

## QUALITÀ E CONDIZIONI DEL SERVIZIO

### Lo stato della qualità del servizio

All'inizio del 1999 l'Autorità ha verificato l'adozione della Carta dei servizi da parte degli esercenti il servizio gas e, contestualmente, ha rilevato lo stato della qualità del servizio per il 1998. La rilevazione, le cui modalità di svolgimento sono descritte nel Capitolo 6 della presente *Relazione*, si basa sulle dichiarazioni rilasciate dagli esercenti sotto la propria responsabilità. L'Autorità ha effettuato controlli a campione sui dati messi a disposizione dagli esercenti.

#### Attuazione della Carta dei servizi

Al 31 dicembre 1998 nel servizio di distribuzione del gas operavano circa 770 soggetti esercenti, suddivisi in:

- 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.

I grandi esercenti servono il 58 per cento dell'utenza, i medi e i piccoli esercenti servono rispettivamente il 31 per cento e il 11 per cento dell'utenza.

L'Autorità ha verificato lo stato di adozione della Carta dei servizi e ha rilevato che il numero di esercenti che hanno adottato tale Carta è aumentato costantemente, avendo raggiunto al 31 dicembre le 531 unità nel 1998 (30 in più dell'anno precedente); gli utenti del servizio gas tutelati da una Carta dei servizi sono 14,9 milioni, pari a circa il 94 per cento dell'utenza.

#### Verifica del rispetto degli standard specifici delle Carte dei servizi

Gli standard di qualità indicati dagli esercenti nelle Carte dei servizi si suddividono in standard specifici e standard generali:

- gli *standard specifici* si riferiscono alle singole prestazioni da garantire all'utente in termini di tempi massimi per l'esecuzione di prestazioni richieste dall'utente (tra cui esecuzione di allacciamenti, attivazione della fornitura, riattivazione per subentro, risposta a reclami, rettifiche di fatturazione, pronto intervento);
- gli *standard generali* si riferiscono al complesso delle prestazioni rese agli utenti; riguardano alcuni aspetti della sicurezza del servizio di fornitura, come la percentuale di rete sottoposta a ispezione in bassa e media pressione.

La verifica del rispetto degli standard specifici consiste nella rilevazione, da parte dell'esercente, dei tempi effettivamente impiegati per ciascuna prestazione richiesta dagli utenti e nel confronto di tali tempi con gli standard dichiarati. Ove il confronto evidenzia tempi superiori agli standard, l'esercente deve identificarne le cause.

L'Autorità controlla che gli esercenti dichiarino i propri standard specifici nelle Carte dei servizi e ne verifichino il rispetto; inoltre, l'Autorità controlla che gli esercenti rilevino i livelli effettivi di sicurezza e di continuità del servizio. L'indagine dell'Autorità, i cui risultati sono stati pubblicati in un *Quaderno* della collana *Documenti*, conferma per il 1998 quanto rilevato per il 1997:

- gli standard di qualità dichiarati dai soggetti esercenti il servizio sono rimasti pressoché invariati rispetto al 1997;
- gli standard sono piuttosto differenziati tra loro, sia per i grandi esercenti, sia per i medi che per i piccoli esercenti dove questo fenomeno è più accentuato (Tav. 3.16, Tav. 3.17 e Tav. 3.18 nelle colonne che riportano i valori degli standard);
- le percentuali di casi fuori standard sono piuttosto contenute per tutte le prestazioni sia per i grandi, sia per i medi, sia per i piccoli esercenti (con l'eccezione delle risposte ai reclami e a richieste scritte);
- la media dei livelli effettivi è molto lontana dagli standard dichiarati dai soggetti esercenti nelle Carte dei servizi;
- la maggior parte dei grandi esercenti ha verificato il rispetto degli standard specifici, in particolare per quanto riguarda preventivi, esecuzione di impianti completi, attivazione e disattivazione della fornitura; circa il 50 per cento dei medi esercenti ha verificato il rispetto di questi standard, mentre la quota scende al 30 per cento per i piccoli esercenti.

TAV. 3.16 RIEPILOGO RELATIVO A STANDARD SPECIFICI: GRANDI ESERCENTI

Anno 1997-98

PRESTAZIONE	CASI 1998	STANDARD 1998 giorni			FUORI STANDARD (E) %		EFFETTIVO giorni (F)	
	(A)	MEDIO (B)	MINIMO (C)	MASSIMO (D)	1997	1998	1997	1998
PREVENTIVAZIONE	144.451	20,8	10	60	2,4	2,2	8,9	8,1
ALLACCIAMENTI AEREI	53.057	24,3	10	60	2,0	3,0	15,9	10,8
IMPIANTI COMPLETI	42.510	41,1	15	90	2,0	3,6	30,1	22
ATTIVAZIONI E RIATTIVAZIONI	484.383	7,5	4	15	1,2	0,8	3,6	3,7
DISATTIVAZIONI	131.468	7,4	3	10	0,5	0,7	4,0	4,0
RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE	3.811	26,5	15	30	2,1	4,8	15,1	12,7
RISPOSTA A RECLAMI	12.200	24,2	20	30	10,1	5,3	18,1	7,8
RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	133.355	10,0	7	80	1,6	0,3	7,0	2,4
RIATTIVAZIONE UTENTI MOROSI	4.485	2,5	1	15	0,0	0,0	1,1	1,1
VERIFICA MISURATORI	6.670	8,1	5	20	0,5	1,7	5,2	4,6
VERIFICA PRESSIONE	932	3,9	1	20	0,0	0,7	4,1	2,4
SOSPENSIONI PROGRAMMATE (G)	24.026	10,1	6	48	0,3	0,0	5,3	1,7
PRONTO INTERVENTO (H)	82.331	62,3	30	120	3,9	4,5	66,3	25,0

(A) Numero totale di richieste per le prestazioni indicate.

(B) Valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate.

(C) Valore minimo tra gli standard dichiarati.

(D) Valore massimo tra gli standard dichiarati.

(E) Percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente.

(F) Valore medio ponderato del tempo effettivo.

(G) Tempo misurato in ore.

(H) Tempo misurato in minuti.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

TAV. 3.17 RIEPILOGO RELATIVO A STANDARD SPECIFICI: MEDI ESERCENTI

Anno 1997-98

PRESTAZIONE	CASI 1998	STANDARD 1998 giorni			FUORI STANDARD (E) %		EFFETTIVO giorni (F)	
	(A)	MEDIO (B)	MINIMO (C)	MASSIMO (D)	1997	1998	1997	1998
PREVENTIVAZIONE	97.241	23,4	3	60	1,2	0,9	13,1	11,1
ALLACCIAMENTI AEREI	34.320	33,5	6	90	1,3	0,8	22,3	18,9
IMPIANTI COMPLETI	54.701	45,6	4	90	2,5	1,9	28,8	26,2
ATTIVAZIONI E RIATTIVAZIONI	179.997	7,2	1	20	0,6	0,9	3,6	3,7
DISATTIVAZIONI	119.707	6,0	2	30	1,2	0,8	3,6	3,2
RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE	9.577	26,6	7	45	0,6	3,9	16,3	18,1
RISPOSTA A RECLAMI	4.687	27,4	10	45	2,8	3,3	24,5	18,0
RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	27.849	26,8	2	60	4,4	2,5	8,8	18,1
RIATTIVAZIONE UTENTI MOROSI	9.313	3,4	1	15	0,2	0,0	1,4	1,4
VERIFICA MISURATORI	4.170	11,2	1	90	4,2	7,4	8,6	10,9
VERIFICA PRESSIONE	1.960	4,8	1	20	1,9	1,1	3,7	2,4
SOSPENSIONI PROGRAMMATE (G)	4.119	21,2	1	48	5,4	0,4	9,4	7,6
PRONTO INTERVENTO (H)	27.902	71,5	20	240	0,4	2,9	41,6	43,7

(A) Numero totale di richieste per le prestazioni indicate.

(B) Valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate.

(C) Valore minimo tra gli standard dichiarati.

(D) Valore massimo tra gli standard dichiarati.

(E) Percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente.

(F) Valore medio ponderato del tempo effettivo.

(G) Tempo misurato in ore.

(H) Tempo misurato in minuti.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

TAV. 3.18 RIEPILOGO RELATIVO A STANDARD SPECIFICI: PICCOLI ESERCENTI

Anno 1997-98

PRESTAZIONE	CASI 1998	STANDARD 1998 giorni			FUORI STANDARD (E) %		EFFETTIVO giorni (F)	
	(A)	MEDIO (B)	MINIMO (C)	MASSIMO (D)	1997	1998	1997	1998
PREVENTIVAZIONE	35.883	20,3	1	50	1,4	0,8	6,7	9,0
ALLACCIAMENTI AEREI	20.317	22,8	1	60	0,6	1,6	15,3	14,1
IMPIANTI COMPLETI	28.297	40,2	1	90	1,1	1,9	27,3	24,1
ATTIVAZIONI E RIATTIVAZIONI	52.949	8,6	1	61	0,5	0,3	3,5	8,0
DISATTIVAZIONI	32.907	6,2	1	60	0,6	0,5	2,9	2,9
RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE	1.918	26,6	2	60	1,5	0,5	15,7	14,8
RISPOSTA A RECLAMI	1.146	23,8	1	60	0,6	1,4	9,5	14,5
RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	8.469	13,5	1	90	0,4	0,2	5,6	6,6
RIATTIVAZIONE UTENTI MOROSI	2.732	4,6	1	30	0,0	0,0	2,1	1,5
VERIFICA MISURATORI	2.261	10,6	1	60	1,4	0,8	4,6	3,5
VERIFICA PRESSIONE	1.383	5,6	1	50	0,1	0,3	2,4	2,7
SOSPENSIONI PROGRAMMATE (G)	579	12,6	1	48	2,1	0,7	4,3	4,3
PRONTO INTERVENTO (H)	8.351	55,5	20	180	1,2	0,6	29,4	29,6

(A) Numero totale di richieste per le prestazioni indicate.

(B) Valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate.

(C) Valore minimo tra gli standard dichiarati.

(D) Valore massimo tra gli standard dichiarati.

(E) Percentuale di casi in cui la prestazione è stata erogata in tempi superiori allo standard per cause imputabili all'esercente.

(F) Valore medio ponderato del tempo effettivo.

(G) Tempo misurato in ore.

(H) Tempo misurato in minuti.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Per la prima volta sono stati esaminati i tempi medi effettivi per l'esecuzione delle prestazioni richieste degli utenti nei capoluoghi di regione, una realtà assai articolata: 6 capoluoghi sono gestiti da Italgas S.p.A., 7 da aziende pubbliche e 3 da esercenti privati.

Con riferimento alle prestazioni maggiormente richieste dagli utenti, per la preventivazione i tempi oscillano da un minimo di 4,3 giorni per Potenza ad un massimo di 24 giorni per L'Aquila; per gli impianti completi da un minimo di 10,5 giorni di Genova (dato comprensivo degli allacciamenti aerei) ad un massimo di 45 giorni per L'Aquila; per l'attivazione della fornitura, da un minimo di 1,5 giorni a Potenza e a Campobasso a un massimo di 14,4 giorni per Firenze; per la disattivazione della fornitura da un minimo di 2 giorni per Ancona e per Trento ad un massimo di 5 giorni per Trieste (Tav. 3.19).

TAV. 3.19 TEMPI MEDI EFFETTIVI PER PRESTAZIONI SU RICHIESTA DEGLI UTENTI NEI CAPOLUOGHI DI REGIONE

CAPOLUOGHI DI REGIONE	PREVENTIVAZIONE	IMPIANTI COMPLETI	ATTIVAZIONI E RIATTIVAZIONI	DISATTIVAZIONI
ANCONA	9	n.d.	2	2
AOSTA	4,4	24,2	2,4	n.d.
BARI	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
BOLOGNA	6,3	14,4	4	4
CAMPOBASSO	7,4	14,6	1,5	n.d.
FIRENZE	9,8	19,5	14,4	n.d.
GENOVA	9,8	10,5 <sup>(A)</sup>	3,5	3,4
L'AQUILA	24	45	10	4
MILANO	18,4	...	5,4	4,7
NAPOLI	7	17,4	3,8	n.d.
PALERMO	12,7	38,1	2,5	2,5
PERUGIA	13	25	5	4
POTENZA	4,3	11,3	1,5	n.d.
ROMA	7	20	2	n.d.
TORINO	7	26	5	n.d.
TRENTO	21	22,3	4	2
TRIESTE	14	16	7	5
VENEZIA	6,1	14,1	2,2	n.d.

(A) Comprende gli allacciamenti aerei.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

## Rimborsi agli utenti

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas prevede che gli esercenti individuino almeno 4 standard specifici soggetti a rimborso, da parte degli esercenti in caso di mancato rispetto per cause non imputabili all'utente o a terzi.

Gli esercenti possono scegliere quali indicatori di qualità assoggettare a rimborso, l'entità dei rimborsi e le relative procedure: gli indicatori di qualità interessati sono molto diversi da esercente ad esercente (alcuni dei quali hanno previsto indicatori di qualità non inseriti nello schema di riferimento della Carta dei servizi). Solo Italgas S.p.A., Napoletana Gas, Società Gas Rimini ed alcuni altri esercenti medi e piccoli hanno adottato procedure di rimborso automatico.

Confrontando il numero totale dei rimborsi concessi con il numero dei rimborsi erogati automaticamente, risulta evidente che questi ultimi sono la quasi totalità e che quindi l'efficacia della tutela è molto ridotta se l'ottenimento dell'indennizzo dipende dalla richiesta dell'utente (Tav. 3.20).

TAV. 3.20 RIMBORSI AGLI UTENTI PER IL MANCATO RISPETTO DI STANDARD SPECIFICI  
Anno 1998

CASI	GRANDI ESERCENTI (A)	MEDI ESERCENTI (B)	PICCOLI ESERCENTI (C)	TOTALE
CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO PER CAUSE IMPUTABILI ALL'ESERCENTE	8.814	2.880	672	<b>12.366</b>
NUMERO DI RICHIESTE DI RIMBORSO PRESENTATE DA PARTE DEGLI UTENTI	8	18	93	<b>119</b>
NUMERO DI RIMBORSI: CONCESSI	573	115	19	<b>707</b>
DI CUI RIMBORSI AUTOMATICI	566	98	14	<b>678</b>
<b>IMPORTO TOTALE DEI RIMBORSI CONCESSI milioni di lire</b>	<b>36,1</b>	<b>8,6</b>	<b>6,7</b>	<b>51,4</b>

(A) Esercenti con un numero di utenti maggiore di 100.000.

(B) Esercenti con un numero di utenti compreso tra 10.000 e 100.000 utenti.

(C) Esercenti con un numero di utenti minore di 10.000.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Dal confronto con l'anno precedente risulta evidente che i casi di mancato rispetto degli standard soggetti a indennizzo sono diminuiti nel 1998 (Tav. 3.21). La riduzione potrebbe riflettere sia il progressivo miglioramento del servizio fornito dagli esercenti, dopo iniziali difficoltà a rispettare gli standard nei primi anni di applicazione della Carta dei servizi, sia l'effetto dei controlli da parte dell'Autorità e della conseguente pubblicazione comparativa dei risultati, che potrebbe aver stimolato autonomamente un miglioramento delle qualità del servizio.

Per quanto riguarda i piccoli esercenti, l'aumento di casi fuori standard è principalmente dovuto al maggior numero di esercenti che ha provveduto a verificare il rispetto degli standard dichiarati nella Carta dei servizi ed a evidenziare i casi di mancato rispetto.

TAV. 3.21 **EVOLUZIONE DEL NUMERO DI CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A INDENNIZZO**

CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO PER CAUSE IMPUTABILI ALL'ESERCENTE	GRANDI ESERCENTI (A)	MEDI ESERCENTI (B)	PICCOLI ESERCENTI (C)	TOTALE
NEL 1997	10.707	3.172	386	14.265
NEL 1998	8.814	2.880	672	12.366

(A) Esercenti con un numero di utenti maggiore di 100.000.

(B) Esercenti con un numero di utenti compreso tra 10.000 e 100.000 utenti.

(C) Esercenti con un numero di utenti minore di 10.000.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

## La sicurezza del servizio

Gli aspetti della sicurezza presi in esame dall'indagine sulla qualità del servizio gas sono stati l'ispezione della rete per l'individuazione di dispersioni, l'odorizzazione del gas distribuito e il pronto intervento da parte dell'esercente su chiamata di terzi. L'indagine ha inoltre esaminato anche aspetti di continuità, quali il telecontrollo dei punti di alimentazione delle reti e dei gruppi di riduzione finale.

### Ispezione della rete ai fini dell'individuazione delle dispersioni di gas

L'ispezione della rete per la ricerca delle fughe è uno dei più importanti aspetti della sicurezza degli impianti di distribuzione del gas. La percentuale di rete controllata in bassa e in media pressione nel 1998 è stata del 32 per cento e del 51 per cento, rispettivamente; la percentuale di rete controllata risulta superiore per i grandi esercenti (37 per cento per la rete di bassa pressione e 70 per cento per la rete di media) rispetto a quella dei medi e dei piccoli esercenti (Tav. 3.22 e Tav. 3.23).

TAV. 3.22 RETE INTERRATA ISPEZIONATA: BASSA PRESSIONE

ESERCENTI	UTENTI	ESTENSIONE RETE IN KM (D)	METRI DI RETE/ UTENTE IN KM	ESTENSIONE DELLA RETE CONTROLLATA 1997	% DI RETE CONTROLLATA 1998	% DI RETE CONTROLLATA
GRANDI (A)	9.354.510	53.042	5,7	19.820	37	37
MEDI (B)	4.374.793	39.892	9,1	9.978	22	25
PICCOLI (C)	1.405.178	15.956	11,4	5.302	24	33
<b>TOTALE</b>	<b>15.134.481</b>	<b>108.890</b>	<b>7,2</b>	<b>35.099</b>	<b>30</b>	<b>32</b>

(A) Esercenti: esercenti con un numero di utenti maggiore di 100.000.

(B) Esercenti con un numero di utenti compreso tra 10.000 e 100.000 utenti.

(C) Esercenti con un numero di utenti minore di 10.000.

(D) Metri totali di rete esistente al 31 dicembre 1997 rapportati al numero di utenti al 31 dicembre 1998.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

TAV. 3.23 RETE INTERRATA ISPEZIONATA: MEDIA PRESSIONE

ESERCENTI	UTENTI	ESTENSIONE RETE IN KM (D)	METRI DI RETE/ UTENTE IN KM	ESTENSIONE DELLA RETE CONTROLLATA 1997	% DI RETE CONTROLLATA 1998	% DI RETE CONTROLLATA
GRANDI (A)	9.354.510	29.300	3,1	20.428	68	70
MEDI (B)	4.374.793	20.937	4,8	6.169	32	29
PICCOLI (C)	1.405.178	9.356	6,7	3.518	21	38
<b>TOTALE</b>	<b>15.134.481</b>	<b>59.593</b>	<b>3,9</b>	<b>30.114</b>	<b>50</b>	<b>51</b>

(A) Esercenti: esercenti con un numero di utenti maggiore di 100.000.

(B) Esercenti con un numero di utenti compreso tra 10.000 e 100.000 utenti.

(C) Esercenti con un numero di utenti minore di 10.000.

(D) Metri totali di rete esistente al 31 dicembre 1997 rapportati al numero di utenti al 31 dicembre 1998.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

I dati dichiarati dai grandi esercenti hanno consentito di rilevare che, mediamente, la quota di rete in bassa pressione ispezionata nel 1998 è aumentata del 2 per cento rispetto all'anno precedente; l'aumento è dell'1 per cento per la rete in media pressione.

Nel 1998, a fronte di una tendenza da parte dei grandi esercenti a convergere verso i valori medi di settore registrati nel 1997, si riscontrano due comportamenti tipici. Alcuni esercenti ispezionano con frequenza annuale tutta la rete, specialmente di media ma anche di bassa pressione; altri ispezionano piccole percentuali di rete, probabilmente seguendo una logica di intervento su segnalazione di fuga da parte di personale o di terzi, o mirando a verificare i tratti maggiormente a rischio.

### Odorizzazione del gas

L'odorizzazione del gas, resa obbligatoria dalla legge 6 dicembre 1971, n. 1083, serve a garantire l'uso del gas da parte degli utenti in condizioni di sicurezza. La presenza dell'odorizzante consente di avvertire la dispersione di gas prima che la concentrazione del gas nell'ambiente raggiunga livelli di pericolosità. L'adeguata odorizzazione rappresenta il presupposto di pronte segnalazioni da parte di terzi all'esercente di dispersioni sulla rete o sugli impianti di derivazione di utenza fino al misuratore, di situazioni di pericolo all'interno delle abitazioni.

I livelli effettivi di odorizzazione del gas sono stati esaminati separatamente per il THT e il TBM. Il THT (componente principale *tetraidrotiofene*) e il TBM (componente principale *terzbutilmercaptano*) sono i due tipi di odorizzanti prevalentemente utilizzati dagli esercenti per conferire odore al gas distribuito.

TAV. 3.24 ODORIZZAZIONE DEL GAS: GRANDI ESERCENTI

Anno 1998

ESERCENTI	UTENTI (A)	GAS TOTALE ACQUISTATO mc	TIPO ODORIZ- ZAZIONE	ODORIZZANTE TOTALE IMMESSO kg	GRADO DI ODORIZZAZIONE MEDIO mg/mc
ITALGAS S.P.A.	688.817	1.178.788.817	THT+TBM	37.156	31,5
ITALGAS S.P.A.	3.455.082	5.501.346.134	THT	199.061	36,2
ITALGAS S.P.A.	204.143	267.797.876	TBM	5.793	21,6
AEM S.P.A. - MILANO	791.595	939.719.376	TBM	17.587	18,7
CAMUZZI GAZOMETRI S.P.A.	763.475	1.341.887.925	TBM	24.794	18,5
NAPOLETANA GAS	533.457	410.602.069	THT	15.590	38,0
SEABO - BOLOGNA	340.361	754.256.308	THT	28.654	38,0
AMGA - GENOVA	313.818	375.878.779	THT	12.030	32,0
FIorentina GAS	290.832	524.070.000	THT	27.640	52,7
ITALCOGIM	286.797	388.707.145	TBM	4.567	11,7
ACAG - REGGIO EMILIA	167.716	465.717.183	THT	10.525	22,6
SICILIANA GAS	156.761	131.593.572	TBM	2.650	20,1
ASM - BRESCIA	145.850	312.823.453	THT	10.453	33,4
SOGEGAS	138.425	287.958.976	TBM	2.367	8,2
CONSIAG - PRATO	136.735	322.864.000	THT	10.844	33,6
AGES - PISA	130.557	265.661.606	THT	6.660	25,1
SOCIETÀ GAS RIMINI	125.091	260.312.500	TBM	4.380	16,8
AGSM - VERONA	120.116	307.034.251	TBM	5.351	17,4
AMAG - PADOVA	119.482	293.328.748	THT	11.160	38,0
AMPS - PARMA	118.530	279.353.460	THT	7.800	27,9
ASCO PIAVE	114.428	347.002.621	THT	7.008	20,2
ACEGAS - TRIESTE	111.419	142.672.090	THT	5.300	37,1
AMG - PALERMO	101.023	38.744.342	TBM	572	14,8

(A) Numero di utenti al 31 dicembre 1998.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

I dati dichiarati dai grandi esercenti evidenziano un grado di odorizzazione medio del gas complessivamente adeguato (Tav. 3.24). Le verifiche effettuate a campione dall'Autorità presso gli esercenti confermano che i dati dichiarati risentono di diverse modalità di controllo, specialmente per la misura del grado di odorizzazione del gas in rete, e di una registrazione e archiviazione dell'esito di tali controlli non sempre adeguata. Tale diversità di comportamenti deriva dall'assenza di una normativa tecnica che disciplini in modo univoco le modalità di verifica dell'odorizzazione.

### Pronto intervento

Il pronto intervento è stato esaminato sia sotto il profilo della tempestività di arrivo sul posto di chiamata, sia sotto quello della frequenza delle chiamate rispetto al numero di utenze servite. Il tempo medio di arrivo per pronto intervento è pari a 25 minuti per i grandi esercenti, 43,7 minuti per i medi e 29,6 minuti per i piccoli esercenti.

L'indagine dell'Autorità ha evidenziato che per il 1998 il valore medio della frequenza delle chiamate per i grandi esercenti era pari a 8,8 chiamate di pronto intervento ogni 1.000 utenti serviti, con una accentuata variabilità tra gli esercenti (Tav. 3.25). La differenza può riflettere diverse definizioni di casi di pronto intervento, soluzioni impiantistiche differenti o diverse condizioni degli impianti derivanti da una maggiore o minore frequenza dell'ispezione della rete interrata.

### Telecontrollo dei punti di alimentazione delle reti e gruppi di riduzione finale

In relazione alla continuità del servizio si è esaminata la diffusione tra gli esercenti del telecontrollo dei punti di alimentazione della rete in grado di inviare allarmi a distanza in caso di anomalie nei principali parametri di funzionamento nei punti di alimentazione. La presenza di teleallarmi che evidenzino in tempo reale eventuali valori anomali dei principali parametri di funzionamento dei punti di alimentazione (ad esempio: portata, pressione in uscita, temperatura del gas) consente di evitare che il disservizio giunga all'utente, compromettendo la continuità dell'erogazione

Il dato è stato verificato solo per i grandi esercenti, a motivo della difficoltà di verificare l'esatta interpretazione del concetto di telecontrollo, spesso confuso con i sistemi di semplice telelettura dei volumi acquistati.

Quasi tutti i grandi esercenti hanno provveduto a dotare di telecontrollo i punti di alimentazione della rete; la percentuale di gas acquistato per usi civili telecontrollato è per i due terzi dei grandi esercenti pari al 100 per cento (Tav. 3.26).

TAV. 3.25 PRONTO INTERVENTO: GRANDI ESERCENTI

Anno 1998

ESERCENTE	UTENTI (A)	TOTALE CASI	TOTALE/ CASI OGNI 1000 UTENTI	STANDARD giorni	% FUORI STANDARD	EFFETTIVO giorni
ITALGAS S.P.A.	4.348.042	37.285	8,6	60	2,4	16,3
AEM S.P.A. - MILANO	791.595	1.647	2,1	60	0,0	21,8
CAMUZZI GAZOMETRI S.P.A.	763.475	6.272	8,2	60	0,0	25,8
NAPOLETANA GAS	533.457	8.406	15,8	60	5,7	....
SEABO - BOLOGNA	340.361	1.624	4,8	....	0,0	....
AMGA - GENOVA	313.818	6.181	19,7	....	0,0	90,0
FIorentina GAS	290.832	5.723	19,7	60	23,1	58,0
ITALCOGIM	286.797	1.659	5,8	45	0,0	19,9
ACAG - REGGIO EMILIA	167.716	....	....	120	....	60,0
SICILIANA GAS	156.761	2.024	12,9	....	0,0	....
ASM - BRESCIA	145.850	....	....	....	....	....
SOGEGAS	138.425	1.773	12,8	....	0,0	27,6
CONSIAG - PRATO	136.735	....	....	....	....	....
AGES - PISA	130.557	1.387	10,6	....	0,0	30,0
SOCIETÀ GAS RIMINI	125.091	158	1,3	....	10,8	22,0
AGSM - VERONA	120.116	469	3,9	....	0,0	50,0
AMAG - PADOVA	119.482	....	....	....	....	....
AMPS - PARMA	118.530	1.760	14,8	60	0,0	40,0
ASCO PIAVE	114.428	302	2,6	90	3,7	41,7
ACEGAS - TRIESTE	111.419	1.776	15,9	30	0,0	15,0
AMG - PALERMO	101.023	3.897	38,6	120	11,9	57,8
<b>TOTALE</b>	<b>9.354.510</b>	<b>82.343</b>	<b>8,8 (B)</b>	<b>62,7 (B)</b>	<b>4,5 (B)</b>	<b>25 (B)</b>

(A) Numero di utenti al 31 dicembre 1998.

(B) Medi ponderali sugli esercenti che hanno misurato il dato.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

TAV. 3.26 TELECONTROLLO E GRUPPI DI RIDUZIONE FINALE IN ANTENNA:  
GRANDI ESERCENTI

Anno 1998

ESERCENTI	UTENTI (A)	PERCENTUALE GAS TELECON- TROLLATO PER USI CIVILI	PUNTI DI ALIMENTA- ZIONE DELLA RETE	GRUPPI DI RIDUZIONE FINALE	GRUPPI DI RIDUZIONE FINALE IN ANTENNA
ITALGAS S.P.A.	4.348.042	100	531	5712	4298
AEM S.P.A. - MILANO	791.595	100	7	189	21
CAMUZZI GAZOMETRI S.P.A.	763.475	8	147	2039	....
NAPOLETANA GAS	533.457	100	48	383	48
SEABO - BOLOGNA	340.361	50	48	542	239
AMGA - GENOVA	313.818	100	7	165	32
FIorentina GAS	290.832	96	28	170	50
ITALCOGIM	286.797	62	73	632	110
ACAG - REGGIO EMILIA	167.716	100	49	942	150
SICILIANA GAS	156.761	100	34	193	15
ASM - BRESCIA	145.850	100	11	178	53
SOGEGAS	138.425	71	29	471	226
CONSIAG - PRATO	136.735	100	14	148	40
AGES - PISA	130.557	71	15	361	76
SOCIETÀ GAS RIMINI	125.091	100	17	559	315
AGSM - VERONA	120.116	100	4	142	22
AMAG - PADOVA	119.482	100	7	344	257
AMPS - PARMA	118.530	....	19	254	62
ASCO PIAVE	114.428	100	47	865	56
ACEGAS - TRIESTE	111.419	100	3	56	15
AMG - PALERMO	101.023	100	1	47	1

(A) Numero di utenti al 31 dicembre 1998.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

I controlli effettuati a campione dall'Autorità hanno posto in evidenza come gli esercenti abbiano operato scelte diverse relativamente al livello di telecontrollo dei punti di alimentazione. In generale i grandi esercenti hanno preferito telecontrollare, oltre ai principali parametri di funzionamento delle cabine (portata in transito, pressione in ingresso ed in uscita, temperatura del gas), anche altri parametri che semplificano la diagnostica in caso di malfunzionamento delle apparecchiature installate.

Particolarmente critico si è rivelato il collegamento con il servizio di reperibilità: la mancanza di un adeguato addestramento del personale adibito a tale servizio, da un lato, e di normative tecniche per le modalità di intervento su chiamata dei sistemi di telecontrollo, dall'altro, non consente di garantire sempre l'immediata comprensione dell'allarme, riducendo l'efficacia del sistema di telecontrollo nei punti di alimentazione.

## La soddisfazione delle famiglie nella fruizione del servizio gas

La legge n. 481/95 prevede che l'Autorità svolga periodiche rilevazioni della soddisfazione degli utenti e della qualità del servizio reso. Allo scopo di disporre di un monitoraggio annuale della soddisfazione degli utenti domestici di energia elettrica e gas, dal 1998 l'Autorità ha avviato una collaborazione con l'Istituto nazionale di statistica. In collaborazione con l'Istat è stata progettata e realizzata una sezione della cosiddetta *Indagine multiscope sulle famiglie*, specificamente dedicata ai servizi regolati dall'Autorità (cfr. Capitolo 2 della presente *Relazione Annuale* per la fornitura di energia elettrica). L'indagine è stata realizzata con riferimenti sia al 1998, sia al 1999.

Gli obiettivi della sezione dedicata al servizio gas sono stati quelli di rilevare sistematicamente sia il gradimento degli utenti domestici per il servizio complessivo, per le principali componenti di qualità del servizio, come la stabilità della pressione, la frequenza di lettura, la comprensibilità delle bollette, le informazioni e la sicurezza del servizio.

Il servizio gas non è diffuso uniformemente su tutto il territorio nazionale: nel 1999 le famiglie che utilizzano gas attraverso la rete di distribuzione costituivano il 68,5 per cento del totale delle famiglie italiane; negli altri casi, il gas veniva acquistato in bombole, normalmente per uso cottura, o sfuso ed immagazzinato in un più ampio contenitore rifornito periodicamente e posto su suolo privato esterno all'abitazione. Il servizio gas a mezzo rete aveva maggiore diffusione al centro-nord rispetto al Mezzogiorno, nel quale la diffusione del servizio è cresciuta solo a partire dall'inizio degli anni ottanta (Tav. 3.27); in particolare, nelle isole il gas distribuito a mezzo rete interessava ancora una minoranza di famiglie (Sicilia: 28,6 per cento; Sardegna: 2,3 per cento).

TAV. 3.27 SERVIZIO GAS: DIFFUSIONE DEL SERVIZIO

Anno 1999; valori percentuali

REGIONI	FAMIGLIE ALLACCIATE ALLA RETE GAS <sup>(A)</sup>
PIEMONTE	77,6
VALLE D'AOSTA	18,2
LOMBARDIA	89,7
TRENTINO ALTO ADIGE	40,9
VENETO	78,7
FRIULI VENEZIA GIULIA	76,6
LIGURIA	81,2
EMILIA ROMAGNA	88,1
TOSCANA	80,3
UMBRIA	78,7
MARCHE	76,8
LAZIO	79,2
ABRUZZO	72,8
MOLISE	65,1
CAMPANIA	51,2
PUGLIA	59,7
BASILICATA	60,1
CALABRIA	29,9
SICILIA	28,6
SARDEGNA	2,3
<b>MEDIA ITALIA</b>	<b>68,8</b>

(A) Risposte affermativo alla domanda "La vostra abitazione è allacciata alla rete gas?"

Fonte: Elaborazioni su dati Istat.

Nel 1999, la possibilità di allacciarsi alla rete di distribuzione interessava la maggior parte delle famiglie residenti nei grandi centri (86,7 per cento), nei comuni con oltre 50.000 abitanti (83,3 per cento) e nei comuni della periferia di grandi aree urbane (76,7 per cento).

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti gas si è rivolta solo le famiglie allacciate alla rete. Il grado di soddisfazione degli utenti domestici per il servizio gas è complessivamente molto elevato: il 26,8 per cento si dichiara molto soddisfatto e il 68,4 per cento abbastanza soddisfatto, per un totale del 95,2 per cento di utenti complessivamente soddisfatti.

La quota di utenti insoddisfatti del servizio gas è del 4,0 per cento; diversamente dal servizio elettrico, essa non registra una precisa distribuzione tra nord e sud del paese. Inoltre alcuni dati di insoddisfazione sono concentrati in regioni a bassissima metanizzazione come la Valle d'Aosta (18,2 per cento di famiglie allacciate), e la Calabria (29,9 per cento di famiglie allacciate) (Fig. 3.5). I fattori di qualità esaminati sono stati:

- sbalzi di pressione;
- frequenza di lettura dei contatori;
- comprensibilità della bolletta;
- informazioni sul servizio.

Dalla Tav. 3.28 emerge che anche per il servizio gas le aree di maggiore insoddisfazione si concentrano sui fattori commerciali della qualità del servizio (lettura, bollettazione e informazioni), mentre gli intervistati dimostrano un elevato grado di soddisfazione per gli aspetti tecnici della qualità. In particolare, l'insoddisfazione per la comprensibilità della bolletta e l'adeguatezza delle informazioni sul servizio toccano livelli di insoddisfazione abbastanza elevati (rispettivamente 17,3 per cento e 17,1 per cento).

Infine, è stata esaminata la percezione degli utenti sulla sicurezza del servizio per quanto riguarda sia il servizio fornito dall'azienda di distribuzione, sia gli impianti interni che sono di responsabilità degli utenti. Anche gli utenti del gas distribuito a mezzo rete percepiscono il servizio come complessivamente sicuro: il 96 per cento degli utenti definisce molto sicuro o abbastanza sicuro il servizio fornito dall'azienda e il 95,7 per cento esprime la stessa dichiarazione per il livello di sicurezza degli impianti (Tav. 3.29).

TAV. 3.28 SODDISFAZIONE PER ALCUNI FATTORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO GAS

Anno 1999, valori percentuali

	SODDISFATTI (MOLTO E ABBASTANZA SODDISFATTI)	INSODDISFATTI (POCO E PER NIENTE SODDISFATTI)
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>		
QUALITÀ COMPLESSIVA	95,2	4,0
<b>GIUDIZI ANALITICI</b>		
STABILITÀ DELLA PRESSIONE	95,2	3,7
FREQUENZA DI LETTURA	86,9	11,9
COMPRESIBILITÀ DELLA BOLLETTA	81,5	17,3
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	81,7	17,1

Fonte: Elaborazioni su dati Istat.

TAV. 3.29 PERCEZIONE DEL LIVELLO DI SICUREZZA DEL SERVIZIO GAS

Anno 1999, valori percentuali

	MOLTO O ABBASTANZA SICURO	POCO O PER NULLA SICURO
SERVIZIO FORNITO DALL'AZIENDA DI DISTRIBUZIONE DEL GAS	96,0	2,9
IMPIANTI GAS DI PROPRIETÀ INTERNO ALL'ABITAZIONE E APPARECCHI DI UTILIZZO	95,7	2,5

Fonte: Elaborazioni su dati Istat.

