto riguarda le verifiche formali di completezza, sono stati evidenziati i dati richiesti dall'Autorità ma non rilevati o comunque non forniti dagli esercenti. Inoltre, per eliminare dati palesemente inattendibili, per ogni indicatore e per ogni esercente sono stati ritenuti come non significativi, e quindi sono stati successivamente esclusi dalle elaborazioni, i seguenti casi:

- standard non indicato
- numero di eventi totali (numero di richieste dell'utente per una determinata prestazione) non rilevato;
- numero di casi di mancato rispetto dello standard per causa esercente e per causa utente contemporaneamente non rilevati;

- tempo effettivo medio uguale allo standard, nei casi in cui lo standard sia maggiore di 5 giorni e il numero di casi di mancato rispetto dello standard sia uguale a zero per entrambe le cause.

Per quanto riguarda le visite presso gli esercenti, i controlli sono stati effettuati a campione. Nei casi in cui gli esiti del controllo abbiano evidenziato una insufficiente affidabilità dei dati forniti, questi sono stati invalidati.

Elaborazione dei dati sugli standard specifici

In tutte le tavole di questo rapporto, le “percentuali fuori standard” sono state calcolate a partire dai dati forniti dagli esercenti con la seguente formula:

$$\% \text{ fuori standard} = \frac{\text{casi mancato rispetto dello standard per causa esercente}}{(\text{numero di richieste} - \text{casi mancato rispetto dello standard per causa utente})} \times 100$$

Il rapporto contiene due tipi di tavole: tavole in cui sono presentati dati relativi ai singoli esercenti e tavole in cui sono presentati dati relativi a gruppi di esercenti.

Nelle tavole in cui sono presentati dati relativi ai singoli esercenti sono indicati con ND i dati non forniti dagli esercenti e con NV i dati forniti dagli esercenti ma considerati non validi dagli uffici in seguito alle verifiche descritte al punto precedente.

Nelle tavole in cui sono presentati dati relativi a gruppi di esercenti, sono state adottate le seguenti procedure di elaborazione.

- Per ogni tipo di prestazione, il numero annuo di richieste totale è pari alla somma del numero annuo di richieste dichiarate dagli esercenti a cui la tavola si riferisce (sono quindi esclusi solo i casi relativi agli esercenti che non hanno rilevato il numero annuo di richieste).
- Per ogni tipo di prestazione, lo standard medio è pari alla media dei valori standard dichiarati dai singoli esercenti a cui la tavola si riferisce, escludendo dal calcolo sia gli esercenti che non hanno dichiarato lo standard sia gli esercenti che hanno fornito dati non validi secondo i criteri di verifica formale sopra indicati. La media è ponderata sul numero annuo di richieste per la prestazione in esame.
- Per ogni tipo di prestazione, il tempo effettivo medio è pari alla media dei valori effettivi dichiarati dai singoli esercenti a cui si riferisce la tavola, escludendo dal cal-

colo sia gli esercenti che non hanno dichiarato il tempo effettivo, sia gli esercenti che hanno fornito dati non validi secondo i criteri di verifica formale sopra indicati. La media è ponderata sul numero annuo di richieste per la prestazione in esame.

#### Elaborazione dei dati sui rimborsi

Nelle tavole relative ai rimborsi, il numero di "casi di mancato rispetto degli standard" è pari alla somma del numero di casi di mancato rispetto degli standard a causa dell'esercente, estesa a tutti gli standard specifici assogettati a rimborsi dall'esercente stesso.