grandi distributori. L'attività rappresenta l'ispezione effettuata dall'esercente su tutti gli impianti di distribuzione gestiti dallo stesso. La tavola 3.46 illustra il riepilogo generale delle attività di localizzazione delle dispersioni per l'anno 2009 relative ai grandi distributori. La tavola 3.47 fornisce il riepilogo generale delle attività di protezione catodica relative ai grandi esercenti per l'anno 2009. La tavola dà conto della messa in protezione catodica efficace della rete in acciaio.

TAV. 3.44

Pronto intervento dei grandi esercenti nel 2009

Numero di clienti finali al 31/12/2009; numero di casi e numero di casi ogni 1.000 clienti finali al 31/12/2008

ESERCENTE	CLIENTI FINALI	IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE		A VALLE DEL PUNTO DI CONSEGNA		TOTALE CASI
		CASI	CASI OGNI 1.000 CLIENTI FINALI	CASI	CASI OGNI 1.000 CLIENTI FINALI	
Società Italiana per il Gas	5.045.473	77.668	15,69	4.543	0,92	82.211
Enel Rete Gas	2.126.838	34.356	16,50	1.874	0,90	36.230
A2A Reti Gas	1.223.437	23.865	19,63	3.286	2,70	27.151
Hera	1.096.943	19.519	17,91	825	0,76	20.344
Italcogim Reti	974.901	21.188	22,38	2.281	2,41	23.469
Napoletana Gas	727.446	15.116	21,11	633	0,88	15.749
Toscana Energia	663.245	11.251	17,17	832	1,27	12.083
E.On Rete	602.008	11.075	17,87	834	1,35	11.909
Azienda Energia e Servizi	472.949	8.445	17,89	1.153	2,44	9.598
Gas Natural Distribuzione Italia	413.398	7.354	18,55	1.267	3,20	8.621
Enia	390.160	6.748	17,44	657	1,70	7.405
Ascopiave	331.755	3.312	10,13	463	1,42	3.775
Genova Reti Gas	326.982	5.745	17,53	322	0,98	6.067
Acegas Aps	263.521	2.175	8,29	460	1,75	2.635
Linea Distribuzione	244.389	2.944	12,21	606	2,51	3.550
Consiag Reti	186.213	2.906	15,86	406	2,22	3.312
Gelsia Reti	180.200	2.632	14,82	395	2,22	3.027
Sgr Reti	166.767	1.838	11,21	270	1,65	2.108
G.E.I. Gestione Energetica Impianti	144.874	2.489	19,38	117	0,91	2.606
Acsm Agam	142.773	1.437	10,11	147	1,03	1.584
Edison D.G.	142.582	2.134	15,19	213	1,52	2.347
Amg Energia	141.364	4.167	29,96	755	5,43	4.922
Dolomiti Reti	138.146	660	4,89	326	2,41	986
Amga Azienda Multiservizi	135.044	1.292	9,70	183	1,37	1.475
Agsm Distribuzione	134.542	2.608	19,20	517	3,81	3.125
Erogasmet	125.731	2.221	17,97	269	2,18	2.490
As Retigas	122.821	1.405	11,49	89	0,73	1.494
Azienda Municipale Del Gas	117.146	1.888	16,24	24	0,21	1.912
Multiservizi	115.947	2.187	19,01	136	1,18	2.323
Coingas	115.758	2.045	17,93	195	1,71	2.240
Acam Gas	110.160	2.118	19,41	230	2,11	2.348
Intesa Distribuzione	108.087	1.029	9,77	341	3,24	1.370
TOTALE	**17.231.600**	**285.817**	**16,59**	**24.649**	**1,43**	**310.466**

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

TAV. 3.45

Rete ispezionata dai grandi esercenti nel 2009

km e valori percentuali

ESERCENTE	RETE IN BASSA PRESSIONE			RETE IN ALTA PRESSIONE		
	ESTENSIONE RETE(A)	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA	% RETE ISPEZIONATA	ESTENSIONE RETE(A)	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA	% RETE ISPEZIONATA
Società Italiana per il Gas	26.394	10.181	38,6	19.638	8.341	42,5
Enel Rete Gas	18.936	14.754	77,9	12.134	9.600	79,1
A2A Reti Gas	5.749	3.372	58,6	1.873	1.435	76,6
Hera	4.987	3.608	72,4	8.264	6.580	79,6
Italcogim Reti	7.677	4.121	53,7	7.068	3.780	53,5
Napoletana Gas	3.317	1.434	43,2	1.608	838	52,1
Toscana Energia	6.107	1.753	28,7	5.056	1.427	28,2
E.On Rete	5.553	1.980	35,6	3.578	1.328	37,1
Azienda Energia e Servizi	1.113	369	33,2	208	101	48,4
Gas Natural Distribuzione Italia	3.355	1.759	52,4	3.104	1.622	52,2
Enia	2.886	1.732	60,0	2.827	1.867	66,1
Ascopiave	4.374	1.833	41,9	2.179	902	41,4
Genova Reti Gas	1.264	460	36,4	430	163	37,9
Acegas Aps	1.714	1.395	81,4	420	349	83,1
Linea Distribuzione	1.952	1.033	52,9	782	439	56,2
Consiag Reti	1.005	1.005	100,0	559	558	99,7
Gelsia Reti	1.216	604	49,7	262	254	96,6
Sgr Reti	1.253	522	41,7	1.387	566	40,8
G.E.I. Gestione Energetica Impianti	1.661	1.369	82,4	679	513	75,6
Acsm Agam	809	454	56,1	222	148	66,6
Edison D.G.	1.406	1.210	86,0	1.104	901	81,6
Amg Energia	560	528	94,4	312	312	100,0
Dolomiti Reti	1.437	771	53,7	719	349	48,5
Amga Azienda Multiservizi	1.546	527	34,1	588	207	35,2
Agsm Distribuzione	893	634	71,0	331	239	72,3
Erogasmet	1.037	222	21,4	464	102	22,0
As Retigas	963	373	38,8	1.132	497	43,9
Azienda Municipale Del Gas	437	151	34,6	123	46	37,5
Multiservizi	591	161	27,2	639	192	30,0
Coingas	1.103	1.103	100,0	720	720	100,0
Acam Gas	1.120	373	33,3	323	148	45,8
Intesa Distribuzione	941	589	62,6	855	514	60,1
TOTALE	**113.358**	**60.382**	**53,3**	**79.589**	**45.037**	**56,6**

(A) L'estensione della rete è comprensiva di quella degli impianti dei comuni in avviamento, in subentro e persi in corso d'anno. Inoltre sono stati considerati gli impianti per i quali l'esercente si è avvalso della deroga ai sensi dell'art. 12, comma 11.3, della RQDG.

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

TAV. 3.46

Individuazione di dispersioni nelle reti dei grandi esercenti nel 2009

Lunghezza rete in km

ESERCENTE	METRI DI RETE PER CLIENTE FINALE	LUNGHEZZA RETE ISPEZIONATA	NUMERO DISPERSIONI			
			DA RETE ISPEZIONATA	PER km RETE ISPEZIONATA	SEGNALATE DA TERZI	PER km SEGNALAZIONE DA TERZI
Società Italiana per il Gas	9,12	18.522	1.318	0,07	32.587	0,71
Enel Rete Gas	14,62	24.354	375	0,02	15.398	0,50
A2A Reti Gas	6,23	4.807	1.584	0,33	14.757	1,94
Hera	12,08	10.188	779	0,08	10.925	0,82
Italcogim Reti	15,12	7.901	140	0,02	8.815	0,60
Napoletana Gas	6,77	2.273	85	0,04	9.173	1,86
Toscana Energia	16,83	3.180	61	0,02	5.516	0,49
E.On Rete	15,17	3.308	210	0,06	5.616	0,62
Azienda Energia e Servizi	2,79	470	14	0,03	4.558	3,45
Gas Natural Distribuzione Italia	15,59	3.381	111	0,03	2.989	0,46
Enia	14,64	3.599	114	0,03	3.930	0,69
Ascopiave	19,53	2.735	42	0,02	1.499	0,23
Genova Reti Gas	5,18	623	592	0,95	4.054	2,39
Acegas Aps	8,10	1.744	177	0,10	1.182	0,55
Linea Distribuzione	11,19	1.472	82	0,06	1.672	0,61
Consiag Reti	8,40	1.563	203	0,13	757	0,48
Gelsia Reti	8,20	858	5	0,01	1.330	0,90
Sgr Reti	15,83	1.088	4	0,00	998	0,38
G.E.I. Gestione Energetica Impianti	16,15	1.882	19	0,01	1.274	0,54
Acsm Agam	7,22	601	4	0,01	643	0,62
Edison D.G.	17,49	2.111	95	0,05	1.214	0,48
Amg Energia	6,15	840	1	0,00	3.143	3,61
Dolomiti Reti	15,61	1.120	20	0,02	247	0,11
Amga Azienda Multiservizi	15,80	734	13	0,02	533	0,25
Agsm Distribuzione	9,10	873	45	0,05	1.119	0,91
Erogasmet	11,94	324	18	0,06	1.504	1,00
As Retigas	17,05	871	13	0,01	841	0,40
Azienda Municipale Del Gas	4,78	197	6.369	32,25	782	1,40
Multiservizi	10,61	352	3	0,01	1.241	1,01
Coingas	15,55	1.823	12	0,01	820	0,45
Acam Gas	13,10	521	73	0,14	852	0,59
Intesa Distribuzione	16,62	1.103	220	0,20	567	0,32
TOTALE	**11,19**	**105.419**	**12.801**	**0,12**	**140.536**	**0,73**

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

TAV. 3.47

Protezione catodica delle reti dei grandi esercenti nel 2009

km

ESERCENTE	RETE	RETE IN ACCIAIO	RETE IN ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA EFFICACE	ESTENSIONE RETE ACCIAIO NON PROTETTA	% RETE IN ACCIAIO CON PROTEZIONE CATODICA EFFICACE
Società Italiana per il Gas	46.032	34.840	33.872	968	97,2%
Enel Rete Gas	31.070	27.640	24.605	3.035	89,0%
A2A Reti Gas	7.622	4.267	3.469	798	81,3%
Hera	13.252	11.201	8.192	3.010	73,1%
Italcogim Reti	14.745	11.495	10.367	1.128	90,2%
Napoletana Gas	4.925	3.659	3.423	236	93,5%
Toscana Energia	11.163	9.917	9.572	346	96,5%
E.On Rete	9.131	8.315	8.298	17	99,8%
Azienda Energia e Servizi	1.321	508	492	17	96,7%
Gas Natural Distribuzione Italia	6.460	4.907	4.907	-	100,0%
Enia	5.713	5.424	1	5.423	0,02%
Ascopiave	6.553	6.389	6.389	-	100,0%
Genova Reti Gas	1.695	502	84	417	16,8%
Acegas Aps	2.134	687	484	204	70,4%
Linea Distribuzione	2.734	2.373	2.078	295	87,6%
Consiag Reti	1.565	1.475	1.469	6	99,6%
Gelsia Reti	1.478	1.463	1.189	274	81,3%
Sgr Reti	2.639	2.612	2.612	-	100,0%
G.E.I. Gestione Energetica Impianti	2.340	2.272	2.272	-	100,0%
Acsm Agam	1.030	1.005	1.005	-	100,0%
Edison D.G.	2.511	1.550	1.550	-	100,0%
Amg Energia	872	304	304	-	100,0%
Dolomiti Reti	2.156	1.954	1.931	23	98,8%
Amga Azienda Multiservizi	2.134	1.731	1.661	69	96,0%
Agsm Distribuzione	1.224	909	875	34	96,2%
Erogasmet	1.501	1.501	1.501	-	100,0%
As Retigas	2.095	1.965	1.965	-	100,0%
Azienda Municipale Del Gas	560	531	463	68	87,2%
Multiservizi	1.230	1.040	728	312	70,0%
Coingas	1.823	1.781	1.781	0	100,0%
Acam Gas	1.443	1.337	938	398	70,2%
Intesa Distribuzione	1.796	1.162	1.156	5	99,5%
TOTALE	**192.946**	**156.713**	**139.631**	**17.082**	**89,1%**

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

Recuperi di sicurezza nel servizio di distribuzione del gas

I recuperi di sicurezza sono calcolati secondo la vecchia disciplina prevista dalla delibera n. 168/04. Il sistema di incentivi prevede due componenti indipendenti. La prima incentiva la riduzione delle dispersioni di gas, mentre la seconda premia un maggior numero di controlli del grado di odorizzazione del gas rispetto al numero minimo annuo obbligatorio fissato dall'Autorità. Per il periodo 2006-2008, primo triennio di applicazione del meccanismo incentivante, l'accesso da parte dei distributori al sistema degli incentivi è avvenuto su base volontaria. La tavola 3.49 riporta gli incentivi relativi all'anno 2008, approvati ai sensi della delibera 8 febbraio 2010, ARG/gas 14/10.

Dal 2010 la nuova disciplina, contenuta nella RQDG, prevede la decorrenza del meccanismo di incentivi e penalità per recuperi di sicurezza per i soggetti con più di 50.000 clienti finali, estesa gradualmente e progressivamente a tutti gli altri soggetti, con esclusione dei distributori di gas diversi dal gas naturale. La stessa definisce altresì che le imprese distributrici di gas naturale con meno di 50.000 clienti finali possano richiedere deroga di partecipazione per il terzo

periodo di regolazione. Inoltre è previsto che la determinazione dei recuperi di sicurezza sia effettuata per ambito provinciale di impresa anziché per singolo impianto di distribuzione, ai fini di assicurare alle imprese distributrici di gas un ambito di applicazione del sistema incentivante sufficientemente ampio.

La tavola 3.48 dà conto dei 13 distributori e per ogni partecipante evidenzia gli incentivi suddivisi tra le due componenti.

TAV. 3.48

Riepilogo degli incentivi per recuperi di sicurezza relativi all'anno 2008

Numero impianti e incentivi in €

DISTRIBUTORE	ODORIZZAZIONE		DISPERSIONI		TOTALE
	IMPIANTI	INCENTIVI	IMPIANTI	INCENTIVI	INCENTIVI
AMGA – Azienda Multiservizi	24	37.964,49	3	4.812,70	42.777,19
Ascopiave	24	103.792,69	-	-	103.792,69
Napoletana Gas	39	209.967,31	1	8.521,28	218.488,59
Consiag Reti	3	57.592,30	2	265.387,10	322.979,40
Enel Rete Gas	489	653.905,28	73	480.505,89	1.134.411,17
G.E.I. Gestione Energetica Impianti	32	36.709,40	18	124.323,68	161.033,08
Gas Natural Distribuzione Italia	59	95.769,94	2	11.392,16	107.162,10
Italcogim Reti	104	156.044,77	33	280.523,14	436.567,91
Sgr Reti	2	54.246,63	-	-	54.246,63
Simgas Nord	2	1.601,45	1	7.527,26	9.128,71
Società Italiana per il Gas – Italgas	413	1.469.409,44	23	892.764,58	2.362.174,02
Soelia	5	2.488,98	1	2.719,08	5.208,06
Totale	**1.196**	**2.879.492,68**	**157**	**2.078.476,87**	**4.957.969,55**

In particolare risulta che gli impianti di distribuzione del gas interessati sono stati in totale 1.196, di cui tutti per la componente legata all'odorizzazione e solo 157 anche per la componente dispersioni.

La ragione per la quale il numero più elevato di impianti incentivati è relativo alla componente legata all'odorizzazione è da attribuirsi alla maggiore semplicità del meccanismo di ottenimento rispetto a quello della componente legata alle dispersioni. Infatti, mentre l'effettuazione di un numero di misure di odorizzazione almeno pari al minimo obbligatorio garantisce in maniera diretta l'ottenimento della componente "odorizzazione" degli incentivi, gli investimenti messi in atto da un distributore per la riduzione delle dispersioni producono di norma effetti sulla componente "dispersioni" in tempi più lunghi e in maniera indiretta.

Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas

Servizio di distribuzione del gas naturale

La tavola 3.49 evidenzia per l'anno 2009 due fenomeni. Il primo è la convergenza tra il numero dei casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso e il numero dei rimborsi effettivamente pagati. Il secondo è rappresentato dalla progressiva diminuzione del numero dei casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso automatico. Sono confermati, pertanto, la tempestività di corresponsione degli indennizzi nel rispetto delle regole fissate dall'Autorità e l'ulteriore miglioramento del servizio in termini di diminuzione dei fuori standard rispetto all'anno 2008. A fronte di 15.578 casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso corrispondenti a 15.783 indennizzi corrisposti, risulta erogato un ammontare di poco maggiore a 1.000.000 euro. Particolarmente significativa è la progressiva diminuzione dei casi di mancato rispetto e conseguentemente degli indennizzi. Il fenomeno è registrato per il terzo anno consecutivo. La diminuzione dei casi di mancato rispetto per cause riconducibili all'impresa di distribuzione è un segnale di una miglior organizzazione delle stesse imprese che riescono a rispondere alle esigenze del cliente finale con una sempre maggiore tempestività e prontezza.

Va, tuttavia, evidenziato che la tavola comprende anche i dati relativi ai nuovi livelli specifici attualmente in vigore: l'invio al venditore del resoconto della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, la riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità. Generalmente l'introduzione degli standard precedenti è dovuta alla necessità di rafforzare i meccanismi di tutela del cliente finale. In particolare per quanto attiene alla prestazione di invio al venditore del resoconto della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, l'Autorità ha ritenuto opportuno fissare la tempistica massima entro la quale il documento deve essere inviato al venditore. L'intento è quello di raccogliere ulteriori informazioni finalizzate a monitorare il fenomeno.

In relazione alla riattivazione della fornitura per potenziale pericolo per la pubblica incolumità, l'Autorità ha ravvisato l'esigenza di stabilire che, nei casi di sospensione della fornitura di gas conseguente a interventi nel corso dei quali venga riscontrata una situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità a valle del punto di riconsegna, il distributore debba provvedere a riattivare la fornitura dopo aver ricevuto dal cliente finale la documentazione attestante l'avvenuta messa a norma dell'impianto del cliente finale stesso, con la tempestività già stabilita dall'Autorità per i casi di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità. Infatti, a seguito di segnalazioni di clienti finali e tramite articoli comparsi sugli organi di stampa, l'Autorità ha appreso di casi di sospensione della fornitura di gas conseguente a interventi nel corso dei quali era stata riscontrata una situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità a valle del punto di riconsegna, in occasione dei quali il distributore non ha provveduto a riattivare tempestivamente la fornitura dopo aver ricevuto dal cliente finale la documentazione attestante l'avvenuta messa a norma dell'impianto del cliente finale stesso, con gravi disagi per quest'ultimo.

TAV. 3.49

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

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

ANNO	CASI DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO	RIMBORSI EFFETTIVAMENTE PAGATI NELL'ANNO
CARTA DEI SERVIZI		
1997	14.265	1.237
1998	12.366	707
1999	11.212	1.64
2000	14.635	3.709
REGOLAZIONE QUALITÀ COMMERCIALE		
2001	16.424	12.086
2002	14.651	13.368
2003	11.766	8.535
2004	25.826	19.249
2005	34.33	31.189
2006	31.439	35.146
2007	43.741	43.886
2008	19.954	19.265
2009	15.578	15.783

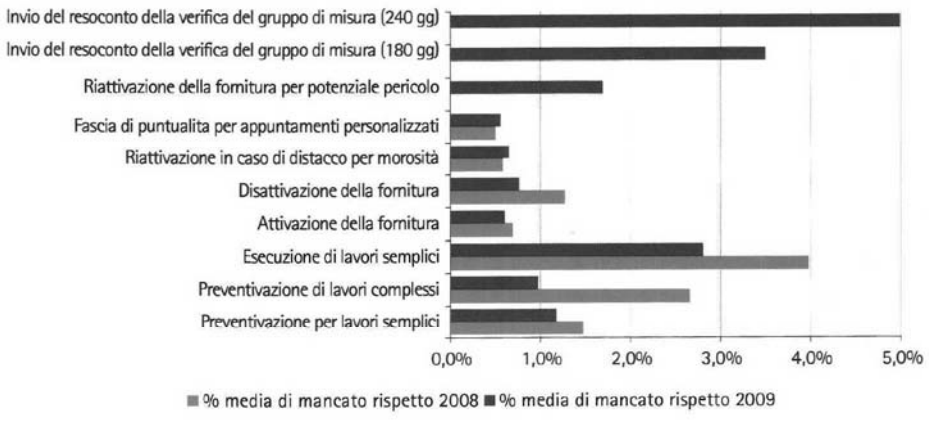
Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

Anche per l'anno 2009 l'esecuzione di lavori semplici è la prestazione che ha generato il maggior numero di fuori standard e quindi di indennizzi corrisposti; l'attivazione della fornitura è invece lo standard specifico più numeroso. L'attivazione della fornitura copre da sola quasi il 39% del totale delle prestazioni erogate, seguono la disattivazione e quindi l'esecuzione di lavori semplici. Il 96% delle richieste è da attribuire alla tipologia di utenza con misuratore fino alla classe G6 (utenza domestica). I dati relativi all'utenza domestica sono riportati nella tavola 3.51. Relativamente al mancato rispetto (Fig. 3.16), si osserva che i valori registrati per l'anno 2009 evidenziano un tendenziale miglioramento. Va comunque sottolineata, fra le prestazioni che presentano un lieve peggioramento, la riattivazione in caso di distacco per morosità.

FIG. 3.16

Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale

Anni 2008-2009; esercenti con più di 5.000 clienti finali



Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

Effettuando il confronto fra le diverse prestazioni risulta particolarmente alta la percentuale di mancato rispetto per l'invio del resoconto della verifica del gruppo di misura introdotto per la prima volta nel 2009. Il livello specifico consiste nel tempo massimo per l'invio del resoconto della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale da parte dell'impresa distributrice al venditore. Il resoconto deve essere inviato entro 180 giorni solari dalla data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal venditore, nel caso in cui sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale. Il termine è prorogato di ulteriori 60 giorni solari nel caso in cui non sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale e comprende nel computo anche il tempo intercorrente tra la data di invio del gruppo di misura al laboratorio qualificato e la data di restituzione del gruppo di misura da parte del laboratorio stesso.

L'impresa distributrice è tenuta al pagamento di un indennizzo automatico, pari a 30 €, al venditore interessato (che a sua volta è tenuto a riconoscerlo al cliente finale interessato), per ogni richiesta di verifica del gruppo di misura per la quale non abbia rispettato i tempi massimi previsti dal presente comma per l'invio del resoconto della verifica del gruppo di misura per cause imputabili all'impresa distributrice stessa.

In relazione al tempo medio effettivo registrato, va evidenziato che per tutte le prestazioni per i clienti con misuratore fino a G6 esso è nettamente inferiore allo standard fissato dall'Autorità (Fig. 3.17). In particolare il tempo registrato per la riattivazione in caso di distacco per morosità si attesta su un giorno lavorativo a fronte di uno standard da rispettare pari a 2 giorni lavorativi.

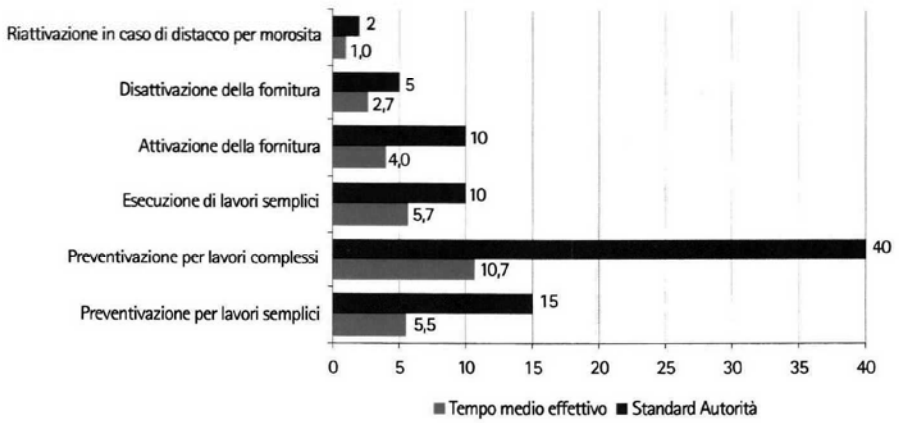


FIG. 3.17

Confronto tempo effettivo medio e standard definito dall'Autorità per tutte le prestazioni di qualità commerciale per clienti con misuratore fino alla classe G6

Anno 2008; esercenti con più di 5.000 clienti finali

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità.

Con riferimento alla tipologia di utenza più diffusa, costituita dai clienti finali alimentati in bassa pressione con gruppo di misura fino alla classe G6, la tavola 3.50 presenta, per gli anni 2008 e 2009, i principali dati riguardanti tutte le prestazioni soggette a indennizzo automatico. Si segnala, limitatamente al 2009, la presenza del livello specifico di verifica della pressione di fornitura. Va sottolineato, per tutte le prestazioni, un sostanziale rispetto degli standard fissati dall'Autorità. La numerosità delle prestazioni si attesta nei due anni su valori simili, gli indennizzi subiscono, viceversa, una lieve diminuzione passando dai 18.374 del 2008 ai 15.089 del 2009. Insieme a un aumento del numero di richieste per appuntamenti personalizzati si registra un significativo aumento degli indennizzi pagati. I relativi rimborsi sono quasi raddoppiati.