

### **3.2.3 SETTORE GAS NATURALE**

Il settore del gas è stato oggetto di indagine secondo criteri analoghi alla qualità del servizio di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica.

Nella fattispecie, per ogni esercente considerato e in particolar modo per l'esercente locale AES Torino, si è cercato di tracciare un quadro conoscitivo in materia di qualità del servizio.

Nonostante l'indagine di tipo analitico del settore gas sia stata condotta sulla falsariga del settore elettrico, si evidenzia che il processo di liberalizzazione che ha interessato il settore del gas dall'anno 2000, i dati disponibili riguardano il quadriennio 2002-2005.

Analizzando la situazione locale, infatti, il servizio di distribuzione e vendita del gas nell'anno 2001 era in capo all'impresa esercente "ITALGAS", i cui dati sulla qualità del servizio dello stesso anno risultano aggregati, in relazione a tutti gli ambiti territoriale in cui la stessa eserciva il servizio di distribuzione e vendita del gas. Viceversa, dall'anno 2002 tale servizio, in virtù della separazione societaria prevista dalla normativa del settore gas (D.Lgs. 164/00 - Decreto Letta) è esercito dalla Società AES TORINO.

#### **3.2.3.1 QUALITÀ COMMERCIALE NEL TRIENNIO 2002-2004**

Gli indicatori prestazionali di cui alle figure della presente sezione, sono una rappresentazione sintetica dei risultati finali dell'elaborazione dei dati sulla qualità commerciale del servizio di distribuzione e di vendita del gas, resi pubblici e consultabili sul sito dell'Autorità per gli anni dal 2002 al 2005.

Si sottolinea che, vista la numerosità dei dati sulla qualità commerciale, ripartiti per utenti finali con:

- gruppo di misura fino alla classe G6;
- gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25;
- gruppo di misura dalla classe G40;

la sintesi dell'indagine analitica condotta e di seguito presentata, per l'esercente locale e i principali esercenti di settore, è relativa alla classe più numerosa in termini di clienti, quelli alimentati con gruppo di misura G6 (prevalentemente utenza domestica) e agli indicatori prestazionali soggetti ad indennizzo automatico.

### Indicatori prestazionali dell' esercente locale

La Tabella 1 riporta per il quadriennio 2002-2005, il numero di clienti (ripartiti per classe di fornitura), il numero di richieste complessive di prestazioni specifiche, il numero complessivo di fuori standard, la percentuale minima di rispetto (ovviamente pari a 100% trattandosi di fuori standard specifici e quindi soggetti ad indennizzo nei confronti del cliente) e la voce di spesa complessiva per mancato rispetto, in tema di qualità commerciale, degli standard adottati, ovvero di richieste eseguite in tempi superiori rispetto agli impegni di cui nella Carta dei Servizi.

La **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** e Figura , indicano, rispettivamente in termini assoluti e relativi, il numero di richieste ogni 1.000 clienti e il numero di fuori standard ogni 1.000 richieste di prestazione.

È lecito evidenziare, come nell'anno 2005, nonostante la riduzione del numero complessivo di richieste (-3% rispetto al 2004), il numero di prestazioni fuori standard ha subito un notevole incremento. Infatti, nel 2004 il numero di fuori standard di circa 1 richiesta in fuori standard ogni 1.000, mentre nel 2005 sono state registrate 35 richieste in fuori standard ogni 1.000.

La

Figura periodica, in funzione della richiesta d'intervento principale (di cui è possibile anche analizzare il trend nel corso del periodo oggetto di analisi), il confronto dei tempi medi effettivi di esecuzione della prestazione a seguito della richiesta, rispetto allo standard adottato.

Si osserva, che nel periodo di regolamentazione della Qualità commerciale l' esercente locale, nonostante l'incremento delle richieste di prestazione, ha portato a termine le stesse con un tempo medio effettivo inferiore rispetto allo standard adottato nella propria Carta dei Servizi.

Tabella 1 Sintesi principali dati qualità commerciale AES Torino

	I° periodo del. n. 47/00 ss.mm.ii.		II° periodo del.n. 47/00 integrata con la del. 4/04	
	2002	2003	2004	2005
Clienti				
classe fino a G6	436.198	439.083	441.614	445.550
classe G10-G25	11.999	11.037	11.923	12.140
classe G40	3.607	3.685	3.605	3.562
Totale	<b>451.804</b>	<b>453.805</b>	<b>457.142</b>	<b>461.252</b>
N°annuo di richieste	45.837	43.424	37.045	35.775
N°fuori Standard	238	45	32	1.273
[%] minima di rispetto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
[%] effettiva di rispetto	99,48%	99,90%	99,91%	96,44%
<b>Indennizzi automatici [€]</b>	<b>7.849,66</b>	<b>4.027,92</b>	<b>2.108,88</b>	<b>209.820,00</b>

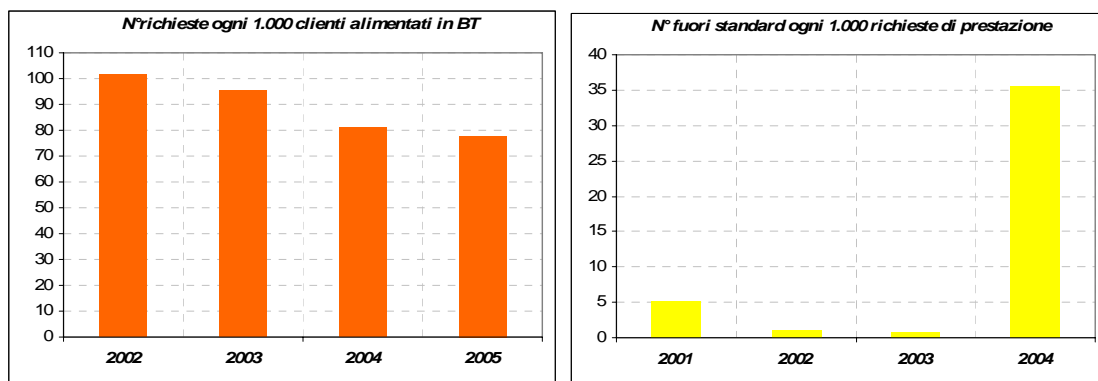


Figura 26 Numero di richieste di prestazione ogni 1.000 clienti e numero di fuori standard ogni 1.000 richieste di prestazione

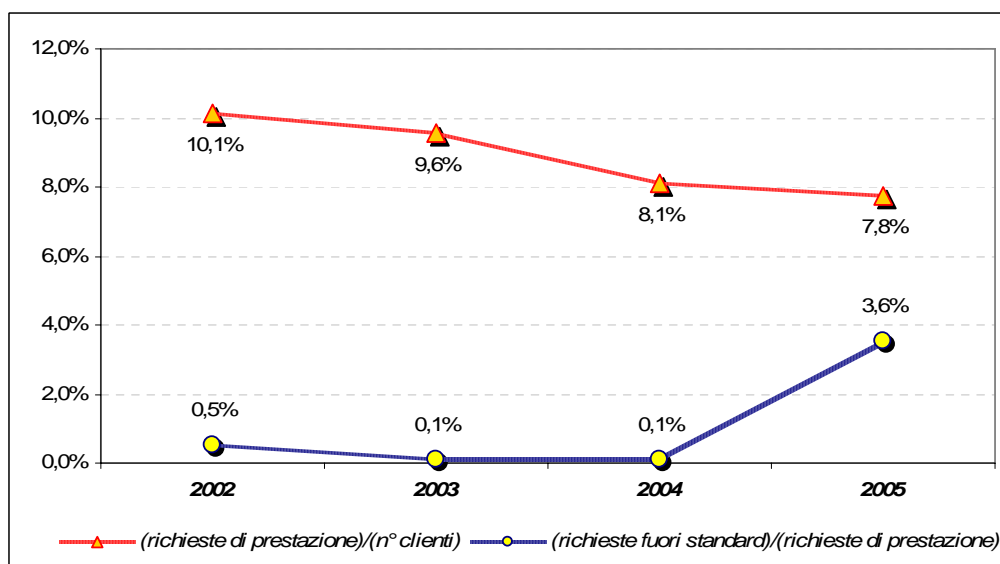


Figura 27 Clienti in classe G6: Trend indicatori specifici (2001-2005)

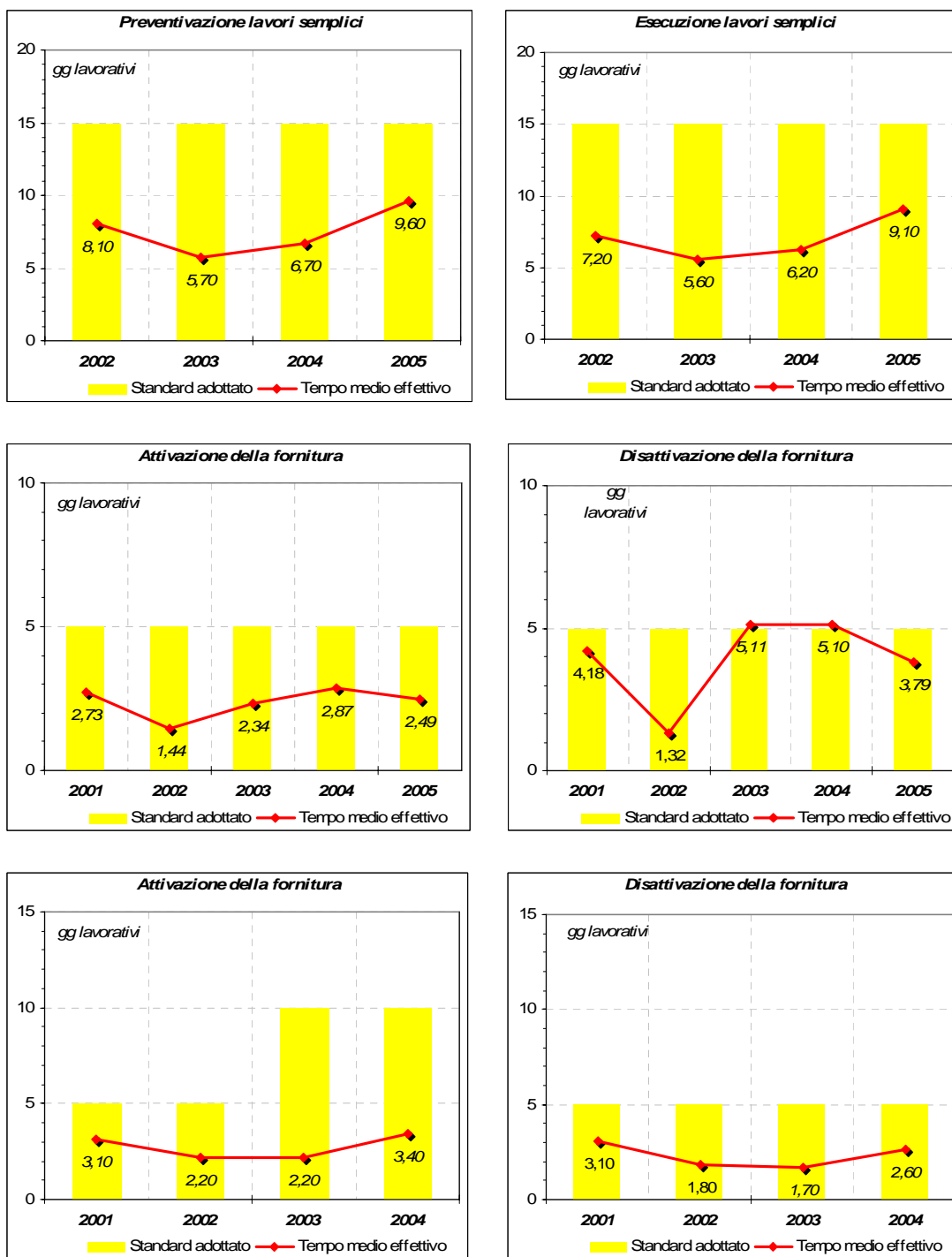


Figura 28 Clienti in classe G6: confronto tempo medio effettivo d'intervento principali prestazioni e relativo standard adottato (2001-2005)

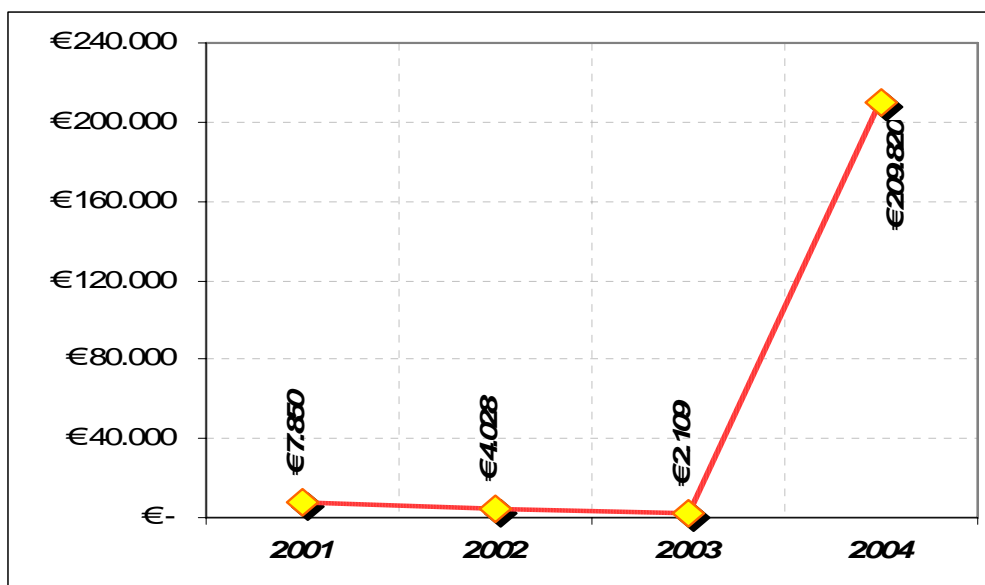


Figura 29 Spesa complessiva per la qualità commerciale (AES Torino)

La figura precedente mostra la spesa annua e l'andamento nel quadriennio considerato per la qualità commerciale (indennizzi automatici corrisposti ai clienti per la mancata prestazione entro i tempi di cui alla Carta di Servizio).

### 3.2.3.2 LA CONTINUITA' E LA SICUREZZA DEL SERVIZIO

La continuità del servizio di distribuzione del gas è la mancanza di interruzioni nell'erogazione della fornitura ai clienti. Il gas dovrebbe essere fornito con continuità, in quanto le interruzioni del servizio possono esporre i clienti a rischi all'atto della riattivazione dell'erogazione, nonché provocare loro danni e disagi.

La sicurezza del servizio rappresenta la salvaguardia delle persone e delle cose dai danni derivanti da esplosioni, scoppi e incendi provocati dal gas distribuito; essa dipende dall'odorizzazione del gas, finalizzata a consentire di avvertirne la presenza nell'aria, dalla riduzione delle fughe di gas attraverso l'ispezione delle reti di distribuzione e la protezione catodica delle reti in acciaio e dal servizio di pronto intervento in caso di chiamata. Per regolare con sufficiente precisione la sicurezza e la continuità del servizio, l'Autorità ha scelto il singolo impianto di distribuzione come ambito territoriale per il quale calcolare i livelli effettivi di sicurezza e di continuità.

La pubblicazione comparativa dei livelli effettivi raggiunti dai distributori stimola questi ultimi al miglioramento dei propri livelli effettivi di sicurezza e di continuità.

In particolare, l'Autorità ha introdotto l'obbligo per le società di distribuzione di gas di fornire, per le chiamate di pronto intervento, uno o più recapiti telefonici attivi 24/24 ore per tutto l'anno, ai

sensi delle delibere n. 236/00 e n. 168/04. Il distributore di gas deve inoltre disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento. Le deliberazioni succitate prevedono, anche per le società di vendita del gas l'obbligo di fornire ai propri clienti finali i recapiti telefonici per le chiamate di pronto intervento comunicati dai distributori.

L'obbligo di effettuazione del pronto intervento da parte del distributore comprende anche le chiamate relative a segnalazione di fuga di gas sull'impianto del cliente. A tal proposito, per quanto riguarda il pronto intervento è stata definita la percentuale minima di chiamate (90%) per le quali l'arrivo sul luogo di intervento deve avvenire entro 60 minuti. Inoltre, è stato previsto un livello generale di pronto intervento ovvero il 95% delle chiamate telefoniche per pronto intervento deve essere seguito da un intervento con arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti.

Il distributore che non ha rispettato per l'anno di riferimento il livello generale, per cause riconducibili all'esercente stesso, è tenuto a pagare una penalità pari a 500,00 euro per ogni intervento effettuato mancante al raggiungimento del livello generale. Si rimanda alle prossime relazioni, l'analisi dettagliata degli indicatori dell'esercente locale, confrontandoli ove possibile con altre realtà territoriali.

### **3.2.4 CONSIDERAZIONI FINALI**

In questa relazione si è dato evidenza all'impostazione metodologica adottata, sia in merito alla classificazione dei dati (rilevazione sistematica degli indicatori dei singoli esercenti nel corso degli anni) e sia alle variabili che danno origine ad un confronto di indicatori tecnici e di indicatori economici. L'indagine analitica è stata svolta sulla base dei dati raccolti dall'AEEG

In generale per quanto riguarda la qualità commerciale dei servizi (rapporto esercente-utente) si è avuto il rispetto degli standard tecnici e organizzativi fissati dalla Carta dei Servizi, sia per il settore elettrico (quinquennio 2001-2005) che per il settore gas (quadriennio 2002-2005) e in alcuni casi si è avuta un'evoluzione migliorativa. Tale risultato acquisisce ulteriore importanza se letto anche alla luce dei nuovi fattori introdotti dai processi di liberalizzazione. Un'eccezione è costituita dal dato relativo ad AES Torino per l'anno 2005, per il quale l'incremento delle richieste in fuori standard ha comportato un costo per il servizio di qualità commerciale di circa 200.000 €

Riguardo alla continuità del servizio nel settore elettrico, AEM Torino garantisce, in relazione alle interruzioni lunghe senza preavviso e di propria competenza, standard effettivi inferiori ai

livelli medi nazionali, conseguendo benefici economici dalla politica di incentivazione introdotta dal legislatore.