



Autorità per l'energia elettrica e il gas

**RAPPORTO SULLA QUALITA' DEL
SERVIZIO GAS NEL 1998**

*Servizi di distribuzione e di vendita del gas
a mezzo di reti urbane per utenti civili*

febbraio 2000

INDICE

INTRODUZIONE	3
1. ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
1.1 ADOZIONE DELLE CARTE DEI SERVIZI	5
1.2 VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD	6
1.3 INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA' AZIENDALE	9
2. PRESTAZIONI RICHIESTE DAGLI UTENTI	10
2.1 SINTESI DEI RISULTATI	11
2.2 PREVENTIVAZIONE	14
2.3 ESECUZIONE DELL'IMPIANTO COMPLETO.....	17
2.4 ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA.....	19
2.5 DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	21
2.6 RISPOSTA A RECLAMI	23
2.7 RIATTIVAZIONE IN CASO DI DISTACCO PER MOROSITA'	25
2.8 VERIFICA DEI MISURATORI	27
2.9 VERIFICA DELLA PRESSIONE DI FORNITURA.....	29
2.10 PRONTO INTERVENTO.....	31
2.11 PRESTAZIONI RICHIESTE DEGLI UTENTI NEI CAPOLUOGHI DI REGIONE.....	33
3. RIMBORSI AGLI UTENTI.....	36
4. SICUREZZA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO	38
4.1 SINTESI DEI RISULTATI	38
4.2 ISPEZIONE DELLA RETE INTERRATA.....	44
4.3 ODORIZZAZIONE DEL GAS.....	48
4.4 PRONTO INTERVENTO	50
4.5 TELECONTROLLO E GRUPPI DI RIDUZIONE FINALE.....	52
5. CONCLUSIONI	54
5.1 PRINCIPALI RISULTATI.....	54
5.2 LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI FORNITURA DEL GAS	56
APPENDICE. NOTA METODOLOGICA.....	58
INDICE DELLE TABELLE	61

INTRODUZIONE

Per il terzo anno consecutivo l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) pubblica un rapporto sulla qualità del servizio di fornitura del gas a mezzo di reti urbane, che comprende la distribuzione e la vendita ad utenti civili.

Il rapporto contiene l'analisi e la valutazione dello stato della qualità del servizio nel 1998 basate su dati resi disponibili dagli esercenti i servizi di distribuzione e di vendita del gas a mezzo di reti urbane ad utenti civili (di seguito: esercenti) nel corso di una rilevazione effettuata durante la primavera del 1999 dagli uffici dell'Autorità. La rilevazione è stata compiuta ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera p), e comma 22, della legge 14 novembre 1995, n.481 (di seguito: legge n. 481/99). I dati riguardano gli utenti civili ai quali si applica lo "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore del gas" emanato con il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995. Gli utenti civili sono gli utenti soggetti al sistema di tariffe per gli usi civili di cui al provvedimento del Comitato interministeriale dei prezzi 23 dicembre 1993 n. 16 e successive modifiche (tariffe T1, T2, T3 e T4); essi comprendono le famiglie, che utilizzano il gas per la cottura dei cibi, per la produzione di acqua calda e per il riscaldamento, le attività agricole, artigiane e commerciali, il settore 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 del gas individua una lista di *indicatori di qualità*, relativi sia ai tempi massimi per le principali prestazioni richieste dall'utente, sia alla sicurezza e alla continuità 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 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 27 gennaio 1994. Gli esercenti sono tenuti ad 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. Inoltre gli esercenti devono verificare il rispetto degli standard valutando le cause che hanno generato casi in cui le prestazioni sono state erogate con tempi superiori allo standard dichiarato. Infine, gli esercenti hanno l'obbligo di 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 1998. Le relazioni sono previste dal titolo II, paragrafo 5 della direttiva del Presidente del Consiglio dei

ministri 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 istruzioni.

Il rapporto presenta i risultati delle elaborazioni sui dati forniti dagli esercenti nelle relazioni di verifica del rispetto degli standard di qualità. L'Autorità ha effettuato controlli a campione sui dati forniti dagli esercenti; l'esercizio di tali controlli, che costituiscono un'attività ordinaria dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera g), della legge n.481/95, ha portato in alcuni casi a dichiarare non validi i dati forniti dagli esercenti.

Il rapporto, istituendo confronti con l'anno 1997, mette in evidenza per l'anno 1998:

- il grado di adozione delle Carte dei servizi tra i soggetti esercenti il servizio di fornitura del gas e il grado di verifica degli standard di qualità dichiarati dagli esercenti nelle Carte dei servizi e altri elementi della gestione della qualità come le indagini sulla soddisfazione degli utenti e la certificazione del sistema qualità dell'esercente (capitolo 1);
- il grado di rispetto degli standard di qualità dichiarati dagli esercenti nelle Carte dei servizi e i tempi medi effettivi di erogazione delle prestazioni soggette ai principali standard specifici di qualità (capitolo 2);
- l'efficacia dei meccanismi di rimborso previsti in caso di mancato rispetto di alcuni standard specifici (capitolo 3);
- i livelli effettivi di sicurezza e di continuità del servizio (capitolo 4);
- i principali risultati emersi dall'analisi dei dati presentati e i problemi ancora aperti per quanto concerne l'attuazione della Carta dei servizi nel servizio del gas e le principali indicazioni che se ne traggono ai fini della regolazione della qualità del servizio da parte dell'Autorità (capitolo 5).

1. ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nel 1998 nel servizio di distribuzione del gas operano 760 soggetti esercenti.

Gli esercenti possono essere suddivisi in base al numero degli utenti serviti:

- **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 coprono il 59,1 % dell'utenza, i medi e i piccoli esercenti coprono rispettivamente il 30,2 % e il 10,7 % dell'utenza (tabella 1).

Nel 1998 si registra complessivamente una riduzione del numero degli esercenti rispetto al 1997, prevalentemente a discapito dei piccoli esercenti, ma anche dei medi esercenti. Il settore conferma la tendenza alla concentrazione degli esercenti con un aumento delle loro dimensioni in termini di utenza servita.

Tabella 1 - Struttura del settore gas

	Grandi esercenti	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale
Numero totale soggetti esercenti al 31 dicembre 1998	21*	179	560	760
Utenti serviti totale al 31 dicembre 1998 (milioni)	9,4*	4,8	1,7	15,9

Note:

* l'aumento rispetto al 1997 è dovuto all'ingresso dell'Azienda Servizi Municipale di Palermo tra gli esercenti con più di 100.000 utenti; nel 1997 aveva già adottato la Carta dei servizi ma era classificata tra i medi esercenti.

1.1 ADOZIONE DELLE CARTE DEI SERVIZI

L'Autorità ha verificato lo stato di adozione della Carta dei servizi nei soggetti esercenti il servizio gas ed ha rilevato che il numero di esercenti che hanno adottato la Carta dei servizi aumenta di anno in anno. Al 31 dicembre 1998 gli esercenti che dichiarano di aver adottato la Carta dei servizi sono 531 (30 in più dell'anno precedente); gli utenti del servizio gas il cui esercente ha adottato una Carta dei servizi sono 14,9 milioni e costituiscono circa il 94% dell'intera utenza in Italia (tabella 2).

Tabella 2 - Grado di adozione della Carta dei servizi

	Grandi esercenti	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale
Numero Carte dei servizi adottate				
1997	20	155	326	501
1998	21	157	353	531
Utenti dei soggetti esercenti che hanno adottato la Carta dei servizi (milioni)				
1997	9,0	3,9	1,1	14
1998	9,4	4,3	1,2	14,9

Legenda:

- 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 utenti
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di utenti minore di 10.000

1.2 VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD

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

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 preventivazione, esecuzione o modifica di allacciamenti, attivazione della fornitura, riattivazione per subentro, disattivazione della fornitura, risposta a reclami ed a richieste scritte, rettifiche di fatturazione, riattivazione in caso di distacco per morosità, verifica dei misuratori, verifica della pressione, pronto intervento.

Gli **standard generali di qualità** si riferiscono al complesso delle prestazioni rese agli utenti; riguardano aspetti della sicurezza del servizio di fornitura, come la percentuale di rete sottoposta ad ispezione per la bassa e per la media pressione.

La verifica del rispetto degli standard di qualità contenuti nelle Carte dei servizi è essenziale per promuovere il processo di miglioramento della qualità. 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 effettivi con gli standard dichiarati. Nei casi in cui questo confronto evidenzia l'esistenza di alcune prestazioni erogate con tempi superiori agli standard, l'esercente deve identificare le cause del mancato rispetto degli standard.

L'Autorità controlla che gli esercenti dichiarino i propri standard specifici nelle loro 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'Italgas, la Camuzzi Gazometri, l'Italcogim, la Sogegas e l'Agas hanno inviato i dati per la verifica del rispetto degli standard nella Carta dei servizi per tutte le zone di distribuzione (per tali esercenti infatti la richiesta di dati è stata effettuata a livello di zona operativa e non aziendale), e ne hanno verificato il rispetto. Dei 21 grandi esercenti (con oltre 100.000 utenti), 20 hanno verificato il rispetto degli standard specifici e 21 hanno rilevato i livelli effettivi di sicurezza e di continuità del servizio. Per quanto riguarda i medi esercenti (con utenti compresi tra 100.000 e 10.000) dei 157 esercenti che hanno indicato standard specifici di qualità, 105 ne hanno verificato il rispetto; tra i piccoli esercenti (con meno di 10.000 utenti), dei 353 che hanno indicato standard specifici di qualità, 247 ne hanno verificato il rispetto.

Tabella 3 - Grado di verifica degli standard delle Carte dei servizi

Verifica degli standard di qualità'	Grandi esercenti	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale
Verifica del rispetto degli standard specifici di qualità				
per il 1997	17	82	198	297
per il 1998	20	105	247	372
Differenza 1998-1997	+3	+23	+49	+75
Verifica del rispetto degli standard generali di qualità				
per il 1997	18	128	298	444
per il 1998	21	143	347	511
Differenza 1998-1997	+3	+15	+49	+67

Legenda:

- 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 utenti
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di utenti minore di 10.000

Tali considerazioni sono basate sui risultati esposti nella tabella 3, dove 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 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 verificato il rispetto degli standard 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 nella tabella 4 da cui risulta chiaramente come il numero di prestazioni richieste dagli utenti soggette a controllo degli standard da parte degli esercenti è in continuo aumento, con una tendenza che interessa grandi, medi e piccoli esercenti.

Tabella 4 - Grado di verifica degli standard delle Carte dei servizi per ciascuna prestazione

Verifica del rispetto degli standard per ciascuna prestazione		Grandi esercenti	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale
Preventivi	1997	15	85	171	271
	1998	19	94	218	331
Allacciamenti aerei	1997	7	46	109	162
	1998	7	58	144	209
Impianti completi	1997	12	80	163	255
	1998	16	92	226	334
Attivazioni e riattivazioni	1997	15	82	166	263
	1998	19	92	228	339
Disattivazioni	1997	13	79	161	253
	1998	14	89	217	320
Risposte a richieste scritte	1997	12	49	65	126
	1998	12	60	74	146
Risposta a reclami	1997	11	61	71	143
	1998	13	71	78	162
Rettifiche di fatturazione	1997	9	58	107	174
	1998	10	54	133	197
Riattivazione utenti morosi	1997	5	51	90	146
	1998	5	72	142	219
Verifica misuratori	1997	10	55	73	138
	1998	12	60	95	167
Verifica pressione	1997	6	51	87	144
	1998	9	65	114	188
Pronto intervento	1997	4	53	110	167
	1998	9	60	140	209

Legenda:

- 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 utenti
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di utenti minore di 10.000

1.3 INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA' AZIENDALE

Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas prevede che gli esercenti effettuino rilevazioni per valutare il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio erogato.

Tali rilevazioni permettono un confronto diretto tra la qualità percepita dall'utente e la qualità effettivamente erogata dall'esercente e sono quindi uno strumento fondamentale per una corretta analisi del livello di qualità dell'esercente.

Dall'indagine effettuata dall'Autorità risulta che gli esercenti non hanno sistematicamente usato lo strumento di rilevazione della soddisfazione degli utenti per la valutazione del livello di qualità erogata (tabella 5).

Un altro aspetto della gestione della qualità preso in considerazione nell'indagine dell'Autorità è l'esistenza di un Sistema Qualità aziendale certificato secondo le norme della serie Iso 9000. Il Sistema Qualità aziendale garantisce l'esistenza della documentazione di supporto dei risultati di qualità e costituisce un importante riscontro di attendibilità dei dati forniti dagli esercenti, anche indipendentemente dai controlli svolti a campione dall'Autorità, dal momento che la certificazione Iso 9000 è rilasciata da organismi indipendenti di certificazione, adeguatamente accreditati dal Sincert. Dall'indagine svolta risulta che solo 38 esercenti hanno già ottenuto la certificazione del proprio Sistema Qualità aziendale. Numerosi esercenti stanno procedendo alla definizione del proprio sistema qualità ai fini della sua certificazione.

Tabella 5 - Indagini di soddisfazione degli utenti e certificazione del Sistema Qualità aziendale

	Grandi esercenti	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale
Numero esercenti	21	179	560	760
Indagine soddisfazione degli utenti	14	63	118	195
Certificazione ISO 9000	7	20	11	38
Di cui hanno ottenuto la certificazione ISO 9000 nel 1998	1	7	6	14

Legenda:

- 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 utenti
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di utenti minore di 10.000

2. PRESTAZIONI RICHIESTE DAGLI UTENTI

Gli standard specifici di qualità esprimono la tempestività dell'esercente nel fornire alcune prestazioni richieste dagli utenti, come ad esempio: l'elaborazione di preventivi, la realizzazione di allacciamenti, le attivazioni della fornitura, il pronto intervento. Essi si esprimono, di norma, mediante soglie massime applicate ad indicatori di qualità che devono essere rispettate per ogni singola richiesta dall'utente.

Per ciascuno degli indicatori previsti dallo schema generale di riferimento della Carta dei servizi, gli esercenti hanno dichiarato uno standard di qualità nelle proprie Carte dei servizi. La variabilità degli standard da esercente ad esercente è dovuta alla facoltà degli stessi di determinare i propri standard tenendo conto anche 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) e organizzativi (per esempio: la gestione contemporanea di più servizi, la gestione con personale proprio o di terzi, la fatturazione centralizzata o locale).

Per valutare la qualità dei servizi a fronte degli standard specifici dichiarati dagli esercenti nelle proprie Carte dei servizi, vengono presentate tabelle di sintesi che riportano:

- **numero annuo di richieste**, definito come 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; per tenere conto della variabilità degli standard dichiarati dai diversi esercenti, sono indicati sia il valore medio degli standard (ponderato sul numero annuo di richieste), sia il valore minimo e massimo degli standard dichiarati;
- **tempo medio effettivo**, definito come il livello medio effettivo raggiunto nel corso dell'anno; questo valore indica il tempo medio a consuntivo e quindi la tempestività media dell'esercente nel rispondere al cliente;
- **percentuale fuori standard**, definita come la percentuale di richieste dell'utente soddisfatte in tempi superiori allo standard per causa imputabile all'esercente; questa percentuale esprime il grado di rispetto dello standard, poiché indica la quota di prestazioni richieste dagli utenti per le quali non è stato rispettato lo standard dichiarato.

2.1 SINTESI DEI RISULTATI

Dall'analisi risulta che gli standard di qualità dichiarati dai soggetti esercenti il servizio sono rimasti pressochè invariati rispetto al 1997; fanno eccezione l'Italgas, la Società Gas Rimini e pochi altri esercenti che hanno migliorato nel corso del 1998 le proprie Carte dei servizi, come previsto dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994.

Nel complesso, si può confermare anche per il 1998 quanto rilevato nel rapporto relativo al 1997:

- gli standard sono differenziati tra loro, sia per i grandi esercenti sia per i medi e piccoli esercenti dove questo fenomeno è più accentuato (tabelle 6, 7, 8 colonne che riportano i valori degli standard);
- le percentuali di casi fuori standard sono 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 lontana dai livelli massimi dichiarati dai soggetti esercenti nelle Carte dei servizi;
- la maggior parte dei grandi esercenti hanno verificato il rispetto degli standard specifici, in particolare per quanto riguarda i preventivi, l'esecuzione di impianti completi, l'attivazione e la disattivazione della fornitura. Circa il 50% dei medi esercenti ha verificato il rispetto degli standard specifici; la stessa percentuale scende al 30% per i piccoli esercenti.

Per alcune prestazioni i tempi medi effettivi rilevati nel 1998 per i grandi esercenti sono migliorati rispetto al 1997: il tempo medio effettivo per i preventivi è migliorato da 8,9 giorni nel 1997 a 8,1 giorni nel 1998, per gli allacciamenti aerei da 15,9 giorni nel 1997 a 10,8 nel 1998, per l'esecuzione impianti completi da 30,1 giorni nel 1997 a 22 giorni nel 1998, per la risposta a reclami da 18,1 giorni nel 1997 a 7,8 nel 1998 e per pronto intervento da 66,3 minuti nel 1997 a 25 minuti nel 1998.

Analoghe considerazioni si possono fare per i medi esercenti: i tempi medi effettivi sono migliorati per tutte le prestazioni a richiesta dell'utente ad eccezione dei tempi di risposta a richieste scritte (16,3 giorni nel 1997 e 18,1 giorni nel 1998) e dei tempi di rettifica di fatturazione (8,8 giorni nel 1997 e 18,1 giorni nel 1998).

Per i piccoli esercenti non vi sono sostanziali variazioni dei tempi medi effettivi dal 1997 al 1998 e non sempre tali variazioni sono in miglioramento.

Tabella 6 – Riepilogo relativo a standard specifici: grandi esercenti

Prestazione	Casi 1998	Standard 1998 (giorni)			% fuori standard		Effettivo (giorni)	
		Medio	Minimo	Massimo	1998	1997	1998	1997
Preventivazione	144.451	20,8	10	60	2,2%	2,4%	8,1	8,9
Allacciamenti aerei	53.057	24,3	10	60	3,0%	2,0%	10,8	15,9
Impianti completi	42.510	41,1	15	90	3,6%	2,0%	22	30,1
Attivazioni e riattivazioni	484.383	7,5	4	15	0,8%	1,2%	3,7	3,6
Disattivazioni	131.468	7,4	3	10	0,7%	0,5%	4,0	4,0
Risposta a richieste scritte	3.811	26,5	15	30	4,8%	2,1%	12,7	15,1
Risposta a reclami	12.200	24,2	20	30	5,3%	10,1%	7,8	18,1
Rettifiche di fatturazione	133.355	10,0	7	80	0,3%	1,6%	2,4	7,0
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	1,7%	0,5%	4,6	5,2
Verifica pressione	932	3,9	1	20	0,7%	0,0%	2,4	4,1
Sospensioni programmate(*)	24.026	10,1	6	48	0,0%	0,3%	1,7	5,3
Pronto intervento (**)	82.331	62,3	30	120	4,5%	3,9%	25,0	66,3

Tabella 7 – Riepilogo relativo a standard specifici: medi esercenti

Prestazione	Casi 1998	Standard 1998 (giorni)			% fuori standard		Effettivo (giorni)	
		Medio	Minimo	Massimo	1998	1997	1998	1997
Preventivazione	97.241	23,4	3	60	0,9%	1,2%	11,1	13,1
Allacciamenti aerei	34.320	33,5	6	90	0,8%	1,3%	18,9	22,3
Impianti completi	54.701	45,6	4	90	1,9%	2,5%	26,2	28,8
Attivazioni e riattivazioni	179.997	7,2	1	20	0,9%	0,6%	3,7	3,6
Disattivazioni	119.707	6,0	2	30	0,8%	1,2%	3,2	3,6
Risposta a richieste scritte	9.577	26,6	7	45	3,9%	0,6%	18,1	16,3
Risposta a reclami	4.687	27,4	10	45	3,3%	2,8%	18,0	24,5
Rettifiche di fatturazione	27.849	26,8	2	60	2,5%	4,4%	18,1	8,8
Riattivazione utenti morosi	9.313	3,4	1	15	0,0%	0,2%	1,4	1,4
Verifica misuratori	4.170	11,2	1	90	7,4%	4,2%	10,9	8,6
Verifica pressione	1.960	4,8	1	20	1,1%	1,9%	2,4	3,7
Sospensioni programmate(*)	4.119	21,2	1	48	0,4%	5,4%	7,6	9,4
Pronto intervento (**)	27.902	71,5	20	240	2,9%	0,4%	43,7	41,6

Legenda:

- casi: 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
- effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo

Note:

(*) tempo misurato in ore

(**) tempo misurato in minuti

Tabella 8 – Riepilogo relativo a standard specifici: piccoli esercenti

Prestazione	Casi 1998	Standard 1998 (giorni)			% fuori standard		Effettivo (giorni)	
		Medio	Minimo	Massimo	1998	1997	1998	1997
Preventivazione	35.883	20,3	1	50	0,8%	1,4%	9,0	6,7
Allacciamenti aerei	20.317	22,8	1	60	1,6%	0,6%	14,1	15,3
Impianti completi	28.297	40,2	1	90	1,9%	1,1%	24,1	27,3
Attivazioni e riattivazioni	52.949	8,6	1	61	0,3%	0,5%	8,0	3,5
Disattivazioni	32.907	6,2	1	60	0,5%	0,6%	2,9	2,9
Risposta a richieste scritte	1.918	26,6	2	60	0,5%	1,5%	14,8	15,7
Risposta a reclami	1.146	23,8	1	60	1,4%	0,6%	14,5	9,5
Rettifiche di fatturazione	8.469	13,5	1	90	0,2%	0,4%	6,6	5,6
Riattivazione utenti morosi	2.732	4,6	1	30	0,0%	0,0%	1,5	2,1
Verifica misuratori	2.261	10,6	1	60	0,8%	1,4%	3,5	4,6
Verifica pressione	1.383	5,6	1	50	0,3%	0,1%	2,7	2,4
Sospensioni programmate(*)	579	12,6	1	48	0,7%	2,1%	4,3	4,3
Pronto intervento (**)	8.351	55,5	20	180	0,6%	1,2%	29,6	29,4

Legenda:

- casi: 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
- effettivo: valore medio ponderato del tempo effettivo

Note:

- (*) tempo misurato in ore
- (**) tempo misurato in minuti

Di seguito, per ciascuna prestazione, sono esaminati in dettaglio i dati relativi ai 21 grandi esercenti attraverso tabelle analitiche e sono confrontati con i dati di sintesi dei grandi, medi e piccoli esercenti.

Inoltre, per tutte le prestazioni viene effettuato un confronto sui tempi medi effettivi nei capoluoghi di regione al fine di consentire, attraverso le tabelle 27 e 28, un confronto sul grado medio di tempestività degli esercenti nelle grandi città.

2.2 PREVENTIVAZIONE

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

Di norma i preventivi riguardano lavori senza estensione o adeguamento della rete, cioè lavori limitati all'impianto di derivazione di utenza o al gruppo di misura.

Le richieste di preventivo per lavori semplici hanno riguardato nel 1998 circa 278.000 utenti, dei quali 144.000 dei grandi esercenti. Queste richieste possono riguardare sia lavori relativi a nuovi allacciamenti, sia lavori di modifica degli impianti esistenti su richiesta dell'utente (ad esempio gli spostamenti di contatori, il cambio del contatore).

Per i grandi esercenti, il tempo medio effettivo di preventivazione è 8,1 giorni, variabile dai 3,7 giorni dell'Agès-Pisa ai 48,6 della Consiag-Prato. I grandi esercenti hanno uno standard medio di 21 giorni, di conseguenza la percentuale fuori standard assume un valore ridotto, in media 2,2% (tabella 10).

Il tempo medio effettivo del 1998 per i grandi esercenti è migliorato rispetto al tempo medio effettivo del 1997 (da 8,9 giorni nel 1997 a 8,1 giorni nel 1998); ciò è particolarmente significativo se si considera che nel tempo medio effettivo sono entrati nel 1998 anche esercenti, con dati non disponibili nel 1997, alcuni dei quali con tempi elevati.

Per i medi esercenti lo standard medio è pari a 23,4 giorni ed il tempo effettivo medio è di 11,1 giorni e i casi fuori standard sono 0,9%; per i piccoli esercenti lo standard medio è pari a 20,3 giorni, variabile da un minimo di 1 giorno ad un massimo di 50 giorni, ed il tempo medio effettivo è di 9 giorni; la percentuale dei casi fuori standard è molto bassa (0,8%); per i piccoli esercenti il tempo medio effettivo risulta peggiorato dal 1997 (tabella 9).

La misurazione dei tempi di preventivazione pone in evidenza numerosi problemi di confrontabilità degli indicatori utilizzati dai soggetti esercenti il servizio gas: per esempio, alcuni esercenti nel tempo di preventivazione fanno 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 dei lavori ai quali si riferisce il preventivo, mentre in alcuni casi il dato comprende tutti i preventivi emessi dall'esercente, inclusi i casi complessi.

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 nel calcolo del tempo medio effettivo hanno conteggiato anche i preventivi immediati,

tranne alcuni esercenti, come l'Italgas e l'Aem-Milano, che hanno tenuto conto solo dei preventivi analitici.

Tabella 9 - Preventivi: grandi, medi e piccoli esercenti

Esercenti	Casi 1998	Standard 1998			% fuori standard		Effettivo	
		Medio	Minimo	Massimo	1998	1997	1998	1997
Grandi	144.451	20,8	10	60	2,2%	2,4%	8,1	8,9
Medi	97.241	23,4	3	60	0,9%	1,2%	11,1	13,1
Piccoli	35.883	20,3	1	50	0,8%	1,4%	9,0	6,7

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore medio e il range di variabilità)
- %fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 10 - Preventivi: grandi esercenti

Esercenti	1998					1997	
	Utenti	Casi	Standard	% fuori standard	Effettivo	% fuori standard	Effettivo
Italgas	4.348.042	70.526	20,0	0,2%	4,9	0,6%	5,0
Aem – Milano	791.595	922	30,0	0,9%	18,4	1,1%	20,3
Camuzzi – Gazometri	763.475	28.958	20,0	3,3%	5,6	1,4%	10,0
Napoletana Gas	533.457	1.761	20,0	0,0%	7,0	0,0%	7,0
Seabo – Bologna	340.361	3.139	20,0	1,1%	6,3	8,0%	7,8
Amaa – Genova	313.818	4.887	15,0	9,2%	9,8	35,2%	10,3
Fiorentina Gas	290.832	2.770	20,0	8,4%	9,8	15,7%	ND
Italcogim	286.797	2.357	30,0	4,1%	12,5	3,9%	25,0
Acaq – Reggio Emilia	167.716	2.111	30,0	ND	12,8*	ND	12,5
Siciliana Gas	156.761	5.770	15,0	NV	NV	0,0%	NV
Asm – Brescia	145.850	2.495	25,0	0,0%	6,8	0,9%	8,8
Socegas	138.425	1.516	20,0	2,9%	12,0	3,6%	12,0
Consiag – Prato	136.735	2.934	25,0	19,8%	48,6	ND	ND
Ages – Pisa	130.557	2.955	10,0	2,3%	3,7	0,2%	7,0
Società Gas Rimini	125.091	2.836	15,0	0,0%	11,2	0,0%	5,0
Aasm – Verona	120.116	813	25,0	43,3%	26,1	26,0%	22,9
Amaa – Padova	119.482	1.216	15,0	6,6%	9,5	4,0%	11,0
Amps – Parma	118.530	2.964	40,0	1,5%	31,0	1,8%	33,0
Asco Piave	114.428	2.389	60,0	ND	33,6*	ND	27,7
Acegas – Trieste	111.419	427	30,0	4,1%	14,0	ND	ND
Ama – Palermo	101.023	705	15,0	14,0%	12,7	ND	ND

Legenda:

- 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

Nota:

* valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

2.3 ESECUZIONE DELL'IMPIANTO COMPLETO

Il *tempo di esecuzione di impianti completi* è il tempo intercorrente tra la data di pagamento dell'impianto e la data di comunicazione di esecuzione avvenuta dell'impianto stesso; 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 1998 circa 125.000 utenti dei quali oltre 42.000 dei 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 o la modifica dell'allacciamento completo.

I tempi medi effettivi di esecuzione di impianti completi sono pressochè uguali tra grandi e piccoli esercenti, 22 giorni i grandi esercenti, 26,2 i medi esercenti e 24,1 giorni i piccoli esercenti (tabella 11); anche i valori medi ponderati degli standard presentano solo lievi differenze da grandi a piccoli esercenti.

Tra i grandi esercenti si rileva invece una forte variabilità: i tempi medi effettivi variano da un minimo di 10,5 giorni dell'Amga-Genova (dove però il tempo medio effettivo è calcolato anche sui casi di allacciamento aereo) a un massimo di 67,1 giorni dell'Asco Piave (tabella 12). I tempi effettivi sono 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, a parte la Fiorentina Gas (18,9% casi fuori standard) e l'Amag-Padova (21% casi fuori standard).

La situazione degli allacciamenti è molto variegata in relazione alle tipologie di lavori e di autorizzazioni necessarie che sono rilasciate dalle amministrazioni locali con diverse procedure per diversi tipi di scavi, anche se nella maggior parte dei casi i tempi dichiarati dagli esercenti per l'effettuazione della prestazione sono al netto dei tempi di ottenimento delle eventuali autorizzazioni.

Alcuni esercenti, come l'Agac-ReggioEmilia, l'Amga-Genova e l'Amag-Padova, non hanno registrato in modo separato l'esecuzione di allacciamenti aerei dall'esecuzione degli impianti completi: pertanto per tali esercenti i dati relativi agli allacciamenti completi comprendono anche quelli relativi agli allacciamenti aerei, con tempi medi effettivi inferiori rispetto a quelli di esercenti che hanno indicato solo gli impianti completi.

Tabella 11 - Esecuzione impianti completi: grandi, medi e piccoli esercenti

Esercenti	Casi	Standard			% fuori standard		Effettivo	
		Medio	Minimo	Massimo	1998	1997	1998	1997
Grandi	42.510	41,1	15	90	3,6%	2,0%	22	30,1
Medi	54.701	45,6	4	90	1,9%	2,5%	26,2	28,8
Piccoli	28.297	40,2	1	90	1,9%	1,1%	24,1	27,3

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore medio e il range di variabilità)
- %fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 12 - Esecuzione impianti completi: grandi esercenti

Esercenti	1998					1997	
	Utenti	Casi	Standard	% fuori standard	Effettivo	% fuori standard	Effettivo
Italgas	4.348.042	16.051	40,0	2,0%	16,6	1,1%	19,0
Aem – Milano	791.595	589	42,0	0,0%	ND	0,0%	ND
Camuzzi – Gazometri	763.475	2.613	40,0	13,4%	29,0	2,0%	27,0
Napoletana Gas	533.457	403	40,0	0,7%	17,4	2,7%	23,0
Seabo – Bologna	340.361	1.655	40,0	5,9%	14,4	7,6%	15,4
Amqa – Genova	313.818	3.273	15,0	4,4%	10,5	ND	ND
Fiorentina Gas	290.832	660	40,0	18,9%	19,5	6,1%	ND
Italcoqim	286.797	1.930	60,0	7,2%	27,7	7,3%	56,0
Acaq – Reggio Emilia	167.716	1.417	35,0	ND	16,2*	ND	24,8
Siciliana Gas	156.761	3.848	60,0	NV	NV	0,0%	NV
Asm – Brescia	145.850	ND	ND	ND	ND	1,5%	18,7
Sogegas	138.425	1.569	40,0	1,3%	20,5	2,8%	30,0
Consiag – Prato	136.735	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Ages – Pisa	130.557	1.234	25,0	0,0%	13,4	0,0%	16,5
Società Gas Rimini	125.091	2.156	30,0	0,0%	22,9	0,0%	15,0
Aqsm – Verona	120.116	579	40,0	3,2%	30,9	2,3%	35,0
Amaq – Padova	119.482	1.108	40,0	21,0%	25,6	15,6%	26,0
Amps – Parma	118.530	797	45,0	0,5%	30,0	1,0%	38,0
Asco Piave	114.428	2.368	60,0	ND	67,1*	ND	71,1
Acegas – Trieste	111.419	244	30,0	8,6%	16,0	ND	ND
Amq – Palermo	101.023	16	90,0	0,0%	38,1	ND	ND

Legenda:

- 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

Nota:

* valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

2.4 ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Il *tempo di attivazione o riattivazione della fornitura* è il tempo 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, sia nel caso di riattivazione della fornitura in caso di subentro non immediato senza modifica della portata.

Le richieste di attivazione e riattivazione della fornitura riguardano circa 717.000 utenti di cui 484.000 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 gli standard medi non risulta rilevante la differenza tra le dimensioni degli esercenti (7,5 giorni i grandi esercenti, 7,2 giorni i medi esercenti e 8,6 giorni i piccoli esercenti); il tempo medio di attivazione o riattivazione della fornitura è pari a 3,7 giorni per i medi e i grandi esercenti, mentre per i piccoli esercenti è di 8 giorni (tabella 13).

Tra i grandi esercenti gli standard di attivazione e riattivazione della fornitura sono variabili dai 4 giorni dell'Amg-Palermo ai 15 giorni dell'Italcogim e mediamente di 7 giorni; i tempi medi effettivi di ciascun grande esercente non si discostano in modo significativo dal valore medio di 3,7 giorni, a parte il caso della Fiorentina Gas che nel 1998 ha avuto un tempo medio effettivo di 14,4 giorni (tabella 14).

La misurazione dei tempi di attivazione e riattivazione della fornitura pone in evidenza alcuni problemi di uniformità e confrontabilità degli indicatori utilizzati in quanto in alcuni casi la fase di attivazione è stata conteggiata con la fase di allacciamento; l'Agsm-Verona ha contato i casi di attivazione e riattivazione comprendendo i casi di voltura, mentre la Camuzzi e l'Amag-Padova hanno compreso anche i casi di riattivazione in caso di distacco per morosità.

Resta infine da segnalare che la Società Gas Rimini, l'Amps-Parma e l'Amg-Palermo esprimono il tempo di attivazione e riattivazione in giorni lavorativi a differenza di tutti gli altri esercenti che misurano il tempo di attivazione e riattivazione della fornitura in giorni solari.

Tabella 13 - Attivazioni e riattivazioni: grandi, medi e piccoli esercenti

Esercenti	Casi	Standard			% fuori standard		Effettivo	
		Medio	Minimo	Massimo	1998	1997	1998	1997
Grandi	484.383	7,5	4	15	0,8%	1,2%	3,7	3,6
Medi	179.997	7,2	1	20	0,9%	0,6%	3,7	3,6
Piccoli	52.949	8,6	1	61	0,3%	0,5%	8,0	3,5

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore medio e il range di variabilità)
- %fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 14 - Attivazioni e riattivazioni: grandi esercenti

Esercenti	1998					1997	
	Utenti	Casi	Standard	% fuori standard	Effettivo	% fuori standard	Effettivo
Italqas	4.348.042	223.310	7,0	0,0%	2,5	0,1%	3,0
Aem – Milano	791.595	51.140	7,0	0,1%	5,4	0,3%	5,4
Camuzzi – Gazometri	763.475	42.944	7,0	2,6%	3,7	0,1%	3,0
Napoletana Gas	533.457	17.665	7,0	0,2%	3,8	0,2%	4,0
Seabo – Bologna	340.361	14.339	7,0	0,2%	4,0	0,9%	3,4
Amqa – Genova	313.818	13.495	7,0	0,4%	3,5	12,8%	3,7
Fiorentina Gas	290.832	6.456	7,0	30,6%	14,4	20,0%	ND
Italcoim	286.797	8.581	15,0	0,0%	3,9	ND	ND
Acaq – Reggio Emilia	167.716	13.904	6,0	ND	3,8*	ND	3,5
Siciliana Gas	156.761	6.795	15,0	NV	NV	0,0%	NV
Asm – Brescia	145.850	10.943	10,0	0,2%	4,0	3,1%	4,5
Sogegas	138.425	4.695	7,0	1,9%	4,3	1,9%	4,0
Consiaq – Prato	136.735	4.191	7,0	7,1%	4,5	ND	ND
Ages – Pisa	130.557	5.888	10,0	0,1%	2,7	0,0%	7,5
Società Gas Rimini	125.091	3.710	5,0	0,0%	2,4	0,0%	3,0
Aqsm – Verona	120.116	8.812	5,0	0,0%	3,7	0,0%	2,9
Amaq – Padova	119.482	7.611	7,0	0,1%	3,7	2,0%	3,4
Amps – Parma	118.530	5.930	7,0	0,0%	5,0	0,0%	5,0
Asco Piave	114.428	11.252	10,0	ND	6,3*	ND	6,0
Acegas – Trieste	111.419	20.551	10,0	0,0%	7,0	0,0%	5,0
Amq – Palermo	101.023	2.171	4,0	0,1%	2,5	ND	ND

Legenda:

- %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

Nota:

* valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

2.5 DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Il *tempo disattivazione della fornitura* è il tempo a disposizione degli esercenti per disattivare la fornitura di gas a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

Le richieste di disattivazione della fornitura hanno riguardato circa 284.000 utenti dei quali 131.000 dei grandi esercenti. Queste richieste si riferiscono ai lavori di disattivazione della fornitura a fronte di richiesta dell'utente, sia con semplice piombatura del misuratore che con rimozione dello stesso.

Per i tempi di disattivazione della fornitura non risulta rilevante la differenza tra le dimensioni degli esercenti, poiché sia gli standard medi ponderati (variabili da 6 a 7,4 giorni) sia i tempi medi effettivi (variabili da 3 a 4 giorni) sono simili; i casi fuori standard sono piuttosto ridotti (tabella 15). I tempi medi effettivi sono rimasti pressochè invariati dall'anno scorso sia per i grandi sia per i piccoli esercenti.

Per gli utenti dei grandi esercenti lo standard è mediamente di 7,4 giorni, variabile da un minimo di 3 giorni di Amg-Palermo a un massimo di 10 giorni dell'Asm-Brescia, Ages-Pisa, Agsm-Verona, Acegas-Trieste e i tempi medi effettivi variano da un minimo di 1 giorno dell'Asm-Brescia ad un massimo di 7,4 giorni dell'Agsm-Verona. I casi fuori standard sono pochissimi a parte la Consiag-Prato che ha una percentuale di casi fuori standard pari a 8% (tabella 16).

E' 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.

La misurazione dei tempi di disattivazione della fornitura pone in evidenza alcuni problemi di uniformità e confrontabilità degli indicatori utilizzati dagli esercenti: ad esempio, l'Aem-Milano non comprende i casi di rimozione del contatore.

Resta infine da segnalare che l'Amps-Parma e l'Amg-Palermo misurano il tempo di disattivazione in giorni lavorativi, mentre l'Italgas, la Napoletana Gas e la Fiorentina Gas non hanno definito uno standard per le disattivazioni su richiesta dell'utente.

Tabella 15 - Disattivazioni: grandi, medi e piccoli esercenti

Esercenti	Casi	Standard			% fuori standard		Effettivo	
		Medio	Minimo	Massimo	1998	1997	1998	1997
Grandi	131.468	7,4	3	10	0,7%	0,5%	4,0	4,0
Medi	119.707	6,0	2	30	0,8%	1,2%	3,2	3,6
Piccoli	32.907	6,2	1	60	0,5%	0,6%	2,9	2,9

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore medio e il range di variabilità)
- %fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 16 - Disattivazioni: grandi esercenti

Esercenti	1998					1997	
	Utenti	Casi	Standard	% fuori standard	Effettivo	% fuori standard	Effettivo
Italgas	4.348.042	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Aem – Milano	791.595	29.504	7,0	0,0%	4,7	0,1%	4,5
Camuzzi – Gazometri	763.475	15.947	7,0	1,7%	2,9	0,0%	3,0
Napoletana Gas	533.457	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Seabo – Bologna	340.361	9.020	7,0	ND	4,0*	0,9%	3,4
Amaq – Genova	313.818	12.034	7,0	0,6%	3,4	ND	ND
Fiorentina Gas	290.832	ND	7,0	ND	ND	0,5%	ND
Italcoqim	286.797	3.905	7,0	0,0%	1,6	0,5%	5,0
Acaq – Reggio Emilia	167.716	10.742	6,0	ND	3,4*	ND	3,3
Siciliana Gas	156.761	2.320	7,0	NV	NV	0,0%	NV
Asm – Brescia	145.850	4.638	10,0	0,0%	1,0	0,6%	1,9
Soqeqas	138.425	6.273	5,0	2,4%	3,2	6,0%	3,0
Consiag – Prato	136.735	2.396	7,0	8,0%	5,5	ND	ND
Ages – Pisa	130.557	2.713	10,0	0,0%	4,8	0,0%	6,0
Società Gas Rimini	125.091	3.339	7,0	0,0%	3,8	0,0%	4,0
Aqsm – Verona	120.116	5.264	10,0	0,0%	7,4	0,0%	5,5
Amaq – Padova	119.482	3.965	7,0	0,0%	4,0	0,0%	3,5
Amps – Parma	118.530	6.351	7,0	0,0%	5,0	0,0%	5,0
Asco Piave	114.428	6.150	ND	0,0%*	1,3*	ND	2,0
Aceqas – Trieste	111.419	5.956	10,0	0,0%	5,0	0,0%	5,0
Amq – Palermo	101.023	951	3,0	0,0%	2,5	ND	ND

Legenda:

- 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

Nota:

* valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

2.6 RISPOSTA A RECLAMI

Il *tempo di risposta a reclami* è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo e la data di spedizione della risposta motivata all'utente; le risposte a reclami degli utenti hanno riguardato circa 18.000 utenti di cui 12.200 dei grandi esercenti.

Per i grandi esercenti, il tempo medio effettivo di risposta a reclami è di 7,8 giorni e risulta migliorato dal 1997; lo standard medio è pari a 24,2 giorni e i casi fuori standard rappresentano in media 5,3%, con un miglioramento rispetto al 1997 (tabella 17). Ciò è dovuto al fatto che a fronte di un compattamento della distribuzione dei tempi di risposta ai reclami, con un effetto positivo sul tempo medio effettivo, si sia registrato un numero maggiore di casi fuori standard per causa dell'esercente, ma di pochi giorni oltre lo standard.

Per i grandi esercenti le percentuali fuori standard sono a volte piuttosto alte: 35,1% casi fuori standard della Napoletana Gas, 28% casi fuori standard della Seabo-Bologna, 17,5% casi fuori standard dell'Amg-Palermo; i tempi medi effettivi sono variabili dai 5 giorni dell'Amag-Padova ai 26,5 giorni dell'Italcogim (tabella 18).

Per gli utenti serviti dai medi esercenti, il tempo medio di risposta a reclami è migliorato dai 24,5 giorni del 1997 ai 18 giorni del 1998; gli standard sono variabili dai 10 ai 45 giorni e la percentuale di casi fuori standard è pari a 3,3%.

Per i piccoli esercenti, il tempo medio effettivo di risposta a reclami è di 14,5 giorni. Gli standard presentano un'estrema variabilità (da 1 a 60 giorni) con uno standard medio ponderato pari a 23,8 giorni; essendo il tempo medio effettivo molto inferiore al tempo massimo dichiarato, la percentuale fuori standard è bassa (tabella 17).

In alcuni casi gli esercenti hanno unificato questo standard con lo standard 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 rivelarsi arbitraria.

Le principali differenze tra gli esercenti il servizio gas sono le seguenti:

- l'Italgas e l'Asm-Brescia conteggiano tutti i reclami a cui è stata data una risposta scritta, sia che siano pervenuti per iscritto sia che siano pervenuti telefonicamente;
- l'Aem-Milano, per il calcolo del tempo medio effettivo, non separa i reclami del servizio elettrico dai reclami del servizio gas e comprende anche i reclami telefonici;
- l'Agac-ReggioEmilia e la Fiorentina Gas non separano i casi di risposta a reclami dai casi di risposta a richieste di informazioni scritte.

Tabella 17 - Risposta a reclami: grandi, medi e piccoli esercenti

Esercenti	Casi	Standard			% fuori standard		Effettivo	
		Medio	Minimo	Massimo	1998	1997	1998	1997
Grandi	12.200	24,2	20	30	5,3%	10,1%	7,8	18,1
Medi	4.687	27,4	10	45	3,3%	2,8%	18,0	24,5
Piccoli	1.146	23,8	1	60	1,4%	0,6%	14,5	9,5

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore medio e il range di variabilità)
- %fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 18 - Risposta a reclami: grandi esercenti

Esercenti	1998					1997	
	Utenti	Casi	Standard	% fuori standard	Effettivo	% fuori standard	Effettivo
Italgas	4.348.042	3.652	20,0	4,2%	ND	6,0%	ND
Aem – Milano	791.595	375	20,0	0,0%	15,0***	0,0%	14,0
Camuzzi – Gazometri	763.475	167	30,0	0,0%	8,5	0,6%	9,0
Napoletana Gas	533.457	770	20,0	35,1%	17,0	30,0%	26,0
Seabo – Bologna	340.361	250	20,0	28,0%	ND	30,8%	ND
Amaq – Genova	313.818	421	30,0	14,0%	18,0	18,4%	17,5
Fiorentina Gas	290.832	484	30,0	9,3%	19,0	24,6%	ND
Italcoqim	286.797	54	30,0	9,3%	26,5	7,4%	26,0
Acaq – Reggio Emilia	167.716	262	30,0	ND	ND	ND	ND
Siciliana Gas	156.761	NV	30,0	NV	NV	0,0%	NV
Asm – Brescia	145.850	63	20,0	12,7%	12,4	4,0%	12,8
Soqeqas	138.425	16	21,0	0,0%	12,1	28,6%	15,0
Consiag – Prato	136.735	ND	30,0	ND	ND	ND	ND
Ages – Pisa	130.557	23	30,0	17,4%	18,9	10,0%	25,0
Società Gas Rimini	125.091	16	25,0	0,0%	18,7	0,0%	15,0
Aqsm – Verona	120.116	50	30,0	2,0%	13,3	10,0%	16,8
Amaq – Padova	119.482	1	20,0	0,0%	5,0	11,8%	20,0
Amps – Parma	118.530	ND	30	ND	ND	ND	ND
Asco Piave	114.428	34	25,0	12,5%	ND	ND	ND
Acegas – Trieste	111.419	65**	28,0	ND	33*	ND	NV
Amq – Palermo	101.023	45	20,0	17,5%	15,9	ND	ND

Legenda:

- 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

Nota:

* valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

** L'Acegas-Trieste non separa i reclami relativi al servizio gas da quelli relativi al servizio elettrico.

*** Il tempo medio effettivo dell'Aem-Milano si riferisce alla totalità dei reclami (1225).

2.7 RIATTIVAZIONE IN CASO DI DISTACCO PER MOROSITA'

Il *tempo di riattivazione in caso di distacco per morosità* è il tempo intercorrente tra la data di pagamento della somma dovuta e la data di riattivazione della fornitura agli utenti ai quali la fornitura è stata sospesa per irregolarità nei pagamenti.

Le riattivazioni degli utenti morosi nel 1998 hanno riguardato 16.500 utenti di cui circa 4.500 serviti da grandi esercenti.

Sia per gli utenti dei grandi esercenti sia per gli utenti dei piccoli esercenti, il tempo medio effettivo di riattivazione degli utenti morosi è circa di 1 giorno (tabella 19). Lo standard medio dei grandi esercenti è di 2,5 giorni variabile da 1 a 15 giorni; i medi e i piccoli esercenti, invece, hanno fissato i propri standard di riattivazione degli utenti morosi in modo variabile. I casi fuori standard sono spesso non calcolati o sono prossimi allo zero.

In molti casi i grandi esercenti non hanno dichiarato uno standard per la riattivazione in caso di distacco per morosità e non hanno rilevato i tempi medi effettivi; la Camuzzi Gazometri e l'Amag-Padova conteggiano le riattivazioni in caso di distacco per morosità insieme alle riattivazioni per subentro.

A differenza degli altri grandi esercenti, la Società Gas Rimini e l'Agsm-Verona rilevano il tempo di riattivazione utenti morosi in giorni lavorativi.

Tabella 19 - Riattivazione utenti morosi: grandi, medi e piccoli esercenti

Esercenti	Casi	Standard			% fuori standard		Effettivo	
		Medio	Minimo	Massimo	1998	1997	1998	1997
Grandi	4.485	2,5	1	15	0,0%	0,0%	1,1	1,1
Medi	9.313	3,4	1	15	0,0%	0,2%	1,4	1,4
Piccoli	2.732	4,6	1	30	0,0%	0,0%	1,5	2,1

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore medio e il range di variabilità)
- %fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 20 - Riattivazione utenti morosi: grandi esercenti

Esercenti	1998					1997	
	Utenti	Casi	Standard	% fuori standard	Effettivo	% fuori standard	Effettivo
Italqas	4.348.042	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Aem – Milano	791.595	1.297	3,0	0,0%	ND	0,0%	ND
Camuzzi – Gazometri	763.475	ND	7,0	ND	ND	ND	ND
Napoletana Gas	533.457	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Seabo – Bologna	340.361	1.385	2,0	0,0%	1,0	0,0%	1,0
Amqa – Genova	313.818	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Fiorentina Gas	290.832	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Italcoim	286.797	165	ND	0,0%*	2,6*	0,0%	2,0
Acaq – Reggio Emilia	167.716	74	2,0	ND	2,2*	ND	ND
Siciliana Gas	156.761	152	15,0	NV	NV	NV	NV
Asm – Brescia	145.850	ND	1,0	ND	ND	ND	ND
Sogeqas	138.425	ND	3,0	ND	ND	ND	ND
Consiaq – Prato	136.735	732	1,0	0,0%	1,0	ND	ND
Ages – Pisa	130.557	135	ND	ND	1,0*	ND	1,0
Società Gas Rimini	125.091	311	2,0	0,0%	0,7	0,0%	1,0
Aqsm – Verona	120.116	120	2,0	0,0%	1,0	0,0%	1,8
Amaq – Padova	119.482	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Amps – Parma	118.530	ND	1,0	ND	ND	0,0%	1,0
Asco Piave	114.428	111	ND	ND	2,0*	ND	2,0
Acegas – Trieste	111.419	3	1,0	0,0%	1,0	0,0%	1,0
Amq – Palermo	101.023	ND	4,0	ND	ND	ND	ND

Legenda:

- 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

Nota:

* valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

2.8 VERIFICA DEI MISURATORI

Il *tempo di verifica dei misuratori* è il tempo intercorrente tra la data della richiesta dell'utente e la data di verifica del misuratore.

In genere gli esercenti richiedono all'utente un contributo a copertura del costo dell'intervento nel caso in cui la verifica rilevi un funzionamento corretto del misuratore. Questa situazione determina un oggettivo freno alla richiesta di verifiche. In queste condizioni, le verifiche dei misuratori sono state nel 1998 circa 13.100 di cui 6.700 dei grandi esercenti.

Lo standard medio dei grandi esercenti è di 8,1 giorni, variabile dai 5 giorni dell'Amg-Palermo ai 20 giorni dell'Acegas-Trieste e dell'Agac-Reggio Emilia e il tempo medio è di 4,6 giorni leggermente migliorato dall'anno precedente. La percentuale di casi fuori standard è variabile con punte fino al 57,1% dell'Asm-Brescia e al 20% dell'Agsm-Verona (tabella 22).

Per quanto riguarda i medi esercenti, gli standard sono definiti in modo molto variabile da 1 a 90 giorni e il tempo medio effettivo è pari a 10,9 giorni, peggiorato dall'anno precedente che era di 8,6 giorni. Anche per i piccoli esercenti gli standard sono stati fissati in modo variabile (da 1 a 60 giorni); il tempo medio effettivo dei piccoli esercenti è pari a 3,5 giorni, migliore dei medi e grandi esercenti e migliorato dall'anno scorso (tabella 21).

Le verifiche dei misuratori eseguite dall'Aem-Milano non sono monitorate puntualmente in quanto eseguite insieme ad altri lavori; il tempo medio effettivo riportato è quello relativo a tali lavori.

La misurazione dei tempi di verifica del misuratore pone in evidenza alcuni problemi di uniformità e confrontabilità: la maggior parte degli esercenti misura l'indicatore dalla data della richiesta dell'utente alla data del sopralluogo, mentre solo alcuni misurano l'indicatore dalla data di richiesta dell'utente alla comunicazione ad esso dell'esito della verifica.

Tabella 21 - Verifica dei misuratori: grandi, medi e piccoli esercenti

Esercenti	Casi	Standard			% fuori standard		Effettivo	
		Medio	Minimo	Massimo	1998	1997	1998	1997
Grandi	6.670	8,1	5	20	1,7%	0,5%	4,6	5,2
Medi	4.170	11,2	1	90	7,4%	4,2%	10,9	8,6
Piccoli	2.261	10,6	1	60	0,8%	1,4%	3,5	4,6

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore medio e il range di variabilità)
- %fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 22 - Verifica dei misuratori: grandi esercenti

Esercenti	1998					1997	
	Utenti	Casi	Standard	% fuori standard	Effettivo	% fuori standard	Effettivo
Italgas	4.348.042	459	7,0	0,7%	ND	0,3%	ND
Aem – Milano	791.595	ND	10,0	ND	ND	0,0%	5,3
Camuzzi – Gazometri	763.475	108	7,0	1,1%	3,0	ND	5,0
Napoletana Gas	533.457	3.538	7,0	2,4%	4,0	0,8%	4,0
Seabo – Bologna	340.361	143	7,0	ND	ND	ND	ND
Amaq – Genova	313.818	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Fiorentina Gas	290.832	12	7,0	16,7%	ND	ND	ND
Italcogim	286.797	1.646	10,0	0,0%	7,0	0,0%	7,0
Acaq – Reggio Emilia	167.716	80	20,0	ND	15,0*	ND	11,0
Siciliana Gas	156.761	25	15,0	NV	NV	ND	NV
Asm – Brescia	145.850	7	12,0	57,1%	13,1	14,3%	7,7
Soqegas	138.425	128	7,0	0,0%	2,9	ND	5,0
Consiag – Prato	136.735	ND	7,0	ND	ND	ND	ND
Ages – Pisa	130.557	359	10,0	0,0%	5,0	0,0%	7,0
Società Gas Rimini	125.091	60	7,0	0,0%	3,1	0,0%	3,0
Aqsm – Verona	120.116	68	15,0	20,0%	14,2	3,0%	6,4
Amaq – Padova	119.482	10	7,0	0,0%	ND	0,0%	2,0
Amps – Parma	118.530	12	15,0	0,0%	13,0	0,0%	14,0
Asco Piave	114.428	2	10,0	0,0%	5,0	0,0%	6,0
Aceqas – Trieste	111.419	1	20,0	0,0%	7,0	ND	ND
Amq – Palermo	101.023	12	5,0	0,0%	2,5	ND	ND

Legenda:

- standard: tempo massimo 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

Nota:

* valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

2.9 VERIFICA DELLA PRESSIONE DI FORNITURA

Il *tempo di verifica della pressione di fornitura* è il tempo intercorrente tra la data della richiesta dell'utente e la data di verifica della pressione di fornitura.

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

Le richieste di verifica della pressione di fornitura hanno riguardato circa 4.300 utenti; non vi sono rilevanti differenze tra i grandi, i medi e i piccoli esercenti sia sul piano degli standard (3,9 giorni per i grandi, 4,8 giorni per i medi e 5,6 per i piccoli) sia sui tempi medi effettivi (2,4 giorni per i grandi e per i medi e 2,7 giorni per i piccoli) (tabella 23).

Le percentuali di mancato rispetto dello standard sono contenute (0,7% per i grandi esercenti, 1,1% per i medi e 0,3% per i piccoli).

Per quanto riguarda i grandi esercenti il tempo effettivo risulta poco misurato ma è migliorato dall'anno scorso; non vi sono casi di mancato rispetto dello standard a parte per Camuzzi Gazometri che ha un percentuale di casi fuori standard dell'11,1% (tabella 24).

Le verifiche del livello di pressione eseguite dall'Aem-Milano non sono controllate puntualmente in quanto eseguite insieme ad altri lavori; il tempo medio effettivo riportato è quello relativo a tali lavori.

La misurazione dei tempi di verifica della pressione di fornitura pone in evidenza problemi di uniformità e confrontabilità: la maggior parte degli esercenti misura l'indicatore dalla data della richiesta dell'utente alla data del sopralluogo, mentre solo alcuni esercenti misurano l'indicatore dalla data di richiesta dell'utente alla comunicazione ad esso dell'esito della verifica.

Si segnala inoltre che la Società Gas Rimini e l'Amps-Parma misurano i tempi di verifica della pressione in giorni lavorativi.

Tabella 23 - Verifica della pressione di fornitura: grandi, medi e piccoli esercenti

Esercenti	Casi	Standard			% fuori standard		Effettivo	
		Medio	Minimo	Massimo	1998	1997	1998	1997
Grandi	932	3,9	1	20	0,7%	0,0%	2,4	4,1
Medi	1.960	4,8	1	20	1,1%	1,9%	2,4	3,7
Piccoli	1.383	5,6	1	50	0,3%	0,1%	2,7	2,4

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in giorni: è indicato il valore medio e il range di variabilità)
- %fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in giorni: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 24 - Verifica della pressione di fornitura: grandi esercenti

Esercenti	1998					1997	
	Utenti	Casi	Standard	% fuori Standard	Effettivo	% fuori standard	Effettivo
Italgas	4.348.042	64	2,0	0,0%	ND	0,0%	ND
Aem – Milano	791.595	ND	10,0	ND	ND	ND	ND
Camuzzi – Gazometri	763.475	42	2,0	11,1%	1,4	ND	1,0
Napoletana Gas	533.457	35	2,0	0,0%	ND	0,0%	ND
Seabo – Bologna	340.361	24	1,0	0,0%	1,0	0,0%	6,0
Amqa – Genova	313.818	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Fiorentina Gas	290.832	2	2,0	0,0%	6,0	ND	ND
Italcoim	286.797	183	5,0	0,0%	4,0	0,0%	4,0
Acaq – Reggio Emilia	167.716	365	ND	ND	ND	ND	7,3
Siciliana Gas	156.761	5	7,0	NV	NV	NV	NV
Asm – Brescia	145.850	0	14,0	ND	ND	ND	ND
Sogeqas	138.425	15	3,0	0,0%	1,0	ND	10,0
Consiaq – Prato	136.735	ND	7,0	ND	ND	ND	ND
Agas – Pisa	130.557	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Società Gas Rimini	125.091	167	3,0	0,0%	2,2	0,0%	2,0
Aqsm – Verona	120.116	5	15,0	0,0%	3,6	0,0%	1,2
Amaq – Padova	119.482	0	3,0	ND	ND	ND	ND
Amps – Parma	118.530	15	7,0	0,0%	1,0	0,0%	15
Asco Piave	114.428	10	20,0	0,0%	2,1	ND	ND
Acegas – Trieste	111.419	0	20,0	ND	ND	ND	ND
Amq – Palermo	101.023	0	7,0	ND	ND	ND	ND

Legenda:

- standard: tempo massimo 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

2.10 PRONTO INTERVENTO

Il *tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento* è il tempo, espresso in minuti, 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 118.000 utenti dei quali 82.300 dei grandi esercenti.

Gli standard dichiarati sono estremamente variabili anche tra esercenti delle stesse dimensioni. Il tempo medio effettivo è di 25 minuti per i grandi esercenti, di 43,7 minuti per i medi e di 29,6 minuti per i piccoli (tabella 25).

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.

Dai controlli effettuati a campione dall'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, il tempo decorre da quando il reperibile viene avvertito. Tale misurazione può risentire quindi dell'eventuale interposizione di un servizio di centralino o ancora del tempo necessario al reperibile per raggiungere l'officina.

Spesso gli esercenti definiscono in modo diverso la prestazione di pronto intervento (ad esempio solo chiamate notturne, solo per emergenza, chiamate per cause diverse dalla fuga e/o da anomalie nella fornitura del gas) creando difformità e non confrontabilità tra i dati dichiarati; in particolare, l'Italgas e l'Aem-Milano hanno attribuito il pronto intervento solo alle chiamate che hanno riguardato le fughe di gas in ambienti chiusi.

Ciò deriva anche dal fatto che lo schema di riferimento della Carta dei servizi non prevede questo indicatore; infatti pochi esercenti hanno dichiarato nella propria Carta dei servizi uno standard per il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (tabella 26).

L'esatta definizione della qualifica e dell'attrezzatura di chi interviene per primo sul luogo di chiamata resta comunque rilevante ai fini della confrontabilità e uniformità del servizio di pronto intervento reso all'utente. Per l'analisi di questo problema si rinvia al paragrafo 4.4.

Tabella 25 - Pronto Intervento: grandi, medi e piccoli esercenti

Esercenti	Casi	Standard			% fuori standard		Effettivo	
		Medio	Minimo	Massimo	1998	1997	1998	1997
Grandi	82.331	62,3	30	120	4,5%	3,9%	25,0	66,3
Medi	27.902	71,5	20	240	2,9%	0,4%	43,7	41,6
Piccoli	8.351	55,5	20	180	0,6%	1,2%	29,6	29,4

Legenda:

- standard: tempo massimo dichiarato nella Carta dei servizi (espresso in minuti: è indicato il valore medio e il range di variabilità)
- %fuori standard: percentuale di richieste non evase nel tempo massimo dichiarato
- effettivo: tempo medio effettivo (espresso in minuti: è indicato il valore medio ponderato)

Tabella 26 - Pronto Intervento: grandi esercenti

Esercenti	1998					1997	
	Utenti	Casi	Standard	% fuori standard	Effettivo	% fuori standard	Effettivo
Italgas	4.348.042	37.273	60,0	2,4%	16,3	2,7%	ND
Aem – Milano	791.595	1.647	60,0	0,0%	21,8	0,0%	23,7
Camuzzi – Gazometri	763.475	6.272	60,0	0,0%	25,8	ND	20,0
Napoletana Gas	533.457	8.406	60,0	5,7%	ND	8,3%	ND
Seabo – Bologna	340.361	1.624	ND	ND	ND	ND	90,0
Amaq – Genova	313.818	6.181	ND	ND	90,0*	0,0%	102,0
Fiorentina Gas	290.832	5.723	60,0	23,1%	58,0	13,6%	ND
Italcogim	286.797	1.659	45,0	0,0%	19,9	0,0%	20,0
Acaq – Reggio Emilia	167.716	ND	120,0	ND	ND	ND	60,0
Siciliana Gas	156.761	2.024	ND	NV	NV	NV	NV
Asm – Brescia	145.850	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Soqegas	138.425	1.773	60,0	0,0%	27,6	ND	15,0
Consiag – Prato	136.735	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Ages – Pisa	130.557	1.387	ND	ND	30,0*	0,0%	30,0
Società Gas Rimini	125.091	158	ND	10,8%*	22,0*	ND	40,0
Aqsm – Verona	120.116	469	ND	ND	50,0*	ND	84,0
Amaq – Padova	119.482	ND	ND	ND	ND	ND	20,0
Amps – Parma	118.530	1.760	60,0	0,0%	40,0	0,0%	40,0
Asco Piave	114.428	302	90,0	3,7%	41,7	0,0%	60,0
Acegas – Trieste	111.419	1.776	30,0	0,0%	15,0	ND	ND
Amq – Palermo	101.023	3.897	120,0	11,9%	57,8	ND	ND

Legenda:

- standard: tempo massimo 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

Nota:

* valore che non contribuisce al calcolo delle medie della rispettiva tabella di riepilogo nel paragrafo 2.1.

2.11 PRESTAZIONI RICHIESTE DEGLI UTENTI NEI CAPOLUOGHI DI REGIONE

Il rapporto prende in esame per la prima volta i tempi medi effettivi per l'effettuazione delle prestazioni su richiesta degli utenti nei capoluoghi di regione.

Il confronto risulta particolarmente interessante; infatti, anche se per maggiore completezza di analisi andrebbero esaminate per le prestazioni su richiesta anche le percentuali fuori standard e il numero di casi, i dati relativi ai tempi medi effettivi permettono di valutare la tempestività media degli esercenti che operano nelle grandi città.

La realtà dei capoluoghi di regione è particolarmente articolata: in particolare 6 capoluoghi sono gestiti da Italgas, 7 da aziende pubbliche e 3 da esercenti privati. Inoltre i dati di 10 capoluoghi di regione sono riferiti all'esercente mentre 8 sono relativi alla sola zona operativa alla quale appartiene il capoluogo stesso (tabella 27).

Significativa è la differenza di utenti serviti: Aosta conta complessivamente 9.065 utenti (la metanizzazione del capoluogo è in fase di completamento) mentre la zona operativa di Italgas che comprende Roma interessa oltre 1,1 milioni di utenti.

Con riferimento alle prestazioni maggiormente misurate dagli esercenti per la preventivazione si va 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 ad un massimo di 10 giorni per L'Aquila, per la disattivazione della fornitura da un minimo di 2 giorni per Ancona e per Trento ad un massimo di 5 giorni per Trieste (tabella 28).

I dati di Reggio Calabria non sono riportati in quanto la città non è ancora dotata di una rete di distribuzione del gas. Nella città di Cagliari è presente invece una rete di distribuzione di gas manifatturato che non copre l'intera città; anche in tal caso non è quindi possibile effettuare un confronto con gli altri capoluoghi di regione dove la diffusione del servizio costituisce una premessa indispensabile per la misura della tempestività dell'esercente a rispondere alle richieste di prestazione da parte degli utenti.

Tabella 27 - Capoluoghi di regione

Regione	Capoluogo	Esercente	Esercente o Zona operativa*	Utenti
Piemonte	Torino	Italgas	Zona operativa	673.890
Valle d'Aosta	Aosta	Italgas	Zona operativa	9.065
Liguria	Genova	Amga	Esercente	313.818
Lombardia	Milano	Aem	Esercente	790.087
Veneto	Venezia	Italgas	Zona operativa	180.299
Trentino-Alto Adige	Trento	Sit	Esercente	65.976
Friuli-Venezia Giulia	Trieste	Acegas	Esercente	111.419
Emilia-Romagna	Bologna	Seabo	Esercente	339.383
Toscana	Firenze	Fiorentina	Esercente	290.832
Umbria	Perugia	Sogegas	Zona operativa	72.639
Marche	Ancona	Ams	Esercente	50.114
Lazio	Roma	Italgas	Zona operativa	1.160.170
Campania	Napoli	Napoletana	Esercente	533.457
Abruzzo	L'Aquila	Agas	Zona operativa	28.988
Molise	Campobasso	Italgas	Zona operativa	20.271
Puglia	Bari	Amgas	Esercente	87.956
Basilicata	Potenza	Italgas	Zona operativa	28.757
Sicilia	Palermo	Amg	Esercente	101.023

Nota:

*Non in tutti i casi vi è corrispondenza tra l'esercente o la zona operativa e il territorio del solo capoluogo.

Tabella 28 - Tempi medi effettivi per prestazioni su richiesta degli utenti: capoluoghi di regione

Prestazione	Ancona	Aosta	Bari	Bologna	Campobasso	Firenze	Genova	L'Aquila	Milano	Napoli	Palermo	Perugia	Potenza	Roma	Torino	Trento	Trieste	Venezia
Preventivazione	9,0	4,4	ND	6,3	7,4	9,8	9,8	24,0	18,4	7,0	12,7	13,0	4,3	7,0	7,0	21,0	14,0	6,1
Allacciamenti aerei	NV	14,6	ND	ND	7,6	10,4	ND	NV	ND	9,6	12,5	ND	9,4	11,0	16,0	ND	ND	7,9
Impianti completi	NV	24,2	ND	14,4	14,6	19,5	*** 10,5	45,0	ND	17,4	38,1	25,0	11,3	20,0	26,0	22,3	16,0	14,1
Attivazioni e riattivazioni	2,0	2,4	ND	4,0	1,5	14,4	3,5	10,0	5,4	3,8	2,5	5,0	1,5	2,0	5,0	4,0	7,0	2,2
Disattivazioni	2,0	ND	ND	4,0	ND	ND	3,4	4,0	4,7	ND	2,5	4,0	ND	ND	ND	2,0	5,0	ND
Risposta a richieste scritte	27,0	ND	ND	16,3	ND	ND	ND	20,0	ND	14,0	11,8	9,0	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Risposta a reclami	24,0	ND	ND	ND	ND	19,0	**** 18,0	20,0	15,0	17,0	15,9	19,0	ND	ND	ND	18,1	ND	ND
Rettifiche di fatturazione	ND	ND	ND	1,0	ND	ND	ND	13,0	5,2	ND	ND	10,0	ND	ND	ND	ND	60,0	ND
Riattivazione utenti morosi	1,0	ND	ND	1,0	ND	ND	ND	2,0	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	0,5	1,0	ND
Verifica misuratori	7,0	ND	ND	ND	ND	ND	ND	4,0	5,3	4,0	2,5	4,0	ND	ND	ND	ND	7,0	ND
Verifica pressione	1,0	ND	ND	1,0	ND	6,0	ND	3,0	5,3	ND	ND	ND	ND	ND	ND	2,0	ND	ND
Sospensioni programmate (*)	8,0	ND	ND	ND	ND	ND	ND	4,0	ND	ND	ND	5,0	ND	ND	ND	ND	3,2	ND
Pronto intervento (**)	50,0	35,0	ND	ND	ND	58,0	90,0	40,0	21,8	ND	57,8	30,0	ND	34,0	31,0	ND	15,0	ND

Note:

Tempo misurato in giorni salvo diversa indicazione

(*) Tempo misurato in ore

(**) Tempo misurato in minuti

(***) Comprende gli allacciamenti aerei

(****) Comprende le richieste scritte

3. 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 esercenti, 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 scegliere sia quali indicatori di qualità assoggettare a rimborso, sia l'entità del rimborso, sia le procedure di rimborso: gli indicatori di qualità sottoposti a rimborso sono molto diversi da esercente ad esercente, e inoltre alcuni esercenti hanno sottoposto a rimborso anche indicatori di qualità non previsti dallo schema generale di riferimento della Carta dei servizi. Per quanto riguarda le modalità di rimborso, solo Italgas, Napoletana Gas, Società Gas Rimini ed alcuni altri esercenti medi e piccoli hanno adottato procedure di rimborso automatico.

Per ciascuno degli standard specifici che ogni esercente ha indicato come soggetti a rimborso, sono stati presi in esame i casi di mancato rispetto degli standard specifici per cause imputabili all'esercente, il numero delle richieste di rimborso presentate dagli utenti, le richieste accettate, i rimborsi erogati, con indicazione di quelli automatici, e l'entità dei rimborsi pagati.

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 (tabella 29).

Dal confronto con l'anno precedente risulta evidente che i casi di mancato rispetto degli standard soggetti ad indennizzo sono diminuiti nel 1998 (tabella 30). Questo fatto si può spiegare sia con un progressivo miglioramento da parte degli esercenti, che nei primi anni di applicazione della Carta dei servizi possono avere incontrato difficoltà iniziali a rispettare gli standard, sia come effetto dei controlli da parte dell'Autorità e della conseguente pubblicazione comparativa dei risultati: questa comparazione ha fornito un ulteriore stimolo agli esercenti per migliorare la qualità.

Per quanto riguarda i piccoli esercenti, l'aumento di casi fuori standard è dovuto al maggior numero, rispetto al 1997, di esercenti che hanno provveduto a verificare il rispetto degli standard dichiarati nella Carta dei servizi ed a evidenziare i casi di mancato rispetto.

Tabella 29 - Rimborsi agli utenti

	Grandi esercenti	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale
Casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso per cause imputabili all'esercente	8.814	2.880	672	12.366
Numero di richieste di rimborso presentate da parte degli utenti	8	18	93	119
Numero di rimborsi: concessi	573	115	19	707
di cui rimborsi automatici	566	98	14	678
Importo totale dei rimborsi concessi (milioni di lire)	36,1	8,6	6,7	51,4

Tabella 30 - 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	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale
Nel 1997	10.707	3.172	386	14.265
Nel 1998	8.814	2.880	672	12.366

Legenda:

- 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 utenti
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di utenti minore di 10.000

4. SICUREZZA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO

4.1 SINTESI DEI RISULTATI

Gli aspetti della sicurezza del servizio presi in esame dal rapporto sono la percentuale di rete ispezionata in media e bassa pressione, l'odorizzazione del gas e il pronto intervento. Per l'odorizzazione del gas si è valutata la ripartizione degli esercenti in funzione del livello medio di odorizzazione del gas distribuito, mentre per il pronto intervento si sono esaminati gli esercenti in funzione del tempo medio effettivo dell'arrivo sul posto di chiamata e del numero di chiamate ogni mille utenti serviti.

Il rapporto considera due aspetti della continuità del servizio: la quantità di gas acquistato e telecontrollato nei punti di alimentazione della rete e il numero di gruppi di riduzione finale in antenna.

Per valutare l'evoluzione della quantità di rete ispezionata negli anni 1997 e 1998, i dati sono stati esaminati per ciascuna delle tipologie di rete (media e bassa) e per ciascuno dei tre raggruppamenti di esercenti (grandi, medi e piccoli). Ne risulta una tendenza in aumento valutabile in circa il 2% della rete in bassa pressione e in circa l'1% della rete in media (tabelle 31 e 32).

I dati relativi al 1998 sono stati disaggregati in base alla percentuale di rete ispezionata da ciascun esercente. L'esame dei dati ha evidenziato che a fronte di comportamenti virtuosi di una parte consistente degli esercenti, 193 e 190 esercenti rispettivamente per la media e per la bassa di pressione, ai quali corrisponde circa il 10% degli utenti serviti, non hanno ispezionato alcun tratto di rete. Viene quindi confermata una marcata difformità nelle scelte degli esercenti con diversi gradi di tutela dei cittadini (tabella 33 e 34).

I livelli effettivi di odorizzazione del gas sono stati esaminati separatamente per il THT e il TBM (tabelle 35 e 36). Il THT (componente principale tetraidrotiofene) e il TBM (componente principale terzbutilmercaptano) sono i due tipi di odorizzanti prevalentemente utilizzati dagli esercenti per conferire al gas distribuito il caratteristico odore agliaceo; tale odore consente di avvertire nell'aria la presenza del gas, di per sé privo di odore, prima che esso raggiunga percentuali pericolose con possibili inneschi di esplosioni. L'Italgas utilizza in più di una zona operativa entrambi i tipi di odorizzante (tabella 37). L'esame dei dati ha evidenziato la presenza di 8 esercenti, al servizio di circa 100.000 utenti, e 17 esercenti, al servizio di circa 75.000 utenti, rispettivamente per il THT e per il TBM, che non hanno saputo indicare le quantità di odorizzante immesso nel gas distribuito. Altri 86 esercenti, ai quali corrispondono oltre 600.000 utenti, hanno dichiarato bassi livelli di odorizzazione del gas.

Il pronto intervento è stato esaminato sia sotto il profilo della tempestività di arrivo sul posto di chiamata (tabella 38), sia sotto quello della frequenza delle chiamate

rispetto al numero di utenze servite (tabella 39). Dall'esame dei dati risulta che 122 esercenti, al servizio di oltre 2.100.000 utenti, non sono stati in grado di fornire il numero di chiamate, mentre 226 esercenti, al servizio di oltre 3.700.000 utenti, non hanno misurato il tempo di arrivo sul luogo di chiamata. Pure rilevante risulta il dato che 124 esercenti, che rappresentano più di 3.200.000 utenti, ricevono chiamate di pronto intervento da più di dieci utenti ogni mille utenti serviti. Tale difformità risente sicuramente da una parte di una interpretazione più o meno estensiva del servizio di pronto intervento e dall'altra di differenti soluzioni impiantistiche (ad esempio la presenza di riduttori di utenza, nel caso in cui il motivo della chiamata comprenda la mancanza di gas).

Per quanto concerne la continuità del servizio si è esaminata la diffusione tra gli esercenti del telecontrollo del gas, nei 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. Il dato è stato verificato solo per i grandi esercenti, a motivo della difficoltà di verificare l'esatta interpretazione da parte degli esercenti del concetto di telecontrollo, spesso confuso con i sistemi di semplice telelettura dei volumi acquistati.

Tabella 31 - Rete interrata ispezionata: bassa pressione

Esercenti	Utenti	Estensione della rete in km	Metri di rete/ Utente	Estensione della rete controllata in km	% di rete controllata 98	% di rete controllata 97
Grandi	9.354.510	53.042	5,7	19.820	37%	37%
Medi	4.374.793	39.892	9,1	9.978	25%	22%
Piccoli	1.405.178	15.956	11,4	5.302	33%	24%
Totale	15.134.481	108.890	7,2	35.099	32%	30%

Tabella 32 - Rete interrata ispezionata: media pressione

Esercenti	Utenti	Estensione della rete in km	Metri di rete/ Utente	Estensione della rete controllata in km	% di rete controllata 98	% di rete controllata 97
Grandi	9.354.510	29.300	3,1	20.428	70%	68%
Medi	4.374.793	20.937	4,8	6.169	29%	32%
Piccoli	1.405.178	9.356	6,7	3.518	38%	21%
Totale	15.134.481	59.593	3,9	30.114	51%	50%

Legenda:

- 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 utenti
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di utenti minore di 10.000
- metri di rete/utenti: metri totali di rete esistente al 31 dicembre 1997 rapportati al numero di utenti al 31 dicembre 1998

Tabella 33 - Ripartizione esercenti in base alla percentuale di rete ispezionata: bassa pressione

	Percentuale di rete ispezionata										totale	
	0		< 25%		≥ 25 e < 50%		≥ 50 e < 75%		≥ 75%			
Esercenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti
Grandi	1	101.023	9	1.345.656	8	6.222.204			3	1.685.627	21	9.354.510
Medi	39	1.042.863	60	1.636.906	38	1.024.433	12	411.010	12	259.581	161	4.374.793
Piccoli	150	398.846	77	330.334	84	299.848	36	125.017	91	251.133	438	1.405.178
Totale	190	1.542.732	146	3.312.896	130	7.546.485	48	536.027	106	2.196.341	620	15.134.481

Tabella 34 - Ripartizione esercenti in base alla percentuale di rete ispezionata: media pressione

	Percentuale di rete ispezionata										Totale	
	0		< 25%		≥ 25 e < 50%		≥ 50 e < 75%		≥ 75%			
Esercenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti
Grandi	1	167.716	6	734.382	6	1.382.012	1	533.457	7	6.536.943	21	9.354.510
Medi	39	1.068.578	48	1.328.492	27	656.451	16	452.922	31	868.350	161	4.374.793
Piccoli	153	416.333	65	232.268	54	210.229	48	171.896	118	374.452	438	1.405.178
Totale	193	1.652.627	119	2.295.142	87	2.248.692	65	1.158.275	156	7.779.745	620	15.134.481

Legenda:

- 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 utenti
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di utenti minore di 10.000
- metri di rete/utenti: metri totali di rete esistente al 31 dicembre 1997 rapportati al numero di utenti al 31 dicembre 1998

Tabella 35 - Ripartizione esercenti in base al grado di odorizzazione: THT

Esercenti	Dati non disponibili		< 20mg/mc		≥ 20 e < 32mg/mc		≥ 32mg/mc		Totale	
	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti
Grandi					4	531.231	8	1.991.954	12	2.523.185
Medi	2	86.264	9	151.089	21	725.051	17	577.909	49	1.540.313
Piccoli	6	12.194	51	166.192	30	82.518	20	52.330	107	313.234
Totale	8	98.458	60	317.281	55	1.338.800	45	2.622.193	168	4.376.732

Tabella 36 - Ripartizione esercenti in base al grado di odorizzazione: TBM

Esercenti	Dati non disponibili		< 5mg/mc		≥ 5 e < 8mg/mc		≥ 8mg/mc		Totale	
	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti
Grandi							8	2.483.283	8	2.483.283
Medi	1	13.023	11	264.186	13	383.282	79	2.049.094	104	2.709.585
Piccoli	16	61.437	15	55.214	37	129.429	219	774.612	287	1.020.692
Totale	17	74.460	26	319.400	50	512.711	306	5.306.989	399	6.213.560

Tabella 37 - Ripartizione in base al tipo di odorizzante: Italgas

Tipo odorizzante	Utenti	Gas totale acquistato (mc)	Totale odorizzante (Kg)	Grado di odorizzazione (mg/mc)
THT	3.455.082	5.501.346.134	199.061	36,1
TBM	204.143	267.797.876	5.793	21,6
THT+TBM	680.090	1.178.788.817	37.156	31,5

Legenda:

Utenti: numero di utenti al 31 dicembre 1998

Tabella 38 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

	Dati non disponibili		< 30 minuti		≥ 30 e < 60 minuti		≥ 60 e < 120 minuti		≥ 120 minuti		Totale	
	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti
Grandi	6	1.432.646	7	6.564.844	6	875.486	2	481.534			21	9.354.510
Medi	57	1.874.872	34	743.242	56	1.403.413	14	353.266			161	4.374.793
Piccoli	163	445.862	91	347.353	138	475.320	43	135.000	3	1.643	438	1.405.178
Totale	226	3.753.380	132	7.655.439	200	2.754.219	59	969.800	3	1.643	620	15.134.481

Tabella 39 - Numero di chiamate di pronto intervento ogni mille utenti serviti

	Dati non disponibili		< 1		≥ 1 e < 5		≥ 5 e < 10		≥ 10		Totale	
	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti	N. esercenti	Utenti
Grandi	4	569.783			5	1.491.591	3	5.398.314	9	1.894.822	21	9.354.510
Medi	37	1.345.614	20	413.855	34	718.252	30	810.305	40	1.086.767	161	4.374.793
Piccoli	81	211.913	88	218.672	129	465.695	65	225.754	75	283.144	438	1.405.178
Totale	122	2.127.310	108	632.527	168	2.675.538	98	6.434.373	124	3.264.733	620	15.134.481

Legenda:

- 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 utenti
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di utenti minore di 10.000
- Utenti: numero di utenti al 31 dicembre 1998

4.2 ISPEZIONE DELLA RETE INTERRATA

Il rapporto ha esaminato i dati relativi alle percentuali di rete interrata ispezionata; i dati dichiarati dai grandi esercenti hanno consentito di rilevare che mediamente la quantità di rete in bassa pressione ispezionata nel 1998 è stata pari a quella ispezionata nell'anno precedente, mentre la quantità di rete in media pressione ispezionata nel 1998 è aumentata del 2% rispetto al 1997.

Per i grandi esercenti (tabelle 40 e 41) la percentuale di rete controllata (37% per la rete di bassa pressione e 70% per la rete di media pressione) risulta superiore rispetto a quella dei medi e dei piccoli esercenti; in particolare merita attenzione la riduzione dell'ispezione della rete di bassa pressione dell'Italgas e della Fiorentina Gas e l'allineamento dell'Amga di Genova, della Napoletana Gas, della Seabo di Bologna e dell'Acegas di Trieste ai valori medi di settore per la bassa pressione, rispetto a valori nettamente più bassi nel 1997.

Il valore medio ponderato della 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.

A fronte di una tendenza dei grandi esercenti verso i valori medi di settore del 1998 rispetto al 1997, 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; alcuni altri che ispezionano piccole percentuali di rete, probabilmente con una logica di intervento su segnalazione di fuga da parte di personale dell'esercente o di terzi o di verifica dei 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 di Bologna, la Fiorentina Gas, l'Asm di Brescia, l'Agas di Pisa e la Gas Rimini utilizzano l'automezzo per la ricerca, raggiungendo elevate percentuali di rete ispezionata, dall'altra parte 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.

La presenza di esercenti che dichiarano di non utilizzare in alcun modo lo strumento portatile, almeno per la rete in bassa pressione, può evidenziare situazioni in cui non siano stati ispezionati gli impianti di derivazione di utenza, ancorché i dati richiesti si riferiscano alla sola rete posata.

Infine, pur utilizzando strumentazioni con la stessa soglia di sensibilità, anche in base ai controlli effettuati presso gli esercenti, si riscontrano diverse impostazioni di soglia minima di significatività della dispersione segnalata dallo strumento, lasciando aperto

il problema di una diversa efficacia della ricerca delle dispersioni in presenza di diverse soglie adottate. Tale diversità deriva dall'assenza di una normativa tecnica che definisca in modo univoco le modalità di esecuzione dell'ispezione della rete interrata e la taratura degli strumenti nonché le modalità di registrazione dei dati raccolti.

Tabella 40 - Controlli rete bassa pressione: grandi esercenti

Esercenti	1998							1997
	Utenti	Estensione reti BP in km	Metri di rete/utente	km di rete controllata	% rete controllata con automezzo	% rete controllata con portatile	% rete controllata	% rete controllata
Italgas	4.348.042	21100	4,9	6171,2	26%	3%	29%	37%
Aem – Milano	791.595	2224	2,8	2224,0	95%	5%	100%	100%
Camuzzi Gazometri	763.475	7101	9,3	5295,3	73%	1%	75%	73%
Napoletana Gas	533.457	3107	5,8	1278,7	0%	41%	41%	9%
Seabo – Bologna	340.361	1333	3,9	509,0	38%	0%	38%	20%
Amga – Genova	313.818	1165	3,7	381,2	0%	33%	33%	2%
Fiorentina Gas	290.832	1165	4,0	474,0	33%	8%	41%	67%
Italcogim	286.797	1841	6,4	375,5	0%	20%	20%	20%
Acag – Reggio Emilia	167.716	1729	10,3	258,0	0%	0%	15%	15%
Siciliana Gas	156.761	1192	7,6	238,0	20%	0%	20%	10%
Asm – Brescia	145.850	1204	8,3	323,9	27%	0%	27%	27%
Sogegas	138.425	1429	10,3	448,0	30%	1%	31%	42%
Consiag - Prato	136.735	739	5,4	32,8	0%	4%	4%	ND
Ages – Pisa	130.557	1232	9,4	1232,0	94%	6%	100%	86%
Società Gas Rimini	125.091	1120	9,0	133,0	12%	0%	12%	13%
Agsm – Verona	120.116	782	6,5	102,0	6%	7%	13%	3%
Amag – Padova	119.482	1010	8,5	16,8	0%	2%	2%	2%
Amps – Parma	118.530	505	4,3	53,0	5%	5%	10%	14%
Asco Piave	114.428	1977	17,3	60,0	0%	3%	3%	1%
Acegas – Trieste	111.419	615	5,5	213,2	0%	35%	35%	23%
Amg – Palermo	101.023	472	4,7	0,0	0%	0%	0%	ND
Totale	9.354.510	53.042	5,7	19819,6	30%	7%	37%	37%

Legenda:

- metri di rete/utente: metri totali di rete esistente al 31 dicembre 1998 rapportati al numero di utenti al 31 dicembre 1998

Tabella 41 - Controlli rete media pressione: grandi esercenti

Esercenti	1998							1997
	Utenti	Estensione reti MP in km	Metri di rete/utente	km di rete controllata	% rete controllata con automezzo	% rete controllata con portatile	% rete controllata	% rete controllata
Italgas	4.348.042	14.226	3,3	12928,5	88%	3%	91%	92%
Aem – Milano	791.595	416	0,5	416,3	100%	0%	100%	100%
Camuzzi Gazometri	763.475	2.701	3,5	2495,8	88%	4%	92%	98%
Napoletana Gas	533.457	699	1,3	376,5	0%	54%	54%	21%
Seabo – Bologna	340.361	1.537	4,5	509,0	33%	0%	33%	20%
Amga – Genova	313.818	344	1,1	106,9	0%	31%	31%	21%
Fiorentina Gas	290.832	1.181	4,1	1196,0	77%	24%	101%	67%
Italcogim	286.797	1.478	5,2	643,0	0%	44%	44%	50%
Acag – Reggio Emilia	167.716	445	2,7	ND	0%	0%	0%	ND
Siciliana Gas	156.761	628	4,0	238,0	38%	0%	38%	25%
Asm – Brescia	145.850	368	2,5	96,0	26%	0%	26%	32%
Sogegas	138.425	643	4,6	231,0	35%	1%	36%	41%
Consiag – Prato	136.735	295	2,2	17,1	0%	6%	6%	ND
Ages – Pisa	130.557	465	3,6	465,0	85%	15%	100%	100%
Società Gas Rimini	125.091	1.218	9,7	261,0	21%	0%	21%	26%
Agsm – Verona	120.116	281	2,3	20,0	7%	0%	7%	2%
Amag – Padova	119.482	150	1,3	19,5	0%	13%	13%	3%
Amps – Parma	118.530	909	7,7	110,0	6%	6%	12%	10%
Asco Piave	114.428	1.079	9,4	60,0	0%	5%	6%	1%
Acegas – Trieste	111.419	87	0,8	83,4	0%	96%	96%	100%
Amg – Palermo	101.023	150	1,5	155,0	0%	103%	103%	ND
Totale	9.354.510	29.300	3,1	20428,0	62%	8%	70%	68%

Legenda:

- metri di rete/utente: metri totali di rete esistente al 31 dicembre 1998 rapportati al numero di utenti al 31 dicembre 1998.

4.3 ODORIZZAZIONE DEL GAS

L'odorizzazione del gas resa obbligatoria dalla legge 6 dicembre 1971 n. 1083, è essenziale al fine di garantire l'uso del gas in condizioni di sicurezza nei confronti degli utenti. Infatti la presenza dell'odorizzante consente di avvertire la dispersione di gas prima che la concentrazione del gas stesso raggiunga livelli di pericolosità.

E' quindi evidente che una 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 nonché di situazioni di pericolo all'interno delle abitazioni.

Nel corso del 1999 l'Autorità ha effettuato controlli presso esercenti scelti a campione nei quali ha verificato non solo la quantità di odorizzante introdotto nel gas, ma anche le modalità di verifica del grado di odorizzazione del gas nei punti di alimentazione della rete e nei punti più critici della rete.

I dati dichiarati dai grandi esercenti evidenziano un grado di odorizzazione medio del gas adeguato (tabella 42); in particolare i dati dichiarati dagli esercenti che utilizzano il TBM evidenziano un valore medio minimo per la Sogegas (8,2 mg/mc) e massimo per l'Italgas (21,6 mg/mc), mentre i dati dichiarati dagli esercenti che utilizzano il THT evidenziano un valore medio minimo per l'Asco Piave (20,2 mg/mc) e massimo per la Fiorentina Gas (52,7 mg/mc).

Le verifiche effettuate a campione dall'Autorità presso gli esercenti hanno confermato 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 ed archiviazione dell'esito di tali controlli non sempre adeguata all'importanza di tale aspetto. Tale diversità di comportamenti deriva dall'assenza di una normativa tecnica che disciplini in modo univoco il tema delle modalità di verifica del grado di odorizzazione del gas distribuito.

Tabella 42 - Odorizzazione del gas: grandi esercenti

Esercente	Utenti	Gas totale acquistato (mc)	Tipo odorizzante	Odorizzante totale immesso (Kg)	Grado di odorizzazione medio (mg/mc)
Italgas	688.817	1.178.788.817	THT+TBM	37.156	31,5
Italgas	3.455.082	5.501.346.134	THT	199.061	36,2
Italgas	204.143	267.797.876	TBM	5.793	21,6
Aem – Milano	791.595	939.719.376	TBM	17.587	18,7
Camuzzi – Gazometri	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

Legenda:

- utenti: numero di utenti al 31 dicembre 1998

4.4 PRONTO INTERVENTO

L'importanza del servizio di pronto intervento su chiamata di terzi è di tutta evidenza al fine di rimuovere con tempestività situazioni potenziali di pericolo prima che queste degenerino in incidenti.

Purtroppo il rapporto evidenzia come ancora nel 1998 non tutti i grandi esercenti abbiano definito nella propria Carta dei servizi uno standard di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.

La tempestività di intervento è misurata da un numero ristretto di esercenti, anche se maggiore rispetto al 1997 (si veda il paragrafo 2.10). Il presente rapporto evidenzia anche il parametro del numero di chiamate di pronto intervento ogni mille utenti serviti, di seguito indicato come frequenza di chiamata (tabelle 39 e 43).

Rispetto al valore medio di frequenza di chiamata, ponderato sul numero di chiamate degli utenti dichiarato dagli esercenti che hanno misurato lo standard, si evidenziano situazioni estreme con valori particolarmente bassi, quali Aem di Milano, Gas Rimini e Asco Piave, e altri con valori nettamente superiori alla media, quali l'Amg-Palermo (tabella 43). Tale differenza può essere giustificata in base a una diversa definizione di casi di pronto intervento, a soluzioni impiantistiche differenti (ad esempio la frequenza elevata per l'Amg-Palermo è dovuta principalmente alle chiamate per mancanza di gas per blocco dei riduttori di utenza), o a diverse condizioni degli impianti derivanti da una maggiore o minore frequenza dell'ispezione della rete interrata, o ancora al tipo di materiale e vetustà delle reti di distribuzione.

L'effettuazione da parte dell'Autorità di controlli a campione sugli esercenti risulta in tal caso di estrema importanza ai fini di individuare quanto sia giustificata la deviazione della frequenza di chiamata del singolo esercente dal valore medio del gruppo di appartenenza dell'esercente e dal valore medio di settore.

Tabella 43 - Pronto intervento: grandi esercenti

Esercente	Utenti	Totale casi	Totale casi/ ogni 1000 utenti	Standard	% fuori standard	Effettivo
Italgas	4.348.042	37285	8,6	60	2,4%	16,3
Aem – Milano	791.595	1647	2,1	60	0,0%	21,8
Camuzzi – Gazometri	763.475	6272	8,2	60	0,0%	25,8
Napoletana Gas	533.457	8406	15,8	60	5,7%	ND
Seabo – Bologna	340.361	1624	4,8	ND	0,0%	ND
Amga – Genova	313.818	6181	19,7	ND	0,0%	90
Fiorentina Gas	290.832	5723	19,7	60	23,1%	58
Italcogim	286.797	1659	5,8	45	0,0%	19,9
Acag – Reggio Emilia	167.716	ND	ND	120	ND	60
Siciliana Gas	156.761	2024	12,9	ND	0,0%	ND
Asm – Brescia	145.850	ND	ND	ND	ND	ND
Sogegas	138.425	1773	12,8	ND	0,0%	27,6
Consiag – Prato	136.735	ND	ND	ND	ND	ND
Ages – Pisa	130.557	1387	10,6	ND	0,0%	30
Società Gas Rimini	125.091	158	1,3	ND	10,8%	22
Agsm – Verona	120.116	469	3,9	ND	0,0%	50
Amag – Padova	119.482	ND	ND	ND	ND	ND
Amps – Parma	118.530	1760	14,8	60	0,0%	40
Asco Piave	114.428	302	2,6	90	3,7%	41,7
Acegas – Trieste	111.419	1776	15,9	30	0,0%	15
Amg – Palermo	101.023	3897	38,6	120	11,9%	57,8
Totale	9.354.510	82343	8,8*	62,7*	4,5%*	25*

Legenda:

- utenti: numero di utenti al 31 dicembre 1998

- * valori medi ponderali sugli esercenti che hanno misurato il dato

4.5 TELECONTROLLO E GRUPPI DI RIDUZIONE FINALE

Il rapporto prende in esame per la prima volta il dato relativo alla quantità di gas acquistato dall'esercente e telecontrollato per mezzo di teleallarmi per malfunzionamento delle apparecchiature installate nei punti di alimentazione delle reti.

La presenza di teleallarmi che evidenziano in tempo reale ad un servizio di reperibilità valori anomali sui 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 del servizio.

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 varia dal 100% (per i 2/3 dei grandi esercenti) a valori minimi prossimi all'8% per la Camuzzi Gazometri (tabella 44).

La situazione è articolata e caratterizzata da due situazioni estreme: esercenti quali l'Italgas, la Camuzzi Gazometri, l'Italcogim e la Sogegas che operano in numerosi comuni e che quindi presentano un elevato numero di punti di alimentazione in territori distanti tra di loro ed esercenti che gestiscono territori concentrati intorno a grandi città come l'Aem-Milano, la Seabo-Bologna, l'Amga-Genova e altri. In questa seconda situazione assumono grande rilevanza le cabine di secondo salto che sono di norma anch'esse dotate di telecontrollo.

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 potessero facilitare 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 al servizio di reperibilità e di normative tecniche che prescrivano le modalità di intervento su chiamata dei sistemi di telecontrollo, talvolta non consentono di garantire l'immediata comprensione dell'allarme, riducendo fortemente l'efficacia del sistema di telecontrollo nei punti di alimentazione.

Infine, è emersa l'esistenza di un elevato numero di gruppi di riduzione finale in antenna, la cui disposizione è spesso dovuta alla morfologia del territorio servito. Poiché tali gruppi di riduzione finale non sono sempre dotati di doppia linea, costituiscono una fonte potenziale di rischio di interruzione del servizio per gli utenti a valle degli stessi, in caso di blocco dell'unica linea.

Tabella 44 - Telecontrollo e gruppi di riduzione finale in antenna: grandi esercenti

Esercente	Utenti	Percentuale gas telecontrollato per usi civili	Punti di alimentazione della rete	Gruppi di riduzione finale	Gruppi di riduzione finale in antenna
Italgas	4.348.042	100%	531	5712	4298
Aem – Milano	791.595	100%	7	189	21
Camuzzi – Gazometri	763.475	8%	147	2039	ND
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	ND	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

Legenda:

Utenti: numero di utenti al 31 dicembre 1998

5. CONCLUSIONI

5.1 PRINCIPALI RISULTATI

Il rapporto sulla qualità del servizio di distribuzione e vendita di gas per l'anno 1998 mostra che:

- Alla data del 31 dicembre 1998, a fronte di 760 soggetti esercenti il servizio gas, sono state adottate 531 Carte dei servizi, corrispondenti complessivamente al 94% del totale degli utenti.
- Gli esercenti che non si sono ancora dotati di una Carta dei servizi sono prevalentemente piccoli esercenti con meno di 10.000 utenti.
- Il numero di esercenti che aveva adottato la Carta dei servizi è cresciuto dal 1997 al 1998: 501 Carte dei servizi nel 1997, 531 al 31 dicembre 1998 nell'ultima rilevazione dell'Autorità. Il numero di utenti serviti da esercenti che hanno adottato la Carta dei servizi è così aumentato di circa 900.000 utenti.
- Quasi tutti gli esercenti di maggiore dimensione (con più di 100.000 utenti) dichiarano di aver verificato il rispetto degli standard specifici e degli standard generali di qualità.
- Gli standard di qualità dichiarati dai soggetti esercenti il servizio sono migliorati rispetto al 1997 solo per pochi esercenti: l'Italgas, la Società Gas Rimini e pochi altri medi e piccoli esercenti.
- Gli esercenti non verificano in modo omogeneo tutti gli indicatori di qualità: tempi di preventivazione, di esecuzione impianti completi, di attivazione e di disattivazione risultano essere gli indicatori più controllati, contrariamente a quanto avviene per le risposte a reclami e a richieste scritte, per le verifiche dei misuratori e della pressione di fornitura e per le rettifiche di fatturazione e per il pronto intervento.
- Pochi sono gli esercenti che dichiarano nella propria Carta dei servizi un tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento e che quindi misurano e verificano questo indicatore di qualità che si ritiene rilevante ai fini della sicurezza del servizio.
- In generale per quanto riguarda preventivi, allacciamenti completi, attivazioni e disattivazioni della fornitura le percentuali di richieste dell'utente soddisfatte in tempi superiori agli standard sono molto basse sia per i grandi esercenti (2,3% di casi fuori standard per i preventivi, 4,3% per l'esecuzione impianti completi, 0,8% per le attivazioni e riattivazioni, 0,7% per le disattivazioni), sia per i medi esercenti (0,9% di casi fuori standard per i preventivi, 1,9% per l'esecuzione impianti completi, 0,9% per le attivazioni e riattivazioni, 0,8% per le

disattivazioni), sia per i piccoli (0,8% di casi fuori standard per i preventivi, 1,9% per l'esecuzione impianti completi, 0,3% per le attivazioni e riattivazioni, 0,5% per le disattivazioni), poiché gli standard sono definiti in modo prudenziale.

- In media nel 1998 un utente generico servito dai grandi esercenti riceve un preventivo in 8,1 giorni, viene allacciato alla rete in 22 giorni, e la corrispondente fornitura viene attivata in 3,7 giorni; in media un utente generico servito dai medi esercenti riceve un preventivo in 11,1 giorni, viene allacciato alla rete in 26,2 giorni e la corrispondente fornitura viene attivata in 3,7 giorni; un utente generico servito dai piccoli esercenti riceve un preventivo in 9 giorni, viene allacciato alla rete in 24,1 giorni e la corrispondente fornitura viene attivata in 8 giorni.
- L'esame comparativo dei tempi medi effettivi di esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti nei capoluoghi di regione mette in evidenza valori diversi, non sempre giustificati dalla variabilità delle dimensioni del capoluogo o dalla collocazione dello stesso, anche per capoluoghi gestiti dallo stesso esercente.
- Nel servizio di fornitura del gas a mezzo di reti urbane 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 12.366 casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso, sono stati concessi 707 rimborsi, dei quali 678 con rimborso automatico. Il confronto tra i rimborsi degli esercenti che hanno adottato meccanismi automatici e i rimborsi degli esercenti che hanno adottato meccanismi di rimborso su richiesta dimostra che questo ultimo meccanismo non tutela adeguatamente gli utenti.
- Per quanto riguarda gli indicatori previsti dalla Carta dei servizi sulla sicurezza, l'effettiva lunghezza della rete interrata sottoposta ad ispezione annuale e le modalità di esecuzione variano in modo rilevante da esercente ad esercente. Nel complesso si nota una crescente attenzione nei confronti dell'ispezione delle reti interrate, con un aumento del 2% e dell'1% rispettivamente per la rete ispezionata in bassa e in media pressione. Tuttavia esercenti che nel loro complesso servono il 10% del totale degli utenti non hanno ispezionato nessun tratto di rete nel corso del 1998.
- I livelli di odorizzazione del gas risultano in generale adeguati; anche se 25 esercenti che riforniscono circa 175.000 utenti, non hanno indicato la quantità di odorizzante immesso nel gas distribuito.
- Con riferimento al pronto intervento 122 esercenti al servizio di oltre 2.100.000 utenti non sono stati in grado di fornire il numero di chiamate, mentre 226 esercenti, al servizio di oltre 3.700.000 utenti, non hanno misurato il tempo di arrivo sul luogo di chiamata. Inoltre 124 esercenti, ai quali corrispondono 3.200.000 utenti, sono chiamati per pronto intervento da più di dieci utenti ogni mille serviti.

- Con riferimento alla continuità del servizio, la maggior parte dei grandi esercenti ha installato sistemi di telecontrollo su tutti i punti di alimentazione delle reti di distribuzione, anche se vi sono grandi esercenti che sottopongono a telecontrollo meno del 50% del gas distribuito o che non sono in grado di dichiarare il dato.

5.2 LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI FORNITURA DEL GAS

Nel corso del 1998 la misurazione dei livelli effettivi di qualità ha presentato ancora problemi di uniformità, come già evidenziato nel rapporto sulla qualità del servizio gas per l'anno 1997. 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 a elaborare gli indicatori di qualità. Peraltro i controlli tecnici effettuati hanno dimostrato un affinamento dei metodi, soprattutto presso i grandi esercenti.

Per quanto riguarda le prestazioni relative a fattori commerciali, gli standard di qualità delle Carte dei servizi sono definiti dagli esercenti; ne consegue non solo un'eccessiva differenziazione degli standard tra i diversi esercenti, ma anche la fissazione da parte degli esercenti di standard "prudenziali", non particolarmente ambiziosi. Anche per il 1998, come posto in evidenza nel rapporto sulla qualità del servizio gas nel 1997:

- è sempre 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 a cause dell'utente;
- anche se è da attendersi una certa distribuzione intorno ai valori medi, i livelli medi effettivi risultano in genere largamente inferiori ai tempi massimi dichiarati negli standard specifici.

Per ovviare a questa situazione, l'Autorità ha diffuso il documento per la consultazione "Disciplina dei livelli specifici e generali relativi ai fattori commerciali di qualità dei servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas" del 17 giugno 1999 presentando una proposta per una nuova disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale comuni per tutti gli esercenti.

Sono state quindi effettuate consultazioni scritte e audizioni con i soggetti interessati, in particolare con le associazioni dei consumatori e degli utenti e con gli esercenti, come previsto dall'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge n.481/95.

I livelli di qualità commerciale che l'Autorità intende definire in seguito alla consultazione potrebbero costituire una base di riferimento a cui tutti gli esercenti dovranno uniformarsi sull'intero territorio nazionale.

L'attuale meccanismo dei rimborsi è, come si è visto, poco efficace. Le Carte dei servizi contengono l'indicazione degli standard di qualità soggetti a rimborso, ma i

dati raccolti dall'Autorità mostrano che gli utenti non fanno ricorso alle attuali procedure di rimborso, né il ricorso alle procedure di rimborso su richiesta dell'utente è aumentato negli ultimi 2 anni. Per superare questa difficoltà l'Autorità ha proposto con il documento per la consultazione "Disciplina dei livelli specifici e generali relativi ai fattori commerciali di qualità dei servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas" del 17 giugno 1999 l'introduzione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità stabiliti dalla stessa Autorità. I dati raccolti sul servizio di fornitura del gas dimostrano che, dove sono state predisposte procedure di rimborso automatico, i rimborsi agli utenti sono stati numerosi e queste procedure si sono dimostrate efficaci.

APPENDICE. NOTA METODOLOGICA

1. Raccolta dei dati

I dati utilizzati in questo rapporto sono stati forniti all'Autorità dai soggetti esercenti, attraverso modelli unificati di raccolta dei dati inviati dalla stessa Autorità. Insieme ai modelli 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 1998. La raccolta dei dati si è svolta nella primavera del 1999. Nel presente rapporto sono stati elaborati i dati forniti dagli esercenti entro il 30 settembre 1999.

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.

2. Verifica dei dati

Gli uffici dell'Autorità hanno 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 stimati o 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, esercente ed utente.

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.

3. Elaborazione dei dati sugli standard specifici

In tutte le tabelle 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 tabelle: tabelle in cui sono presentati dati relativi ai singoli esercenti e tabelle in cui sono presentati dati relativi a gruppi di esercenti.

Nelle tabelle 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 dell’Autorità in seguito alle verifiche descritte al punto precedente.

Nelle tabelle 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 tabella 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 tabella 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 indicati al punto 2) di questa appendice. 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 tabella, escludendo dal calcolo 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 indicati al punto 2) di questa appendice. La media è ponderata sul numero annuo di richieste per la prestazione in esame.

4. Elaborazione dei dati sui rimborsi

Nelle tabelle 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.

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 - Struttura del settore gas.....	5
Tabella 2 - Grado di adozione della Carta dei servizi	6
Tabella 3 - Grado di verifica degli standard delle Carte dei servizi.....	7
Tabella 4 - Grado di verifica degli standard delle Carte dei servizi per ciascuna prestazione	8
Tabella 5 - Indagini di soddisfazione degli utenti e certificazione del Sistema Qualità aziendale.....	9
Tabella 6 - Riepilogo relativo a standard specifici: grandi esercenti.....	12
Tabella 7 - Riepilogo relativo a standard specifici: medi esercenti.....	12
Tabella 8 - Riepilogo relativo a standard specifici: piccoli esercenti	13
Tabella 9 - Preventivi: grandi, medi e piccoli esercenti	16
Tabella 10 - Preventivi: grandi esercenti.....	16
Tabella 11 - Esecuzione impianti completi: grandi, medi e piccoli esercenti.....	18
Tabella 12 - Esecuzione impianti completi: grandi esercenti.....	18
Tabella 13 - Attivazioni e riattivazioni: grandi, medi e piccoli esercenti	20
Tabella 14 - Attivazioni e riattivazioni: grandi esercenti	20
Tabella 15 - Disattivazioni: grandi, medi e piccoli esercenti.....	22
Tabella 16 - Disattivazioni: grandi esercenti	22
Tabella 17 - Risposta a reclami: grandi, medi e piccoli esercenti.....	24
Tabella 18 - Risposta a reclami: grandi esercenti.....	24
Tabella 19 - Riattivazione utenti morosi: grandi, medi e piccoli esercenti.....	26
Tabella 20 - Riattivazione utenti morosi: grandi esercenti	26
Tabella 21 - Verifica dei misuratori: grandi, medi e piccoli esercenti.....	28
Tabella 22 - Verifica dei misuratori: grandi esercenti.....	28
Tabella 23 - Verifica della pressione di fornitura: grandi, medi e piccoli esercenti	30
Tabella 24 - Verifica della pressione di fornitura: grandi esercenti	30
Tabella 25 - Pronto Intervento: grandi, medi e piccoli esercenti	32
Tabella 26 - Pronto Intervento: grandi esercenti	32
Tabella 27 - Capoluoghi di regione.....	34
Tabella 28 - Tempi medi effettivi per prestazioni su richiesta degli utenti: capoluoghi di regione.....	35
Tabella 29 - Rimborsi agli utenti	37
Tabella 30 - Evoluzione del numero di casi di mancato rispetto degli standard soggetti a indennizzo .	37
Tabella 31 - Rete interrata ispezionata: bassa pressione.....	40
Tabella 32 - Rete interrata ispezionata: media pressione	40
Tabella 33 - Ripartizione esercenti in base alla percentuale di rete ispezionata: bassa pressione	41
Tabella 34 - Ripartizione esercenti in base alla percentuale di rete ispezionata: media pressione.....	41
Tabella 35 - Ripartizione esercenti in base al grado di odorizzazione: THT	42
Tabella 36 - Ripartizione esercenti in base al grado di odorizzazione: TBM.....	42
Tabella 37 - Ripartizione in base al tipo di odorizzante: Italgas.....	42
Tabella 38 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.....	43
Tabella 39 - Numero di chiamate di pronto intervento ogni mille utenti serviti	43
Tabella 40 - Controlli rete bassa pressione: grandi esercenti	46
Tabella 41 - Controlli rete media pressione: grandi esercenti	47
Tabella 42 - Odorizzazione del gas: grandi esercenti.....	49
Tabella 43 - Pronto intervento: grandi esercenti	51
Tabella 44 - Telecontrollo e gruppi di riduzione finale in antenna: grandi esercenti.....	53