



Autorità per l'energia elettrica e il gas

**RAPPORTO SULLA QUALITA'
DEL SERVIZIO GAS NEL 1999**

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

maggio 2001

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 DEI CLIENTI E CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA' AZIENDALE.....	10
2. PRESTAZIONI RICHIESTE DAI CLIENTI	11
2.1 SINTESI DEI RISULTATI	12
2.2 PREVENTIVAZIONE.....	15
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 DAI CLIENTI NEI CAPOLUOGHI DI REGIONE.....	33
2.12 PRESTAZIONI RICHIESTE DAI CLIENTI PER ZONE OPERATIVE.....	36
3. RIMBORSI AI CLIENTI.....	40
4. SICUREZZA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....	42
4.1 SINTESI DEI RISULTATI	42
4.2 ISPEZIONE DELLA RETE INTERRATA	48
4.3 ODORIZZAZIONE DEL GAS	52
4.4 PRONTO INTERVENTO.....	54
4.5 TELECONTROLLO E GRUPPI DI RIDUZIONE FINALE	56
4.6 INTERCONNESSIONE DEGLI IMPIANTI DI DISTRIBUZIONE	58
5. CONCLUSIONI.....	60
5.1 PRINCIPALI RISULTATI.....	60
5.2 LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI FORNITURA DEL GAS	62
APPENDICE. NOTA METODOLOGICA	64
INDICE DELLE TABELLE.....	67

INTRODUZIONE

Per il quarto 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 a clienti per usi civili.

Il rapporto contiene l'analisi e la valutazione dello stato della qualità del servizio nel 1999 basate su dati resi disponibili dagli esercenti i servizi di distribuzione e di vendita del gas a mezzo di reti urbane (di seguito: esercenti) nel corso di una rilevazione effettuata durante la primavera del 2000 dagli uffici dell'Autorità. La rilevazione è stata compiuta ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera p), e del comma 22, della legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95). I dati riguardano i clienti per usi 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. I clienti per usi civili sono i clienti 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 dal cliente, 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 dal cliente), 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 di 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 1999. 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 presente rapporto contiene i risultati delle elaborazioni sui dati forniti dagli esercenti nelle relazioni di verifica del rispetto degli standard di qualità. L'Autorità ha 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.

Il rapporto, istituendo confronti con l'anno 1998, mette in evidenza per l'anno 1999:

- 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 dei clienti 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 (capitolo 5).

Il capitolo 5 presenta una sintesi della nuova regolazione della qualità commerciale introdotta dall'Autorità nel corso del 2000 affinché entri in vigore a partire dall'1 gennaio 2001. La nuova regolazione della qualità commerciale supera l'attuale sistema delle Carte dei servizi, che resta valido per l'anno 2000 per la qualità commerciale, e per gli anni 2000 e 2001 in materia di sicurezza e continuità del servizio gas.

Complessivamente, la nuova regolazione della qualità del servizio gas disegna un regime in cui, a fronte della tariffa di distribuzione, gli esercenti hanno l'obbligo di rispettare alcuni livelli base di qualità omogenei, determinati dall'Autorità per tutelare i clienti e promuovere il miglioramento.

In base a quanto previsto dal decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, dall'1 gennaio 2003 tutti i clienti del servizio gas possono scegliere il proprio fornitore: in altri termini, la vendita del gas sarà completamente liberalizzata. Si tratta di una trasformazione profonda del servizio gas, che pone in evidenza la regolazione della qualità, necessaria al fine di sfruttare tutte le opportunità del processo di liberalizzazione e di evitare il rischio che la ricerca dell'efficienza, stimolata dalla maggiore competizione, vada a discapito della qualità del servizio fornito ai clienti.

1. ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nel 1999 nel servizio di distribuzione e di vendita del gas a mezzo di reti urbane operano oltre 750 soggetti esercenti che servono poco più di 16 milioni di clienti.

Le attività di distribuzione e di vendita del gas sono caratterizzate da una notevole frammentazione sia per quanto riguarda i soggetti che vi operano sia le loro dimensioni.

Gli esercenti con oltre 100.000 clienti serviti (primi 21 esercenti) coprono il 58% dell'utenza e hanno una dimensione media appena inferiore ai 450.000 clienti; questa dimensione media sottende realtà da 4,5 milioni di clienti, Italgas, e da circa 100.000 clienti, tipica di numerosi esercenti presenti in questa fascia.

Nel 1999 si registra complessivamente una riduzione del numero degli esercenti rispetto al 1998, prevalentemente a discapito dei piccoli esercenti, dovuta alla progressiva concentrazione degli esercenti, mediante processi di fusione per incorporazione, con un aumento delle loro dimensioni in termini di clienti serviti.

Nel presente rapporto gli esercenti sono suddivisi in tre gruppi:

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

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 al 31 dicembre 1999 gli esercenti che dichiarano di aver adottato la Carta dei servizi sono 497; i clienti del servizio gas il cui esercente ha adottato una Carta dei servizi sono, nel 1999, 14,9 milioni e costituiscono circa il 93% dell'intera utenza in Italia (tabella 1).

La diminuzione delle Carte dei servizi rilevate nel 1999 rispetto a quelle rilevate nel 1998 è una conseguenza del processo di riduzione del numero di esercenti a seguito dei processi di fusione per incorporazione.

Tabella 1 - 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
1999	21	144	332	497
Clienti 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
1999	9,6	4,2	1,1	14,9

Legenda:

- grandi esercenti: esercenti con un numero di clienti maggiore di 100.000
- medi esercenti: esercenti con un numero di clienti compreso tra 10.000 e 100.000
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di clienti 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 al cliente; riguardano i tempi massimi per l'esecuzione di prestazioni richieste dal cliente 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 ai clienti; 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 dai clienti 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.

Per i grandi esercenti, la cui struttura operativa è articolata sul territorio nazionale in più zone operative, la verifica del rispetto degli standard nella Carta dei servizi è stata fatta per tutte le zone di distribuzione e vendita (per tali esercenti infatti la richiesta di dati è stata effettuata a livello di zona operativa e non aziendale). Dei 21 grandi esercenti, 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, 114 hanno verificato il rispetto degli standard specifici di qualità e 149 hanno verificato il rispetto degli standard generali di qualità; dei piccoli esercenti, 244 piccoli esercenti hanno verificato il rispetto degli standard specifici di qualità e 350 hanno verificato gli standard generali di qualità.

Complessivamente aumenta il numero di esercenti che verificano il rispetto degli standard definiti nelle Carte dei servizi, nonostante la riduzione del numero di esercenti.

Tabella 2 - 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				
1997	17	82	198	297
1998	20	105	247	372
1999	20	114	244	378
Differenza 1999-1997	+3	+32	+46	+81
Verifica del rispetto degli standard generali di qualità				
1997	18	128	298	444
1998	21	143	347	511
1999	21	149	350	520
Differenza 1999-1997	+3	+21	+52	+76

Legenda:

- grandi esercenti: esercenti con un numero di clienti maggiore di 100.000
- medi esercenti: esercenti con un numero di clienti compreso tra 10.000 e 100.000
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di clienti minore di 10.000

Tali considerazioni sono basate sui risultati esposti nella tabella 2, dove per definire il numero di esercenti che hanno verificato il rispetto degli standard si sono adottate le seguenti convenzioni:

- un esercente è classificato tra quelli che hanno verificato il rispetto degli standard specifici di qualità se per almeno 4 indicatori relativi ai tempi delle prestazioni richieste dai clienti 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 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 3 da cui risulta chiaramente come il numero di prestazioni richieste dai clienti soggette a controllo degli standard da parte degli esercenti è in continuo aumento.

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

Verifica del rispetto degli standard per ciascuna prestazioni		Grandi esercenti	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale
Preventivi	1997	15	85	171	271
	1998	19	94	218	331
	1999	21	104	201*	326*
Allacciamenti aerei	1997	7	46	109	162
	1998	7	58	144	209
	1999	11	65	132*	208*
Impianti completi	1997	12	80	163	255
	1998	16	92	226	334
	1999	20	99	201*	320*
Attivazioni e riattivazioni	1997	15	82	166	263
	1998	19	92	228	339
	1999	19	102	210*	331*
Disattivazioni	1997	13	79	161	253
	1998	14	89	217	320
	1999	18	98	203*	319*
Risposte a richieste scritte	1997	12	49	65	126
	1998	12	60	74	146
	1999	16	62	72*	150*
Risposta a reclami	1997	11	61	71	143
	1998	13	71	78	162
	1999	19	79	67*	165*
Rettifiche di fatturazione	1997	9	58	107	174
	1998	10	54	133	197
	1999	15	65	127*	207*
Riattivazione clienti morosi	1997	5	51	90	146
	1998	5	72	142	219
	1999	9	86	129*	224*
Verifica misuratori	1997	10	55	73	138
	1998	12	60	95	167
	1999	16	76	95*	187*
Verifica pressione	1997	6	51	87	144
	1998	9	65	114	188
	1999	13	72	113*	198*
Pronto intervento	1997	4	53	110	167
	1998	9	60	140	209
	1999	13	73	132*	218*

Legenda:

- grandi esercenti: esercenti con un numero di clienti maggiore di 100.000
- medi esercenti: esercenti con un numero di clienti compreso tra 10.000 e 100.000
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di clienti minore di 10.000

Note:

*La verifica del rispetto degli standard contenuti nelle Carte dei servizi per il 1999 è effettuata da un numero di esercenti inferiore al 1998 a motivo della riduzione del numero di esercenti dovuta a incorporazioni e fusioni.

1.3 INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI 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 dei clienti in merito alla qualità del servizio erogato.

Tali rilevazioni permettono un confronto diretto tra la qualità percepita dal cliente 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 dei clienti per la valutazione del livello di qualità erogata (tabella 4).

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 68 esercenti hanno già ottenuto la certificazione del proprio Sistema Qualità aziendale, dei quali 39 hanno ottenuto la certificazione nel corso del 1999.

Tabella 4 - Indagini di soddisfazione dei clienti e certificazione del Sistema Qualità aziendale

	Grandi esercenti	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale
Numero esercenti	21	186	545	752
Indagine soddisfazione dei clienti	11	72	116	199
Certificazione ISO 9000	11	37	20	68
Di cui hanno ottenuto la certificazione ISO 9000 nel 1999	5	23	11	39

Legenda:

- grandi esercenti: esercenti con un numero di clienti maggiore di 100.000
- medi esercenti: esercenti con un numero di clienti compreso tra 10.000 e 100.000
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di clienti minore di 10.000

2. PRESTAZIONI RICHIESTE DAI CLIENTI

Gli standard specifici di qualità esprimono la tempestività dell'esercente nel fornire alcune prestazioni richieste dai clienti, 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 dal cliente.

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 in relazione agli standard specifici di qualità 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 dei clienti per una determinata prestazione;
- **standard**, definito come il tempo massimo dichiarato nelle Carte dei servizi per fornire al cliente 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 del cliente 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 dai clienti per le quali non è stato rispettato lo standard dichiarato.

2.1 SINTESI DEI RISULTATI

Dall'analisi risulta confermato per il 1999 quanto rilevato nel rapporto relativo al 1998:

- gli standard sono differenziati tra loro, sia per i grandi esercenti sia per i medi e piccoli esercenti, per i quali 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 soprattutto per i piccoli esercenti;
- 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 percentuale scende al 40% per i piccoli esercenti.

Per alcune prestazioni i tempi medi effettivi rilevati nel 1999 per i grandi esercenti sono migliorati rispetto al 1998: il tempo medio effettivo per i preventivi è migliorato da 8,1 giorni nel 1998 a 7,5 giorni nel 1999, per l'esecuzione impianti completi da 22 giorni nel 1998 a 17,5 giorni nel 1999, per le attivazioni e riattivazioni da 3,7 giorni nel 1998 a 2,9 giorni nel 1999. Sono invece peggiorati i tempi medi di risposta a reclami da 7,8 nel 1998 a 14,5 nel 1999 e di pronto intervento da 25 minuti nel 1998 a 40,5 minuti nel 1999.

Per i medi esercenti i tempi medi effettivi sono migliorati per tutte le prestazioni a richiesta del cliente.

Anche per i piccoli esercenti i tempi medi effettivi sono migliorati per quasi tutte le prestazioni, in modo particolare per l'esecuzione di impianti completi (da 24,1 giorni nel 1998 a 20,9 giorni nel 1999) e per le attivazioni e riattivazioni (da 8 giorni nel 1998 a 2,8 giorni nel 1999).

Tabella 6 - Riepilogo relativo a standard specifici: grandi esercenti

Prestazione	N. casi 1999	Standard 1999			% fuori		Effettivo	
		Medio	Minimo	Massim	1999	1998	1999	1998
Preventivazione	168.128	18,5	10	60	1,7%	2,2%	7,5	8,1
Allacciamenti aerei	63.643	22,3	10	60	2,0%	3,0%	10,6	10,8
Impianti completi	37.439	34,6	15	90	5,5%	3,6%	17,5	22
Attivazioni e riattivazioni	507.053	7,3	3	15	0,4%	0,8%	2,9	3,7
Disattivazioni	260.376	7,2	3	10	1,3%	0,7%	3,2	4,0
Risposta a richieste scritte	3.129	27,4	15	30	5,2%	4,8%	12,6	12,7
Risposta a reclami	7.986	22,9	20	30	15,2%	5,3%	14,5	7,8
Rettifiche di fatturazione	387.907	11,4	7	80	1,0%	0,3%	17,2	2,4
Riattivazione clienti morosi	12.831	3,5	1	7	2,4%	0,0%	1,6	1,1
Verifica misuratori	2.973	7,6	5	20	2,8%	1,7%	5,6	4,6
Verifica pressione	1.137	4,1	2	20	0,6%	0,7%	0,9	2,4
Sospensioni programmate(*)	22.046	10,1	6	72	0,0%	0,0%	3,3	1,7
Pronto intervento (**)	114.468	60,4	0	120	8,3%	4,5%	40,5	25,0

Tabella 7 – Riepilogo relativo a standard specifici: medi esercenti

Prestazione	N. casi 1999	Standard 1999			% fuori		Effettivo	
		Medio	Minimo	Massim	1999	1998	1999	1998
Preventivazione	100.552	22,7	3	60	1,2%	0,9%	10,0	11,1
Allacciamenti aerei	33.990	30,8	0	90	0,7%	0,8%	14,2	18,9
Impianti completi	53.037	43,1	4	90	1,8%	1,9%	23,6	26,2
Attivazioni e riattivazioni	185.640	7,3	1	20	1,3%	0,9%	3,2	3,7
Disattivazioni	125.171	6,2	2	30	1,1%	0,8%	3,1	3,2
Risposta a richieste scritte	7.190	24,3	8	40	4,8%	3,9%	18,1	18,1
Risposta a reclami	2.542	25,6	8	40	6,4%	3,3%	17,4	18,0
Rettifiche di fatturazione	32.319	14,9	1	90	1,5%	2,5%	6,6	18,1
Riattivazione clienti morosi	10.170	3,6	0	60	0,3%	0,0%	1,5	1,4
Verifica misuratori	2.715	8,6	1	90	2,5%	7,4%	5,0	10,9
Verifica pressione	2.349	4,1	1	20	0,3%	1,1%	1,8	2,4
Sospensioni programmate(*)	4.152	21,2	1	48	0,0%	0,4%	4,8	7,6
Pronto intervento (**)	27.339	57,0	20	180	1,3%	2,9%	32,8	43,7

Legenda:

- n. casi: numero totale di richieste per le prestazioni indicate
- standard valore medio: valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate, espresso in giorni salvo indicazione
- standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati, espresso in giorni salvo indicazione
- standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati, espresso in giorni salvo indicazione
- % 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, espresso in giorni salvo indicazione

Note:

(*) tempo misurato in ore

(**) tempo misurato in minuti

Tabella 8 – Riepilogo relativo a standard specifici: piccoli esercenti

Prestazione	N. casi 1999	Standard 1999			% fuori		Effettivo)	
		Medio	Minimo	Massim	1999	1998	1999	1998
Preventivazione	32.080	20,3	1	50	0,5%	0,8%	8,3	9,0
Allacciamenti aerei	15.294	22,2	2	60	0,5%	1,6%	12,4	14,1
Impianti completi	21.581	41,0	3	90	0,8%	1,9%	20,9	24,1
Attivazioni e riattivazioni	47.645	7,5	1	20	0,2%	0,3%	2,8	8,0
Disattivazioni	30.709	6,2	1	375	0,4%	0,5%	2,9	2,9
Risposta a richieste scritte	1.961	25,9	3	60	0,5%	0,5%	12,4	14,8
Risposta a reclami	711	24,8	2	30	2,3%	1,4%	9,3	14,5
Rettifiche di fatturazione	8.056	14,1	1	90	0,4%	0,2%	6,8	6,6
Riattivazione clienti morosi	2.313	4,3	1	30	0,7%	0,0%	1,7	1,5
Verifica misuratori	1.894	11,2	1	60	0,3%	0,8%	4,2	3,5
Verifica pressione	1.594	5,2	1	30	0,2%	0,3%	2,7	2,7
Sospensioni programmate(*)	517	14,3	4	48	0,0%	0,7%	4,8	4,3
Pronto intervento (**)	7.676	60,9	15	180	0,8%	0,6%	26,5	29,6

Legenda:

- n. casi: numero totale di richieste per le prestazioni indicate
- standard valore medio: valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate, espresso in giorni salvo indicazione
- standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati, espresso in giorni salvo indicazione
- standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati, espresso in giorni salvo indicazione
- % 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, espresso in giorni salvo indicazione

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.

Da ultimo è stata esaminata la variabilità nella tempestività di esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti per l'Italgas Spa, la Camuzzi Gazometri Spa e l'Italcogim Spa (di seguito rispettivamente: Italgas; Camuzzi Gazometri; Italcogim) per zona operativa individuando i valori medi, minimi e massimi per le percentuali di casi fuori standard e per i tempi medi effettivi.

2.2 PREVENTIVAZIONE

Il *tempo di preventivazione* è il tempo intercorrente tra la richiesta documentata del cliente 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 hanno riguardato nel 1999 circa 300.000 clienti, dei quali 168.000 dei grandi esercenti. Queste richieste possono riguardare sia lavori relativi a nuovi allacciamenti, sia lavori di modifica degli impianti esistenti su richiesta del cliente (ad esempio gli spostamenti di contatori, il cambio del contatore).

Per i grandi esercenti, il tempo medio effettivo di preventivazione è 7,5 giorni, variabile dai 3,8 giorni dell'Agas-Pisa ai 28 della Amps-Parma. I grandi esercenti hanno uno standard medio di 18 giorni, di conseguenza la percentuale fuori standard assume un valore ridotto, in media 1,7% (tabella 10).

Il tempo medio effettivo del 1999 per i grandi esercenti è migliorato rispetto al tempo medio effettivo del 1998 (da 8,1 giorni nel 1998 a 7,5 giorni nel 1999).

Per i medi esercenti lo standard medio è pari a 22,7 giorni ed il tempo effettivo medio è di 10 giorni e i casi fuori standard sono 1,2%; 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 8,3 giorni; la percentuale dei casi fuori standard è molto bassa pari a 0,5% (tabella 9).

Anche per i medi e piccoli esercenti il tempo medio effettivo è migliorato nel 1999 rispettivamente da 11,1 a 10 giorni e da 9 a 8,3 giorni.

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 calcolo del tempo di preventivazione fanno riferimento al tempo impiegato dal sopralluogo alla consegna del preventivo, e quindi non tengono conto di tutto il tempo intercorrente tra la richiesta del cliente e il sopralluogo; inoltre, non appare sempre omogenea la definizione dei lavori ai quali si riferisce il preventivo, che in alcuni casi comprende tutti i preventivi emessi dall'esercente e in altri esclude i lavori 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 cliente: 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 l'Italgas e l'Amga-Genova che hanno tenuto conto solo dei preventivi analitici.

Tabella 9 - Preventivi: grandi, medi e piccoli esercenti

Esercenti	N. casi 1999	Standard 1999 (giorni)			% fuori standard		Effettivo (giorni)	
		Medio	Minimo	Massimo	1999	1998	1999	1998
Grandi	168.128	18,5	10	60	1,7%	2,2%	7,5	8,1
Medi	100.552	22,7	3	60	1,2%	0,9%	10,0	11,1
Piccoli	32.080	20,3	1	50	0,5%	0,8%	8,3	9,0

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	1999					1998	
	N. clienti	N. casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Italoas	4.458.425	71.600	15	0.3%	5.0	0.2%	4.9
Camuzzi – Gazometri	822.851	31.467	20	2.4%	5.3	3.3%	5.6
Aem – Milano	804.215	636	30	0.3%	ND	0.9%	18.4
Napoletana Gas	552.786	12.378	15	0.3%	12.9	0.0%	7.0
Seabo – Boloana	345.050	4.304	20	1.1%	7.8	1.1%	6.3
Amaa – Genova	315.115	4.565	15	8.7%	9.5	9.2%	9.8
Italcoaim	302.819	6.543	30	5.4%	8.6	4.1%	12.5
Fiorentina Gas	295.933	2.409	20	4.8%	8.0	8.4%	9.8
Acaa – Reggio Emilia	173.313	1.986	20	2.0%	7.1	ND	12.8*
Siciliana Gas	160.706	8.142	15	0.9%	10.4	NV	NV
Asm – Brescia	149.181	2.509	25	1.2%	7.4	0.0%	6.8
Soaeas	142.385	1.406	20	3.9%	11.0	2.9%	12.0
Consiaa – Prato	141.089	3.534	25	2.8%	11.0	19.8%	48.6
Aaes – Pisa	133.851	3.516	10	1.4%	3.8	2.3%	3.7
Società Gas Rimini	129.129	2.502	15	1.7%	6.0	0.0%	11.2
Amos – Parma	123.305	3.140	40	2.5%	28.0	1.5%	31.0
Aasm – Verona	121.572	947	25	20.8%	19.4	43.3%	26.1
Amaa – Padova	120.946	1.252	15	4.5%	7.3	6.6%	9.5
Asco Piave	120.336	2.849	60	2.7%	21.3	ND	33.6*
Acegas – Trieste	112.204	606	30	2.8%	17.4	4.1%	14.0
Ama – Palermo	105.210	1.837	15	11.7%	13.5	14.0%	12.7

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 (vedi 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 1999 circa 112.000 clienti dei quali oltre 37.000 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 variano tra grandi, medi e piccoli esercenti dai 17,5 giorni dei grandi esercenti ai 23,6 giorni dei medi esercenti ai 20,9 giorni dei piccoli esercenti (tabella 11); i valori medi ponderati degli standard variano dai 34,6 giorni per i grandi esercenti ai 43,1 giorni dei medi esercenti ai 41 giorni per i piccoli esercenti.

Tra i grandi esercenti i tempi medi effettivi variano da un minimo di 10,2 giorni dell'Amga-Genova (dove però il tempo medio effettivo è calcolato anche sui casi di allacciamento aereo) a un massimo di 55,5 giorni dell'Amg-Palermo (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 e l'Asco-Piave; la percentuale dei casi fuori standard va comunque valutata in riferimento ai diversi standard autodefiniti dai singoli esercenti.

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 la Seabo-Bologna l'Agac-Reggio Emilia, 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	N. casi 1999	Standard 1999 (giorni)			% fuori standard		Effettivo (giorni)	
		Medio	Minimo	Massimo	1999	1998	1999	1998
Grandi	37.439	34,6	15	90	5,5%	3,6%	17,5	22
Medi	53.037	43,1	4	90	1,8%	1,9%	23,6	26,2
Piccoli	21.581	41,0	3	90	0,8%	1,9%	20,9	24,1

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 12 - Esecuzione impianti completi: grandi esercenti

Esercenti	1999					1998	
	N. clienti	N. casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Italgas	4.458.425	14.231	30	3,2%	13,8	2,0%	16,6
Camuzzi – Gazometri	822.851	2.868	40	4,5%	21,0	13,4%	29,0
Aem – Milano	804.215	277	42	0,0%	ND	0,0%	ND
Napoletana Gas	552.786	730	30	9,6%	53,0	0,7%	17,4
Seabo – Bologna	345.050	1.496	40	3,9%	13,0**	5,9%	14,4
Amga – Genova	315.115	3.870	15	2,9%	10,2**	4,4%	10,5
Italcogim	302.819	2.103	60	14,0%	29,6	7,2%	27,7
Fiorentina Gas	295.933	537	40	31,6%	28,9	18,9%	19,5
Acag – Reggio Emilia	173.313	1.667	35	2,2%	14,2**	ND	16,2*
Siciliana Gas	160.706	1.270	30	1,4%	22,6	NV	NV
Asm – Brescia	149.181	649	45	0,0%	19,2	ND	ND
Sogegas	142.385	1.278	40	1,5%	13,6	1,3%	20,5
Consiag – Prato	141.089	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Ages – Pisa	133.851	1.189	25	0,1%	13,5	0,0%	13,4
Società Gas Rimini	129.129	855	30	6,0%	17,8	0,0%	22,9
Amps – Parma	123.305	547	45	0,0%	29,0	0,5%	30,0
Agsm – Verona	121.572	636	40	4,2%	30,4	3,2%	30,9
Amag – Padova	120.946	778	40	6,7%	15,7**	21,0%	25,6
Asco Piave	120.336	2.166	60	28,9%	22,8	ND	67,1*
Acegas – Trieste	112.204	218	30	0,0%	19,0	8,6%	16,0
Amg – Palermo	105.210	74	90	7,5%	55,5	0,0%	38,1

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 (vedi appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

Nota:

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

** i tempi medi effettivi si riferiscono a tutti gli allacciamenti compresi quelli aerei.

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.

Le richieste di attivazione e riattivazione della fornitura riguardano circa 740.000 clienti di cui 507.000 sono serviti da grandi esercenti. Tali richieste sono relative sia alle attivazioni del gruppo di misura per nuovi clienti sia alle riattivazioni di forniture preesistenti cessate. 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.

Gli standard medi sono pressochè uguali per i grandi, i medi e piccoli esercenti (7,3 giorni i grandi esercenti, 7,3 giorni i medi esercenti e 7,5 giorni i piccoli esercenti); anche per il tempo medio di attivazione o riattivazione della fornitura non risulta rilevante la dimensione dell'esercente (il tempo medio effettivo è pari a 2,9 giorni per i grandi esercenti, 3,2 per i medi esercenti e 2,8 giorni per i piccoli esercenti) (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 1999 ha avuto un tempo medio effettivo di 9,8 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; 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	N. casi 1999	Standard 1999 (giorni)			% fuori standard		Effettivo (giorni)	
		Medio	Minimo	Massimo	1999	1998	1999	1998
Grandi	507.053	7,3	3	15	0,4%	0,8%	2,9	3,7
Medi	185.640	7,3	1	20	1,3%	0,9%	3,2	3,7
Piccoli	47.645	7,5	1	20	0,2%	0,3%	2,8	8,0

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	1999					1998	
	N. clienti	N. casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Italgas	4.458.425	225.794	7	0,0%	2,2	0,0%	2,5
Camuzzi – Gazometri	822.851	47.015	7	1,2%	2,5	2,6%	3,7
Aem – Milano	804.215	54.278	7	0,3%	3,7	0,1%	5,4
Napoletana Gas	552.786	29.086	7	1,7%	4,1	0,2%	3,8
Seabo – Bologna	345.050	14.559	7	0,4%	4,0	0,2%	4,0
Amga – Genova	315.115	14.617	7	0,0%	3,4	0,4%	3,5
Italcogim	302.819	8.662	15	0,6%	3,0	0,0%	3,9
Fiorentina Gas	295.933	6.315	7	ND	9,8*	30,6%	14,4
Acag – Reggio Emilia	173.313	14.800	6	ND	3,7*	ND	3,8*
Siciliana Gas	160.706	6.006	7	0,7%	3,7	NV	NV
Asm – Brescia	149.181	11.841	10	0,4%	4,2	0,2%	4,0
Sogegas	142.385	4.892	7	1,4%	2,6	1,9%	4,3
Consiag – Prato	141.089	5.800	7	ND	ND	7,1%	4,5
Ages – Pisa	133.851	5.589	10	2,4%	3,1	0,1%	2,7
Società Gas Rimini	129.129	1.824	3	1,7%	2,5	0,0%	2,4
Amps – Parma	123.305	14.484	7	0,0%	5,0	0,0%	5,0
Agsm – Verona	121.572	6.774	5	0,0%	2,6	0,0%	3,7
Amag – Padova	120.946	8.383	7	0,0%	3,7	0,1%	3,7
Asco Piave	120.336	13.091	10	ND	6,3*	ND	6,3*
Acegas – Trieste	112.204	8.353	10	0,0%	4,0	0,0%	7,0
Amg – Palermo	105.210	4.890	4	0,6%	2,7	0,1%	2,5

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 (vedi 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 di disattivazione della fornitura* è il tempo a disposizione degli esercenti per disattivare la fornitura di gas a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta del cliente.

Le richieste di disattivazione della fornitura hanno riguardato circa 416.000 clienti dei quali 260.000 dei grandi esercenti. Queste richieste si riferiscono ai lavori di disattivazione della fornitura a fronte di richiesta del cliente, 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 6,2 a 7,2 giorni) sia i tempi medi effettivi (variabili da 2,9 a 3,2 giorni) sono simili; i casi fuori standard sono piuttosto ridotti (tabella 15). I tempi medi effettivi sono rimasti pressochè invariati rispetto al 1998 e leggermente migliorati per i grandi esercenti.

Per i clienti dei grandi esercenti lo standard è mediamente di 7,2 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, Asco Piave e i tempi medi effettivi variano da un minimo di 1,8 giorni dell'Italcogim e dell'Asm-Brescia ad un massimo di 6,6 giorni della Napoletana Gas.

I casi fuori standard sono pochissimi a parte la Napoletana Gas che ha una percentuale di casi fuori standard pari a 18,6% (tabella 16).

E' importante tenere presente che la disattivazione è un intervento sul quale non si manifestano in genere esigenze dei clienti 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 del cliente.

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.

Tabella 15 - Disattivazioni: grandi, medi e piccoli esercenti

Esercenti	N. casi 1999	Standard 1999 (giorni)			% fuori standard		Effettivo (giorni)	
		Medio	Minimo	Massimo	1999	1998	1999	1998
Grandi	260.376	7,2	3	10	1,3%	0,7%	3,2	4,0
Medi	125.171	6,2	2	30	1,1%	0,8%	3,1	3,2
Piccoli	30.709	6,2	1	375	0,4%	0,5%	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	1999					1998	
	N. clienti	N. casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Italgas	4.458.425	106.101	7	0,0%	2,8	ND	ND
Camuzzi – Gazometri	822.851	17.049	7	1,2%	2,6	1,7%	2,9
Aem – Milano	804.215	28.275	7	0,0%	3,3	0,0%	4,7
Napoletana Gas	552.786	12.127	7	18,6%	6,6	ND	ND
Seabo – Bologna	345.050	9.359	7	ND	4,0*	ND	4,0*
Amga – Genova	315.115	10.399	7	0,0%	3,4	0,6%	3,4
Italcogim	302.819	8.913	7	2,1%	1,8	0,0%	1,6
Fiorentina Gas	295.933	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Acag – Reggio Emilia	173.313	11.651	6	ND	3,5*	ND	3,4*
Siciliana Gas	160.706	2.581	7	0,4%	4,5	NV	NV
Asm – Brescia	149.181	4.655	10	0,2%	1,8	0,0%	1,0
Sogegas	142.385	5.683	5	5,4%	2,5	2,4%	3,2
Consiag – Prato	141.089	2.347	7	ND	ND	8,0%	5,5
Ages – Pisa	133.851	2.154	10	4,4%	3,9	0,0%	4,8
Società Gas Rimini	129.129	2.163	7	1,2%	2,5	0,0%	3,8
Amps – Parma	123.305	12.093	7	0,0%	5,0	0,0%	5,0
Agsm – Verona	121.572	6.637	10	0,0%	3,4	0,0%	7,4
Amag – Padova	120.946	4.586	7	0,0%	3,7	0,0%	4,0
Asco Piave	120.336	7.049	10	0,0%	2,7	0,0%*	1,3*
Acegas – Trieste	112.204	4.432	10	0,0%	4,0	0,0%	5,0
Amg – Palermo	105.210	2.122	3	1,4%	3,0	0,0%	2,5

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 (vedi 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 al cliente; le risposte a reclami dei clienti hanno riguardato circa 11.200 clienti di cui circa 8.000 dei grandi esercenti.

Per i grandi esercenti, il tempo medio effettivo di risposta a reclami è di 14,5 giorni e risulta peggiorato rispetto al 1998; lo standard medio è pari a 22,9 giorni e i casi fuori standard rappresentano in media 15,2%, con un peggioramento rispetto al 1998 (tabella 17).

Tra i grandi esercenti le percentuali fuori standard sono a volte piuttosto alte: 51,2% casi fuori standard della Napoletana Gas, 27% casi fuori standard della Seabo-Bologna, 21,2% casi fuori standard dell'Acegas-Trieste; i tempi medi effettivi sono variabili dai 3 giorni della Società Gas Rimini ai 26,9 giorni della Siciliana Gas (tabella 18).

Per i clienti serviti dai medi esercenti, il tempo medio di risposta a reclami è di 17,4 giorni; gli standard sono variabili dagli 8 ai 40 giorni e la percentuale di casi fuori standard è pari a 6,4%.

Per i piccoli esercenti il tempo medio effettivo di risposta a reclami è migliorato dai 14,5 giorni nel 1998 ai 9,3 giorni nel 1999. Gli standard sono variabili dai 2 ai 30 giorni con uno standard medio ponderato pari a 24,8 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. Inoltre alcuni esercenti hanno indicato solo i dati relativi ai reclami scritti pervenuti, altri hanno inserito anche i reclami pervenuti tramite lo sportello e altri ancora hanno tenuto conto anche dei reclami pervenuti telefonicamente (ad esempio, i dati della Fiorentina Gas si riferiscono sia ai reclami scritti sia a quelli telefonici sia quelli pervenuti allo sportello).

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

Esercenti	N. casi 1999	Standard 1999 (giorni)			% fuori standard		Effettivo (giorni)	
		Medio	Minimo	Massimo	1999	1998	1999	1998
Grandi	7.986	22,9	20	30	15,2%	5,3%	14,5	7,8
Medi	2.542	25,6	8	40	6,4%	3,3%	17,4	18,0
Piccoli	711	24,8	2	30	2,3%	1,4%	9,3	14,5

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	1999					1998	
	N. clienti	N. casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Italgas	4.458.425	3.369	21	5,7%	9,6	4,2%	ND
Camuzzi – Gazometri	822.851	479	30	0,6%	4,9	0,0%	8,5
Aem – Milano	804.215	790	20	0,6%	16,0**	0,0%	15,0**
Napoletana Gas	552.786	1.604	20	51,2%	22,1	35,1%	17,0
Seabo – Bologna	345.050	63	20	27,0%	15,4	28,0%	ND
Amga – Genova	315.115	402	30	15,7%	19,0	14,0%	18,0
Italcogim	302.819	67	30	7,5%	16,5	9,3%	26,5
Fiorentina Gas	295.933	577	30	10,1%	17,0	9,3%	19,0
Acag – Reggio Emilia	173.313	ND	20	ND	ND	ND	ND
Siciliana Gas	160.706	306	30	0,0%	26,9	NV	NV
Asm – Brescia	149.181	63	20	11,1%	12,0	12,7%	12,4
Sogegas	142.385	14	21	7,1%	12,8	0,0%	12,1
Consiag – Prato	141.089	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Ages – Pisa	133.851	23	30	8,7%	14,8	17,4%	18,9
Società Gas Rimini	129.129	3	25	0,0%	3,0	0,0%	18,7
Amps – Parma	123.305	26	30	0,0%	22,0	ND	ND
Agsm – Verona	121.572	16	30	18,8%	20,0	2,0%	13,3
Amag – Padova	120.946	1	20	0,0%	13,0	0,0%	5,0
Asco Piave	120.336	8	30	12,5%	17,5	12,5%	ND
Acegas – Trieste	112.204	99	28	21,2%	24,2	ND	33*
Amg – Palermo	105.210	76	20	11,6%	13,8	17,5%	15,9

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 (vedi appendice metodologica)
- ND: dato non disponibile

Nota:

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

** il tempo medio effettivo dell'Aem-Milano si riferisce anche ai reclami del servizio elettrico.

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 ai clienti ai quali la fornitura è stata sospesa per irregolarità nei pagamenti.

Le riattivazioni dei clienti morosi nel 1999 hanno riguardato 25.300 clienti di cui circa 12.800 serviti da grandi esercenti.

Sia per i clienti dei grandi esercenti sia per i clienti dei piccoli esercenti, il tempo medio effettivo di riattivazione dei clienti morosi è variabile tra 1,5 e 1,7 giorni (tabella 19). Lo standard medio dei grandi esercenti è di 3,5 giorni variabile da 1 a 7 giorni; i medi e i piccoli esercenti, invece, hanno fissato i propri standard di riattivazione dei clienti morosi in modo variabile da 1 a 60 giorni. 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 clienti morosi in giorni lavorativi.

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

Esercenti	N. casi 1999	Standard 1999 (giorni)			% fuori standard		Effettivo (giorni)	
		Medio	Minimo	Massimo	1999	1998	1999	1998
Grandi	12.831	3,5	1	7	2,4%	0,0%	1,6	1,1
Medi	10.170	3,6	1	60	0,3%	0,0%	1,5	1,4
Piccoli	2.313	4,3	1	30	0,7%	0,0%	1,7	1,5

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 20 - Riattivazione clienti morosi: grandi esercenti

Esercenti	1999					1998	
	N. clienti	N. casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Italgas	4.458.425	8.101	4	3,7%	1,9	ND	ND
Camuzzi – Gazometri	822.851		7	ND	ND	ND	ND
Aem – Milano	804.215	1.335	3	0,0%	ND	0,0%	ND
Napoletana Gas	552.786	1.064	4	0,0%	1,0	ND	ND
Seabo – Bologna	345.050	977	2	0,0%	1,0	0,0%	1,0
Amga – Genova	315.115	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Italcogim	302.819	ND	ND	ND	ND	0,0%*	2,6*
Fiorentina Gas	295.933	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Acag – Reggio Emilia	173.313	71	2	ND	2,0*	ND	2,2*
Siciliana Gas	160.706	50	7	0,0%	1,0	NV	NV
Asm – Brescia	149.181	85	1	0,0%	0,0	ND	ND
Sogegas	142.385	ND	3*	ND	ND	ND	ND
Consiag – Prato	141.089	302	1	ND	ND	0,0%	1,0
Ages – Pisa	133.851	312	ND	ND	1,0*	ND	1,0*
Società Gas Rimini	129.129	279	1	0,4%	0,6	0,0%	0,7
Amps – Parma	123.305	ND	1	ND	ND	ND	ND
Agsm – Verona	121.572	118	2	1,7%	0,2	0,0%	1,0
Amag – Padova	120.946	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Asco Piave	120.336	137	ND	ND	1,5*	ND	2,0*
Acegas – Trieste	112.204	0	1	-	-	0,0%	1,0
Amg – Palermo	105.210	ND	4	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 (vedi 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 del cliente e la data di verifica del misuratore.

In genere gli esercenti richiedono al cliente 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 1999 circa 7.600 di cui circa 3.000 dei grandi esercenti.

Lo standard medio dei grandi esercenti è di 7,6 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 5,6 giorni peggiorato rispetto al 1998. La percentuale di casi fuori standard è contenuta a parte per la Fiorentina Gas (30,8%), per l'Agsm-Verona (29,2%) e per l'Amag-Padova (36,4%) (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 5 giorni migliorato rispetto al 1998 (10,9 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 4,2 giorni, migliore dei medi e grandi esercenti ma leggermente peggiorato rispetto al 1998 (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 del cliente alla data del sopralluogo, mentre solo alcuni misurano l'indicatore dalla data di richiesta del cliente alla comunicazione ad esso dell'esito della verifica.

Complessivamente sia per i grandi sia per i medi sia per i piccoli esercenti il numero di richieste di verifica del misuratore è diminuito nel 1999 rispetto al 1998 rispettivamente da 6.670 a 2.973, da 4.170 a 2.715, da 2.261 a 1.894.

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

Esercenti	N. casi 1999	Standard 1999 (giorni)			% fuori standard		Effettivo (giorni)	
		Medio	Minimo	Massimo	1999	1998	1999	1998
Grandi	2.973	7,6	5	20	2,8%	1,7%	5,6	4,6
Medi	2.715	8,6	1	90	2,5%	7,4%	5,0	10,9
Piccoli	1.894	11,2	1	60	0,3%	0,8%	4,2	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 22 - Verifica dei misuratori: grandi esercenti

Esercenti	1999					1998	
	N. clienti	N. casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Italgas	4.458.425	372	7	1,2%	3,2	0,7%	ND
Camuzzi – Gazometri	822.851	89	7	2,5%	3,1	1,1%	3,0
Aem – Milano	804.215	ND	10*	ND	ND	ND	ND
Napoletana Gas	552.786	1.617	7	3,4%	6,2	2,4%	4,0
Seabo – Bologna	345.050	47	7	ND	ND	ND	ND
Amga – Genova	315.115	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Italcogim	302.819	205	10	0,0%	0,4	0,0%	7,0
Fiorentina Gas	295.933	31	7	30,8%	11,2	16,7%	ND
Acag – Reggio Emilia	173.313	60	20	ND	25,0*	ND	15,0*
Siciliana Gas	160.706	85	7	0,0%	2,1	NV	NV
Asm – Brescia	149.181	13	12	0,0%	3,5	57,1%	13,1
Sogegas	142.385	58	7	0,0%	3,4	0,0%	2,9
Consiag – Prato	141.089	44	7	ND	6,5*	ND	ND
Ages – Pisa	133.851	200	10	0,0%	4,9	0,0%	5,0
Società Gas Rimini	129.129	8	7	0,0%	3,7	0,0%	3,1
Amps – Parma	123.305	14	15	0,0%	12,0	0,0%	13,0
Agsm – Verona	121.572	30	15	29,2%	11,7	20,0%	14,2
Amag – Padova	120.946	11	7	36,4%	8,1	0,0%	ND
Asco Piave	120.336	6	10	0,0%	5,3	0,0%	5,0
Acegas – Trieste	112.204	0	20	-	-	0,0%	7,0
Amg – Palermo	105.210	24	5	0,0%	2,1	0,0%	2,5

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 (vedi 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 del cliente 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 5.000 clienti; non vi sono rilevanti differenze tra i grandi, i medi e i piccoli esercenti sia sul piano degli standard (4,1 giorni per i grandi, 4,1 giorni per i medi e 5,2 per i piccoli) sia sui tempi medi effettivi (0,9 giorni per i grandi, 1,8 giorni per i medi e 2,7 giorni per i piccoli). Le percentuali di mancato rispetto dello standard sono contenute (0,6% per i grandi esercenti, 0,3% per i medi e 0,2% per i piccoli) (tabella 23).

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'8,2% (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 del cliente alla data del sopralluogo, mentre solo alcuni esercenti misurano l'indicatore dalla data di richiesta del cliente 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.

Complessivamente il numero di richieste di verifica pressione è aumentato nel 1999 rispetto al 1998 sia per i grandi sia per i medi sia per i piccoli esercenti rispettivamente da 932 a 1.137, da 1.960 a 2.349, da 1.383 a 1.594.

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

Esercenti	N. casi 1999	Standard 1999 (giorni)			% fuori standard		Effettivo (giorni)	
		Medio	Minimo	Massimo	1999	1998	1999	1998
Grandi	1.137	4,1	2	20	0,6%	0,7%	0,9	2,4
Medi	2.349	4,1	1	20	0,3%	1,1%	1,8	2,4
Piccoli	1.594	5,2	1	30	0,2%	0,3%	2,7	2,7

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 24 - Verifica della pressione di fornitura: grandi esercenti

Esercenti	1999					1998	
	N. clienti	N. casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Italgas	4.458.425	64	2	0,0%	0,9	0,0%	ND
Camuzzi – Gazometri	822.851	62	2	8,2%	1,6	11,1%	1,4
Aem – Milano	804.215	ND	10*	ND	ND	ND	ND
Napoletana Gas	552.786	27	2	0,0%	1,0	0,0%	ND
Seabo – Bologna	345.050	329	1	ND	1,0*	0,0%	1,0
Amga – Genova	315.115	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Italcogim	302.819	30	10	0,0%	ND	0,0%	4,0
Fiorentina Gas	295.933	6	2	0,0%	1,0	0,0%	6,0
Acag – Reggio Emilia	173.313	135	2	ND	1,0*	ND	ND
Siciliana Gas	160.706	21	5	0,0%	2,5	NV	NV
Asm – Brescia	149.181	0	14	ND	ND	ND	ND
Sogegas	142.385	18	3	0,0%	1,1	0,0%	1,0
Consiag – Prato	141.089	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Ages – Pisa	133.851	253	ND	ND	ND	ND	ND
Società Gas Rimini	129.129	68	3	0,0%	1,1	0,0%	2,2
Amps – Parma	123.305	13	7	0,0%	1,0	0,0%	1,0
Agsm – Verona	121.572	111	15	0,0%	1,0	0,0%	3,6
Amag – Padova	120.946	0	3	ND	ND	ND	ND
Asco Piave	120.336	0	20	-	-	0,0%	2,1
Acegas – Trieste	112.204	0	20	-	-	ND	ND
Amg – Palermo	105.210	ND	7	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 (vedi 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 del cliente e l'arrivo della squadra di pronto intervento sul luogo di chiamata.

Le richieste di pronto intervento hanno riguardato circa 150.000 clienti dei quali circa 114.000 dei grandi esercenti.

Gli standard dichiarati sono estremamente variabili anche tra esercenti delle stesse dimensioni. Il tempo medio effettivo è di 40,5 minuti per i grandi esercenti, di 32,8 minuti per i medi e di 26,5 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 ancora né leggi né normative tecniche che regolamentino la reperibilità e il servizio di pronto intervento.

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 del cliente 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. 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).

In particolare, l'Aem-Milano ha attribuito il pronto intervento solo alle chiamate che hanno riguardato le fughe di gas in ambienti chiusi, l'Acegas-Trieste registra anche le chiamate per guasti normali e l'Asm-Brescia calcola il tempo medio effettivo relativamente alle chiamate di pericolo immediato pur non avendo lo standard di pronto intervento nella Carta dei servizi.

Va rilevato che a partire dall'1 gennaio 2001 tale difformità sarà superata dall'entrata in vigore della deliberazione 6 aprile 2000, n.47 "Disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita del gas" che definisce all'articolo 15 le situazioni riconducibili al pronto intervento.

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 al cliente. Per l'analisi di questo problema si rinvia al paragrafo 4.4.

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

Esercenti	N. casi 1999	Standard 1999 (minuti)			% fuori standard		Effettivo (minuti)	
		Medio	Minimo	Massimo	1999	1998	1999	1998
Grandi	114.468	60,4	30	120	8,3%	4,5%	40,5	25,0
Medi	27.339	57,0	20	180	1,3%	2,9%	32,8	43,7
Piccoli	7.676	60,9	15	180	0,8%	0,6%	26,5	29,6

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	1999					1998	
	N. clienti	N. casi	Standard (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)	% fuori standard	Effettivo (giorni)
Italgas	4.458.425	56.261	60	9,5%	35,4	2,4%	16,3
Camuzzi – Gazometri	822.851	14.747	60	0,0%	26,2	0,0%	25,8
Aem – Milano	804.215	1.824	60	0,0%	22,5	0,0%	21,8
Napoletana Gas	552.786	8.235	60	5,0%	67,0	5,7%	ND
Seabo – Bologna	345.050	1.493	ND	ND	ND	ND	ND
Amga – Genova	315.115	6.161	105	0,0%	87,0	ND	90,0*
Italcogim	302.819	1.740	45	0,2%	20,1	0,0%	19,9
Fiorentina Gas	295.933	6.701	60	29,2%	74,0	23,1%	58,0
Acag – Reggio Emilia	173.313	710	120	ND	60,0*	ND	ND
Siciliana Gas	160.706	2.181	60	3,6%	30,3	NV	NV
Asm – Brescia	149.181	3	ND	ND	20,6*	ND	ND
Sogegas	142.385	1.211	60	80,9%	27,2	0,0%	27,6
Consiag – Prato	141.089	3.555	ND	ND	ND	ND	ND
Ages – Pisa	133.851	2.322	ND	ND	30,0*	ND	30,0*
Società Gas Rimini	129.129	318	30	6,6%	21,0	10,8%*	22,0*
Amps – Parma	123.305	1.800	60	0,0%	50,0	0,0%	40,0
Agsm – Verona	121.572	713	ND	ND	56,0*	ND	50,0*
Amag – Padova	120.946	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Asco Piave	120.336	448	120	9,7%	53,0	3,7%	41,7
Acegas – Trieste	112.204	1.682	30	ND	40,0*	0,0%	15,0
Amg – Palermo	105.210	2.213	120	11,7%	55,6	11,9%	57,8

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 (vedi 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 DAI CLIENTI NEI CAPOLUOGHI DI REGIONE

Il rapporto prende in esame per il secondo anno consecutivo i tempi medi effettivi per l'effettuazione delle prestazioni su richiesta dei clienti nei capoluoghi di regione; 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: 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 clienti serviti: Aosta conta complessivamente 10.283 clienti (la metanizzazione del capoluogo è in fase di completamento) mentre la zona operativa di Italgas che comprende Roma interessa quasi 1,2 milioni di clienti.

Con riferimento alle prestazioni maggiormente misurate dagli esercenti per la preventivazione si va da un minimo di 5 giorni per Roma ad un massimo di 29,4 giorni per L'Aquila, per gli impianti completi da un minimo di 6,1 giorni di Potenza ad un massimo di 55,5 giorni per Palermo, per l'attivazione della fornitura da un minimo di 1,2 giorni a Potenza ad un massimo di 9,8 giorni a Firenze, per la disattivazione della fornitura da un minimo di 1,5 giorni per Potenza ad un massimo di 6,6 giorni per Napoli (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 dei clienti.

Rispetto al 1998 nel 1999 aumenta per molti capoluoghi di regione il numero di prestazioni per le quali l'esercente misura il tempo medio effettivo permettendo una migliore confrontabilità del livello di qualità commerciale dato ai clienti.

Tabella 27 - Capoluoghi di regione

Regione	Capoluogo	Esercente	Esercente o Zona operativa*	N. clienti
Piemonte	Torino	Italgas	Zona operativa	683.060
Valle d'Aosta	Aosta	Italgas	Zona operativa	10.283
Liguria	Genova	Amga	Esercente	315.115
Lombardia	Milano	Aem	Esercente	804.215
Veneto	Venezia	Italgas	Zona operativa	183.460
Trentino-Alto Adige	Trento	Sit	Esercente	60.035
Friuli-Venezia Giulia	Trieste	Acegas	Esercente	112.204
Emilia-Romagna	Bologna	Seabo	Esercente	345.050
Toscana	Firenze	Fiorentina Gas	Esercente	295.933
Umbria	Perugia	Sogegas	Zona operativa	75.569
Marche	Ancona	Consorzio Gorgovivo	Esercente	50.707
Lazio	Roma	Italgas	Zona operativa	1.177.970
Campania	Napoli	Napoletana Gas	Esercente	552.786
Abruzzo	L'Aquila	Agas	Zona operativa	30.222
Molise	Campobasso	Italgas	Zona operativa	20.637
Puglia	Bari	Amgas	Esercente	92.383
Basilicata	Potenza	Italgas	Zona operativa	30.314
Sicilia	Palermo	Amg	Esercente	105.210

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 dei clienti: capoluoghi di regione

Prestazione	AN	AO	BA	BO	CB	FI	GE	AQ	MI	NA	PA	PG	PZ	RM	TO	TN	TS	VE
Preventivazione	7,0	5,3	ND	7,8	5,4	8,0	9,5	29,4	ND	12,9	13,5	11,0	5,8	5,0	5,4	20,9	17,4	6,1
Allacciamenti aerei	11,0	8,7	ND	ND	7,2	12,6	ND	ND	ND	17,6	14,9	ND	8,9	9,0	10,5	ND	ND	6,5
Impianti completi	30,0	20,0	ND	13,0 (*)	10,8	28,9	10,2 (*)	28,9	ND	53,0	55,5	15,2	6,1	15,0	13,0	28,0	19,0	13,0
Attivazioni e riattivazioni	2,0	1,4	ND	4,0	1,4	9,8	3,4	2,9	3,7	4,1	2,7	2,9	1,2	3,0	2,4	4,0	4,0	2,1
Disattivazioni	2,0	2,1	ND	4,0	1,8	ND	3,4	2,8	3,3	6,6	3,0	3,1	1,5	4,0	2,8	2,0	4,0	3,0
Risposta a richieste scritte	28,0	ND	ND	17,0	ND	ND	ND	18,6	ND	11,0	13,5	13,0	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Risposta a reclami	13,0	12	ND	15,4	5,1	17,0	19,0	27,6	ND	22,1	13,8	14,0	11,5	12,2	13,1	7,9	24,2	20,2
Rettifiche di fatturazione	ND	29,3	ND	ND	8,1	ND	1,0	14,1	5,1	ND	0,1	8,1	7,0	22,0	66,0	ND	ND	10,6
Riattivazione clienti morosi	1,0	1,2	ND	1,0	1,4	ND	1,0	3,9	ND	1,0	ND	ND	1,6	3,0	1,8	0,5	1,0	0,6
Verifica misuratori	4,0	ND	ND	ND	ND	11,2	7,0	3,0	3,6	6,2	2,1	4,0	ND	7,0	3,0	65,0	ND	5,0
Verifica pressione	7,0	ND	ND	6,0	0,1	1,0	2,0	2,0	3,6	1,0	ND	ND	ND	ND	2,0	5,0	ND	ND
Sospensioni programmate (**)	5,0	ND	ND	ND	ND	5,0	4,0	4,0	ND	ND	ND	5,0	ND	3,0	4,0	ND	3,5	2,8
Pronto intervento (***)	50,0	35	ND	ND	17,3	74,0	87,0	30,0	22,5	67,0	55,6	28,0	24,2	56,0	29,0	ND	ND	29,6

Note:

Tempi misurati in giorni salvo diversa indicazione

(*) Sono compresi gli allacciamenti aerei

(**) Tempo misurato in ore

(***) Tempo misurato in minuti

2.12 PRESTAZIONI RICHIESTE DAI CLIENTI PER ZONE OPERATIVE

Il rapporto prende in esame per la prima volta i dati relativi alle zone operative nelle quali i grandi esercenti hanno suddiviso la gestione degli impianti: solo 7 grandi esercenti hanno suddiviso l'attività in più di una zona operativa, anche in relazione alla dispersione territoriale degli impianti gestiti, mentre gli altri grandi esercenti gestiscono in modo unitario il servizio gas. Il valore medio di clienti per zona operativa è di oltre 70.000 clienti con un valore minimo di 40.177 clienti per la Siciliana Gas e massimo di 82.563 clienti per l'Italgas (tabella 29); l'Italgas presenta 2 grandi zone operative di dimensioni nettamente superiori alle altre (Roma di 1.177.970 clienti e Torino di 683.060 clienti).

Per quanto riguarda la presenza nelle regioni italiane, l'Italgas opera in 18 regioni con 54 zone operative, Camuzzi in 10 regioni con 17 zone operative, Italcogim in 6 regioni con 5 zone operative, Sogegas in 2 regioni con 2 zone operative, gli altri grandi esercenti in un'unica regione con una o più zone operative.

L'analisi dei dati per zona operativa evidenzia una variabilità sia dei tempi medi effettivi sia della percentuale di casi evasi in un tempo superiore allo standard; limitando l'esame all'Italgas, alla Camuzzi e all'Italcogim (tabelle 30, 31, 32), risultano in particolare critici i tempi di risposta a richieste scritte e a reclami per l'Italgas con una zona operativa avente tempi medi effettivi rispettivamente pari a 33 e 20,2 giorni e per l'Italcogim con una zona operativa avente tempi medi effettivi rispettivamente pari a 22,5 e 41,5 giorni.

Per il pronto intervento si rileva una criticità crescente dall'Italcogim alla Camuzzi all'Italgas con tempi medi effettivi massimi rispettivamente di 23 giorni, di 40 e di 56 giorni che rispecchiano la dimensione crescente degli impianti gestiti.

Infine, mentre per i preventivi, gli allacciamenti aerei e l'esecuzione di impianti completi i tempi effettivi medi, minimi e massimi dell'Italgas e della Camuzzi risultano molto simili, per tali prestazioni l'Italcogim presenta valori più elevati.

Tabella 29 - Grandi esercenti: ripartizione in zone operative

Esercente	N. clienti	N. regioni in cui opera	N. zone operative	N. medio di clienti per zona operativa
Italgas	4.458.425	18	54	82.563
Camuzzi	822.851	10	17	48.403
Italcogim	252.806	6	5	50.561
Siciliana Gas	160.706	1	4	40.177
Sogegas	142.385	2	2	71.193
Consiag	141.089	1	3	47.030
Ages	133.851	1	2	66.926
Totale	6.112.113		87	44.980

Tabella 30 - Prestazioni richieste dai clienti per zone operative: Italgas

Prestazione	N. casi	Standard	% fuori standard			Effettivo		
			Medio	Minimo	Massimo	Medio	Minimo	Massimo
Preventivazione	71.600	15	0,4%	0,0%	2,5%	5,1	2,1	9,5
Allacciamenti aerei	27.783	20	0,6%	0,0%	7,8%	8,7	4,8	13,6
Impianti completi	14.231	30	2,9%	0,0%	34,2%	13,6	6,1	24,9
Attivazioni e riattivazioni	225.794	7	0,0%	0,0%	0,5%	2,2	0,6	3,9
Disattivazioni	106.101	7	0,1%	0,0%	1,5%	2,3	1,3	4,1
Risposta a richieste scritte	148	30	7,5%	0,0%	100,0%	14,6	4,0	33,0
Risposta a reclami	3.369	21	6,2%	0,0%	33,3%	10,2	1,8	20,2
Rettifiche di fatturazione	231.297	10	0,1%	0,0%	1,5%	13,8	2,0	66,0
Riattivazione clienti morosi	8.101	4	0,3%	0,0%	9,4%	1,2	0,4	3,0
Verifica misuratori	372	7	1,7%	0,0%	28,6%	3,6	0,5	12,0
Verifica pressione	64	2	0,0%	0,0%	0,0%	0,7	0,1	2,5
Sospensioni programmate (*)	5.494	12	0,0%	0,0%	0,3%	4,2	0,5	9,0
Pronto intervento (**)	56.261	60	1,3%	0,0%	24,5%	26,5	17,3	56,0

Legenda:

- n. casi: numero totale di richieste per le prestazioni indicate
- standard valore medio: valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate, espresso in giorni salvo indicazione
- standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati, espresso in giorni salvo indicazione
- standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati, espresso in giorni salvo indicazione
- % 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, espresso in giorni salvo indicazione

Note:

(*) tempo misurato in ore

(**) tempo misurato in minuti

Tabella 31 - Prestazioni richieste dai clienti per zone operative: Camuzzi

Prestazione	N. casi	Standard	% fuori standard			Effettivo		
			Medio	Minimo	Massimo	Medio	Minimo	Massimo
Preventivazione	31.467	20	1,8%	0,0%	19,2%	5,0	2,1	12,5
Allacciamenti aerei	16.811	25	2,3%	0,0%	13,3%	8,4	5,9	12,1
Impianti completi	2.868	40	3,0%	0,0%	23,1%	18,9	7,6	25,5
Attivazioni e riattivazioni	47.015	7	0,9%	0,0%	7,3%	2,4	1,7	3,9
Disattivazioni	17.049	7	0,8%	0,0%	6,0%	2,5	1,3	3,6
Risposta a richieste scritte	388	20	0,0%	0,0%	0,0%	4,8	2,0	7,3
Risposta a reclami	479	30	1,0%	0,0%	16,7%	4,2	1,0	11,8
Rettifiche di fatturazione	13.245	10	2,9%	0,0%	15,1%	4,1	2,0	6,1
Riattivazione clienti morosi	0	7						
Verifica misuratori	89	7	2,7%	0,0%	20,0%	3,3	1,0	7,0
Verifica pressione	62	2	18,8%	0,0%	100,0%	2,1	1,0	5,0
Sospensioni programmate (*)	4.050	12	0,0%	0,0%	0,0%	2,7	1,0	4,6
Pronto intervento (**)	14.747	60	0,0%	0,0%	0,0%	25,7	15,0	40,0

Legenda:

- n. casi: numero totale di richieste per le prestazioni indicate
- standard valore medio: valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate, espresso in giorni salvo indicazione
- standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati, espresso in giorni salvo indicazione
- standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati, espresso in giorni salvo indicazione
- % 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, espresso in giorni salvo indicazione

Note:

(*) tempo misurato in ore

(**) tempo misurato in minuti

Tabella 32 - Prestazioni richieste dai clienti per zone operative: Italcogim

Prestazione	Casi	Standard	% fuori standard			Effettivo		
			Medio	Minimo	Massimo	Medio	Minimo	Massimo
Preventivazione	6.543	30	0,1	0,0	0,4	11,8	5,8	27,7
Allacciamenti aerei	1.516	60	0,1	0,0	0,1	21,4	2,8	28,7
Impianti completi	2.103	60	0,1	0,0	0,3	32,0	13,2	48,0
Attivazioni e riattivazioni	8.662	15	0,0	0,0	0,0	2,8	1,6	3,7
Disattivazioni	8.913	7	0,0	0,0	0,1	1,8	0,4	3,1
Risposta a richieste scritte	109	30	0,0	0,0	0,1	16,4	10,8	22,5
Risposta a reclami	67	30	0,1	0,0	0,7	15,8	2,0	41,5
Rettifiche di fatturazione	2.371	30	0,0	0,0	0,0	3,7	0,4	9,0
Riattivazione clienti morosi	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Verifica misuratori	205	10	0,0	0,0	0,0	1,1	1,0	1,2
Verifica pressione	30	10	0,0	0,0	0,0	ND	ND	ND
Sospensioni programmate (*)	121	15	0,0	0,0	0,1	3,7	0,0	8,0
Pronto intervento (**)	1.740	45	0,0	0,0	0,0	19,6	15,0	24,0

Legenda:

- n. casi: numero totale di richieste per le prestazioni indicate
- standard valore medio: valore medio ponderato degli standard per le prestazioni indicate, espresso in giorni salvo indicazione
- standard valore minimo: valore minimo tra gli standard dichiarati, espresso in giorni salvo indicazione
- standard valore massimo: valore massimo tra gli standard dichiarati, espresso in giorni salvo indicazione
- % 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, espresso in giorni salvo indicazione

Note:

(*) tempo misurato in ore

(**) tempo misurato in minuti

3. RIMBORSI AI CLIENTI

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 al cliente o a terzi, riconoscano un rimborso ai clienti 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 dai clienti, 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 del cliente (tabella 33). Inoltre si nota un notevole incremento degli indennizzi automatici concessi ai clienti, per la quasi totalità ascrivibile alla Napoletana Gas che è passata da 65 rimborsi automatici nel 1998 a 869 rimborsi automatici nel 1999; tale aumento deriva dall'adozione di una nuova Carta dei servizi con standard più severi e dalla messa in funzione di un nuovo sistema informatico per la gestione clienti.

E' inoltre rilevante notare che l'Italgas non ha aumentato il numero di casi di mancato rispetto dello standard pur avendo introdotto nel 1999 la nuova Carta dei servizi con standard più sfidanti della precedente.

Dal confronto con l'anno precedente risulta evidente che i casi di mancato rispetto degli standard soggetti ad indennizzo sono diminuiti nel 1999 (tabella 34). 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.

Tabella 33 - Rimborsi ai clienti

	Grandi esercenti	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale 1999	Totale 1998
Casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso per cause imputabili all'esercente	6.943	3.984	285	11.212	12.366
Numero di richieste di rimborso presentate da parte dei clienti	10	49	197	256	119
Numero di rimborsi concessi	1.378	121	141	1.640	707
di cui rimborsi automatici	1.373	78	28	1.479	678
Importo totale dei rimborsi concessi (milioni di lire)	93,0	20,5	20,8	134,3	51,4

Tabella 34 - 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
1997	10.707	3.172	386	14.265
1998	8.814	2.880	672	12.366
1999	6.943	3.984	285	11.212

Legenda:

- grandi esercenti: esercenti con un numero di clienti maggiore di 100.000
- medi esercenti: esercenti con un numero di clienti compreso tra 10.000 e 100.000
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di clienti 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 e dell'odorizzante utilizzato, 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 clienti serviti.

Il rapporto considera tre aspetti della continuità del servizio: la quantità di gas acquistato e telecontrollato nei punti di alimentazione della rete, il numero di gruppi di riduzione finale in antenna e l'interconnessione delle reti di distribuzione.

Per valutare l'evoluzione della quantità di rete ispezionata negli anni 1998 e 1999, i dati sono stati esaminati per ciascuna delle tipologie di rete (media e bassa pressione) e per ciascuno dei tre raggruppamenti di esercenti (grandi, medi e piccoli). Ne risulta una tendenza in aumento di circa 1% della percentuale di rete in bassa pressione ispezionata e una riduzione per la rete in media pressione: 44% di rete ispezionata rispetto al precedente 51% dell'anno scorso (tabelle 35 e 36). Tale riduzione è da imputare prevalentemente all'Italgas che per il 1999 ha ridotto la quantità di rete in media pressione ispezionata rispetto al 1998.

I dati relativi al 1999 sono stati disaggregati in base alla percentuale di rete ispezionata da ciascun esercente. L'esame dei dati ha evidenziato che 200 e 196 esercenti rispettivamente per la media e per la bassa di pressione, ai quali corrisponde circa il 10% dei clienti 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 37 e 38).

I livelli effettivi di odorizzazione del gas sono stati esaminati separatamente per il THT e il TBM (tabelle 39 e 40). 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 41). L'esame dei dati ha evidenziato la presenza di 10 esercenti, che servono circa 18.000 clienti, e 13 esercenti, che servono circa 84.000 clienti, rispettivamente per il THT e per il TBM, che non hanno saputo indicare le quantità di odorizzante immesso nel gas distribuito. Altri 85 esercenti, ai quali corrispondono quasi 1.000.000 clienti, 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 42), sia sotto quello della frequenza delle chiamate rispetto al numero di utenze servite (tabella 43). Dall'esame dei dati risulta che 188 esercenti, al servizio di quasi 2.000.000 di clienti, non sono stati in grado di fornire il numero di chiamate, mentre 197 esercenti, al servizio di circa 2.700.000 clienti, non hanno misurato il tempo di arrivo sul luogo di chiamata. Pure rilevante risulta il dato che 128 esercenti, che forniscono più di 8.700.000 clienti, ricevono chiamate di pronto intervento da più di dieci clienti ogni mille clienti 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 comprende 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.

Inoltre si è esaminato il numero dei gruppi di riduzione finale in antenna e il numero degli impianti di distribuzione suddivisi tra quelli ad alimentazione singola (non interconnessi) e quelli ad alimentazione plurima (interconnessi).

Tabella 35 - Rete interrata ispezionata: bassa pressione

Esercenti	N. clienti	Estensione della rete in km	Metri di rete/ Cliente	Estensione della rete controllata in km	% di rete controllata 99	% di rete controllata 98
Grandi	9.630.421	54.326	5,6	21.150	39%	37%
Medi	4.496.987	40.365	8,9	10.913	27%	25%
Piccoli	1.298.301	15.551	12,1	4.844	31%	33%
Totale	15.425.709	110.242	7,1	36.907	33%	32%

Tabella 36 - Rete interrata ispezionata: media pressione

Esercenti	N. clienti	Estensione della rete in km	Metri di rete/ Cliente	Estensione della rete controllata in km	% di rete controllata 99	% di rete controllata 98
Grandi	9.630.421	31.178	3,2	15.022	48%	70%
Medi	4.496.987	21.741	4,8	8.077	37%	29%
Piccoli	1.298.301	8.719	6,9	3.758	43%	38%
Totale	15.425.709	61.638	4,0	26.857	44%	51%

Legenda:

- grandi esercenti: esercenti con un numero di clienti maggiore di 100.000
- medi esercenti: esercenti con un numero di clienti compreso tra 10.000 e 100.000
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di clienti minore di 10.000
- metri di rete/cliente: metri totali di rete esistente al 31 dicembre 1999 rapportati al numero di clienti al 31 dicembre 1999

Tabella 37 - Ripartizione esercenti in base alla percentuale di rete ispezionata: bassa pressione

PERCENTUALE DI RETE ISPEZIONATA		Grandi esercenti	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale
0%	N.esercenti		27	169	196
	Clienti		988.796	441.662	1.430.458
<25%	N.esercenti	5	59	60	124
	Clienti	1.148.230	1.641.706	228.600	3.018.536
>25% e <50%	N.esercenti	12	45	78	135
	Clienti	6.616.064	1.297.816	307.415	8.221.295
>50% e <75%	N.esercenti	1	10	30	41
	Clienti	822.851	264.142	118.480	1.205.473
>75%	N.esercenti	3	16	73	92
	Clienti	1.043.276	304.527	202.144	1.549.947
Totale	N.esercenti	21	157	388	588
	Clienti	9.630.421	4.496.987	1.281.524	15.425.709

Tabella 38 - Ripartizione esercenti in base alla percentuale di rete ispezionata: media pressione

PERCENTUALE DI RETE ISPEZIONATA		Grandi esercenti	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale
0%	N.esercenti	1	25	174	200
	Clienti	173.313	954.459	450.140	1.577.912
<25%	N.esercenti	6	45	51	102
	Clienti	1.441.539	1.150.691	215.668	2.807.898
>25% e <50%	N.esercenti	5	40	45	90
	Clienti	5.156.063	1.186.583	181.746	6.524.392
>50% e <75%	N.esercenti	2	8	35	45
	Clienti	270.127	139.761	112.100	521.988
>75%	N.esercenti	7	39	105	151
	Clienti	2.589.379	1.065.493	338.647	3.993.519
Totale	N.esercenti	21	157	383	588
	Clienti	9.630.421	4.496.987	1.266.970	15.425.709

Legenda:

- grandi esercenti: esercenti con un numero di clienti maggiore di 100.000
- medi esercenti: esercenti con un numero di clienti compreso tra 10.000 e 100.000
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di clienti minore di 10.000

Tabella 39 - Ripartizione esercenti in base al grado di odorizzazione: THT

		Grandi esercenti	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale
Dati non disponibili	N.esercenti		1	9	10
	Clienti		10.978	7.015	17.993
<20 mg/mc	N.esercenti	1	13	39	53
	Clienti	120.336	308.374	127.205	555.915
>20 e <32 mg/mc	N.esercenti	3	13	24	40
	Clienti	430.469	417.484	87.879	935.832
>32 mg/mc	N.esercenti	8	17	14	39
	Clienti	2.032.304	665.666	48.245	2.746.215
Totale	N.esercenti	12	44	86	142
	Clienti	2.583.109	1.402.502	270.344	4.255.955

Tabella 40 - Ripartizione esercenti in base al grado di odorizzazione: TBM

		Grandi esercenti	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale
Dati non disponibili	N.esercenti		2	11	13
	Clienti		61.452	22.781	84.233
<5 mg/mc	N.esercenti		13	19	32
	Clienti		310.520	87.732	398.252
>5 e <8 mg/mc	N.esercenti		12	40	52
	Clienti		348.843	152.832	501.675
>8 mg/mc	N.esercenti	8	79	204	291
	Clienti	2.588.887	2.121.636	692.743	5.403.266
Totale	N.esercenti	8	106	274	388
	Clienti	2.588.887	2.842.451	956.088	6.387.426

Tabella 41 - Ripartizione in base al tipo di odorizzante: Italgas

Tipo odorizzante	Clienti	Gas totale acquistato (mc)	Totale odorizzante (kg)	Grado di odorizzazione (mg/mc)
THT	2.630.458	3.921.316.275	145.967	37,2
TBM	206.959	241.192.413	4.480	18,6
THT+TBM	1.621.008	3.051.256.464	91.655	30,0

Tabella 42 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

		Grandi esercenti	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale
Dati non disponibili	N.esercenti	4	44	149	197
	Clienti	719.289	1.661.671	344.394	2.725.354
<30 minuti	N.esercenti	6	50	99	155
	Clienti	2.350.580	1.190.806	415.470	3.956.856
>30 e <60 minuti	N.esercenti	7	48	118	173
	Clienti	5.223.405	1.253.315	419.831	6.896.551
>60 e <120 minuti	N.esercenti	4	15	42	61
	Clienti	1.337.147	391.195	111.922	1.840.264
>120 minuti	N.esercenti			2	2
	Clienti			6.684	6.684
Totale	N.esercenti	21	157	410	588
	Clienti	9.630.421	4.496.987	1.298.301	15.425.709

Tabella 43 - Numero di chiamate di pronto intervento ogni mille clienti serviti

		Grandi esercenti	Medi esercenti	Piccoli esercenti	Totale
Dati non disponibili	N.esercenti	2	39	147	188
	Clienti	270.127	1.425.865	299.686	1.995.678
<1	N.esercenti		9	25	34
	Clienti		200.031	121.315	321.346
>1 e <5	N.esercenti	5	35	113	153
	Clienti	1.572.043	756.021	386.971	2.715.035
>5 e <10	N.esercenti	3	30	52	85
	Clienti	566.776	864.049	205.986	1.636.811
>10	N.esercenti	11	44	73	128
	Clienti	7.221.475	1.251.021	284.343	8.756.839
Totale	N.esercenti	21	157	410	588
	Clienti	9.630.421	4.496.987	1.298.301	15.425.709

Legenda:

- grandi esercenti: esercenti con un numero di clienti maggiore di 100.000
- medi esercenti: esercenti con un numero di clienti compreso tra 10.000 e 100.000
- piccoli esercenti: esercenti con un numero di clienti minore di 10.000

4.2 ISPEZIONE DELLA RETE INTERRATA

Il rapporto esamina 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 1999 è stata pari a quella ispezionata nell'anno precedente, mentre la quantità di rete in media pressione ispezionata nel 1999 è diminuita rispetto al 1998 dal 51% al 44%.

Per i grandi esercenti (tabelle 44 e 45) la percentuale di rete controllata (39% per la rete di bassa pressione e 48% per la rete di media pressione) risulta superiore rispetto a quella dei medi e dei piccoli esercenti anche se il dato medio della percentuale di rete in media pressione controllata dai grandi esercenti è diminuito nel 1999; in particolare merita attenzione la riduzione dell'ispezione della rete di media pressione dell'Italgas (da 91% a 44%), della Napoletana Gas (da 54% a 14%), della Seabo di Bologna (da 33% a 8%) e l'aumento dell'Amga di Genova (da 31% a 90%), dell'Asm-Brescia (da 26% a 71%) e dell'Amag-Padova (da 13% a 63%).

La riduzione di Italgas riguarda tutte le zone operative in cui è articolata, anche se tale riduzione è minore nei grandi esercizi: a Roma la rete ispezionata in media pressione nel 1999 è stata il 43,4% rispetto al 55,9% nel 1998, mentre a Torino la rete ispezionata in media pressione è stata nel 1999 il 51% rispetto al 100% del 1998.

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. 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'Ages di Pisa e la Gas Rimini utilizzano l'automezzo per la ricerca, raggiungendo elevate percentuali di rete ispezionata, dall'altra parte esercenti quali 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.

Infine, pur utilizzando strumentazioni con la stessa soglia di sensibilità 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 44 - Controlli rete bassa pressione: grandi esercenti

Esercenti	1999							1998
	N. clienti	Estensione reti BP in km	Metri di rete/cliente	km di rete controllata	% rete controllata con automezzo	% rete controllata con portatile	% rete controllata	% rete controllata
Italgas	4.458.425	21.359	4,8	6.032	87%	13%	28%	29%
Camuzzi Gazometri	822.851	7.512	9,1	5.451	98%	2%	73%	75%
Aem – Milano	804.215	2.282	2,8	2.411	100%	0%	106%	100%
Napoletana Gas	552.786	3.182	5,8	532	100%	0%	17%	41%
Seabo – Bologna	345.050	1.365	4,0	466	100%	0%	34%	38%
Amga – Genova	315.115	1.184	3,8	314	62%	38%	26%	33%
Italcogim	302.819	2.004	6,6	581	0%	100%	29%	20%
Fiorentina Gas	295.933	1.194	4,0	489	76%	24%	41%	41%
Acag – Reggio Emilia	173.313	1.750	10,1	252	0%	0%	14%	15%
Siciliana Gas	160.706	1.225	7,6	131	87%	13%	11%	20%
Asm – Brescia	149.181	1.217	8,2	426	100%	0%	35%	27%
Sogegas	142.385	1.447	10,2	578	98%	2%	40%	31%
Consiag – Prato	141.089	769	5,5	28	0%	100%	4%	4%
Ages – Pisa	133.851	1.244	9,3	1.244	94%	6%	100%	100%
Società Gas Rimini	129.129	1.135	8,8	303	94%	6%	27%	12%
Amps – Parma	123.305	537	4,4	150	100%	0%	28%	10%
Agsm – Verona	121.572	786	6,5	237	87%	13%	30%	13%
Amag – Padova	120.946	1.019	8,4	504	100%	0%	49%	2%
Asco Piave	120.336	2.026	16,8	336	98%	2%	17%	3%
Acegas – Trieste	112.204	624	5,6	189	0%	100%	30%	35%
Amg – Palermo	105.210	465	4,4	497	0%	0%	107%	0%
Totale	9.630.421	54.326	5,6	21.150	87%	10%	39%	37%

Tabella 45 - Controlli rete media pressione: grandi esercenti

Esercenti	1999							1998
	N. clienti	Estensione reti MP in km	Metri di rete/cliente	km di rete controllata	% rete controllata con automezzo	% rete controllata con portatile	% rete controllata	% rete controllata
Italgas	4.458.425	14.641	3,3	6.446	95%	5%	44%	91%
Camuzzi Gazometri	822.851	3.032	3,7	2.633	94%	6%	87%	92%
Aem – Milano	804.215	458	0,6	1.032	100%	0%	225%	100%
Napoletana Gas	552.786	721	1,3	102	0%	100%	14%	54%
Seabo – Bologna	345.050	1.673	4,8	133	92%	8%	8%	33%
Amga – Genova	315.115	368	1,2	331	76%	24%	90%	31%
Italcogim	302.819	1.573	5,2	775	0%	100%	49%	44%
Fiorentina Gas	295.933	1.224	4,1	1.235	70%	30%	100%	101%
Acag – Reggio Emilia	173.313	1.038	6,0				0%	0%
Siciliana Gas	160.706	664	4,1	145	97%	3%	22%	38%
Asm – Brescia	149.181	371	2,5	263	100%	0%	71%	26%
Sogegas	142.385	662	4,6	181	96%	4%	27%	36%
Consiag – Prato	141.089	285	2,0	2	0%	100%	1%	6%
Ages – Pisa	133.851	473	3,5	473	94%	6%	100%	100%
Società Gas Rimini	129.129	1.241	9,6	425	89%	11%	34%	21%
Amps – Parma	123.305	955	7,7	250	100%	0%	26%	12%
Agsm – Verona	121.572	281	2,3	63	97%	3%	22%	7%
Amag – Padova	120.946	152	1,3	96	100%	0%	63%	13%
Asco Piave	120.336	1.102	9,2	171	94%	6%	15%	6%
Acegas – Trieste	112.204	93	0,8	90	0%	100%	97%	96%
Amg – Palermo	105.210	171	1,6	176	0%	0%	103%	103%
Totale	9.630.421	31.178	3,2	15.022	86%	13%	48%	70%

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 clienti. 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.

I dati dichiarati dai grandi esercenti evidenziano un grado di odorizzazione medio del gas adeguato (tabella 46); in particolare i dati dichiarati dagli esercenti che utilizzano il TBM evidenziano un valore medio minimo per la Sogegas (9,5 mg/mc) e massimo per l'Aem-Milano (21,5 mg/mc), mentre i dati dichiarati dagli esercenti che utilizzano il THT evidenziano un valore medio minimo per l'Asco Piave (19,6 mg/mc) e massimo per la Fiorentina Gas (62,5 mg/mc).

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.

Merita attenzione la scelta operata dall'Italgas di passare dall'utilizzo di THT all'utilizzo di TBM in molte zone operative, come evidenziato dall'aumento delle zone operative con utilizzo sia di THT sia di TBM.

Tabella 46 - Odorizzazione del gas: grandi esercenti

Esercente	N. clienti	Gas totale acquistato (mc)	Tipo odorizzante	Odorizzante totale immesso (kg)	Grado di odorizzazione medio 1999 (mg/mc)	Grado di odorizzazione medio 1998 (mg/mc)
Italgas	2.630.458	3.921.316.275	THT	145.967	37,2	36,2
Italgas	206.959	241.192.413	TBM	4.480	18,5	21,6
Italgas	1.621.008	3.051.256.464	THT+TBM	91.655	30,0	31,5
Camuzzi – Gazometri	822.851	1.408.106.831	TBM	26.841	19,0	18,5
Aem – Milano	804.215	993.907.597	TBM	21.395	21,5	18,7
Napoletana Gas	552.786	435.584.715	THT	16.700	38,3	38,0
Seabo – Bologna	345.050	796.955.768	THT	29.168	36,5	38,0
Amga – Genova	315.115	378.908.802	THT	12.156	32,0	32,0
Italcogim	302.819	414.431.956	TBM	4.842	11,6	11,7
Fiorentina Gas	295.933	547.097.577	THT	34.209	62,5	52,7
Acag – Reggio Emilia	173.313	465.717.183	THT	14.338	30,7	22,6
Siciliana Gas	160.706	137.352.463	TBM	1.465	10,6	20,1
Asm – Brescia	149.181	337.551.058	THT	12.899	38,2	33,4
Sogegas	142.385	295.439.419	TBM	2.816	9,5	8,2
Consiag – Prato	141.089	327.686.054	THT	10.641	32,4	33,6
Ages – Pisa	133.851	273.341.914	THT	6.791	24,8	25,1
Società Gas Rimini	129.129	270.334.131	TBM	4.428	16,3	16,8
Amps – Parma	123.305	293.498.337	THT	8.200	27,9	27,9
Agsm – Verona	121.572	307.810.936	TBM	6.400	20,7	17,4
Amag – Padova	120.946	311.198.182	THT	10.260	32,9	38,0
Asco Piave	120.336	370.950.908	THT	7.298	19,6	20,2
Acegas – Trieste	112.204	145.194.892	THT	6.200	42,7	37,1
Amg – Palermo	105.210	51.228.905	TBM	640	12,4	14,8

4.4 PRONTO INTERVENTO

Il servizio di pronto intervento su chiamata di terzi è di cruciale importanza al fine di rimuovere con tempestività situazioni potenziali di pericolo prima che queste degenerino in incidenti.

Purtroppo il rapporto evidenzia come ancora nel 1999 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 1998 (si veda il paragrafo 2.10). Il presente rapporto evidenzia anche il parametro del numero di chiamate di pronto intervento ogni mille clienti serviti, di seguito indicato come frequenza di chiamata (tabelle 43 e 47).

Rispetto al valore medio di frequenza di chiamata, ponderato sul numero di chiamate dei clienti dichiarato dagli esercenti che hanno misurato lo standard, si evidenziano situazioni estreme con valori particolarmente bassi, quali l'Aem di Milano, la Società Gas Rimini e Asco Piave, e altri con valori nettamente superiori alla media, quali Consiag-Prato, la Fiorentina Gas e l'Amg-Palermo (tabella 47). Tale differenza può essere giustificata in base a una diversa definizione di casi di pronto intervento, a soluzioni impiantistiche differenti, 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.

Tabella 47 - Pronto intervento: grandi esercenti

Esercente	N. clienti	N. casi	Totale casi/ ogni 1000 clienti	Standard (minuti)	% fuori standard	Effettivo (minuti)
Italgas	4.458.425	56.261	12,6	60	9,5%	35,4
Camuzzi – Gazometri	822.851	14.747	17,9	60	0,0%	26,2
Aem – Milano	804.215	1.824	2,3	60	0,0%	22,5
Napoletana Gas	552.786	8.235	14,9	60	5,0%	67,0
Seabo – Bologna	345.050	1.493	4,3	ND	ND	ND
Amga – Genova	315.115	6.161	19,6	105	0,0%	87,0
Italcogim	302.819	1.740	5,7	45	0,2%	20,1
Fiorentina Gas	295.933	6.701	22,6	60	29,2%	74,0
Acag – Reggio Emilia	173.313	710	4,1	120	ND	60,0
Siciliana Gas	160.706	2.181	13,6	60	3,6%	30,3
Asm – Brescia	149.181	3	0,0	ND	ND	20,6
Sogegas	142.385	1.211	8,5	60	80,9%	27,2
Consiag – Prato	141.089	3.555	25,2	ND	ND	ND
Ages – Pisa	133.851	2.322	17,3	ND	ND	30,0
Società Gas Rimini	129.129	318	2,5	30	6,6%	21,0
Amps – Parma	123.305	1.800	14,6	60	0,0%	50,0
Agsm – Verona	121.572	713	5,9	ND	ND	56,0
Amag – Padova	120.946	ND	ND	ND	ND	ND
Asco Piave	120.336	448	3,7	120	9,7%	53,0
Acegas – Trieste	112.204	1.682	15,0	30	ND	ND
Amg – Palermo	105.210	2.213	21,0	120	11,7%	55,6
Totale	9.630.421	114.468	11,9	60,4	8,3%	40,5

4.5 TELECONTROLLO E GRUPPI DI RIDUZIONE FINALE

Il rapporto prende in esame 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 al cliente 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% a valori minimi prossimi al 7% per la Camuzzi Gazometri (tabella 48).

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.

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.

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 i clienti a valle degli stessi, in caso di blocco dell'unica linea.

Tabella 48 - Telecontrollo e gruppi di riduzione finale in antenna: grandi esercenti

Esercente	N. clienti	% gas telecontrollato per usi civili	N. punti di alimentazione della rete	N. gruppi di riduzione finale	N. gruppi di riduzione finale in antenna
Italgas	4.458.425	100%	509	5717	4246
Camuzzi – Gazometri	822.851	7%	159	2460	ND
Aem – Milano	804.215	100%	9	220	28
Napoletana Gas	552.786	100%	49	396	36
Seabo – Bologna	345.050	81%	42	545	227
Amga – Genova	315.115	100%	7	169	ND
Italcogim	302.819	63%	78	669	113
Fiorentina Gas	295.933	77%	28	174	46
Acag – Reggio Emilia	173.313	100%	48	1140	209
Siciliana Gas	160.706	100%	36	176	31
Asm – Brescia	149.181	85%	12	168	53
Sogegas	142.385	64%	30	525	242
Consiag – Prato	141.089	66%	14	150	41
Ages – Pisa	133.851	86%	15	364	77
Società Gas Rimini	129.129	83%	17	539	296
Amps – Parma	123.305	ND	21	268	69
Agsm – Verona	121.572	91%	4	140	22
Amag – Padova	120.946	100%	7	356	234
Asco Piave	120.336	68%	48	887	119
Acegas – Trieste	112.204	90%	3	58	8
Amg – Palermo	105.210	100%	1	30	1

4.6 INTERCONNESSIONE DEGLI IMPIANTI DI DISTRIBUZIONE

L'interconnessione degli impianti di distribuzione riveste grande importanza al fine di assicurare la continuità della fornitura di gas ai clienti; infatti se l'impianto di distribuzione è dotato di almeno due punti di alimentazione interconnessi tra di loro mediante una rete di media pressione, di seguito indicato come impianto ad alimentazione plurima, nel caso di avaria di uno dei punti di alimentazione della rete è possibile garantire l'alimentazione dei clienti attraverso l'altro punto di alimentazione.

Il rapporto prende in esame per la prima volta i dati relativi alla interconnessione degli impianti: prevalgono in numero gli impianti con una sola alimentazione, che assommano per il campione di esercenti esaminato a oltre 2.000, al servizio di circa 4,5 milioni di clienti, contro un numero totale di circa 500 impianti di distribuzione ad alimentazione plurima, al servizio di oltre 8,4 milioni di clienti: per i grandi esercenti 745 impianti ad alimentazione singola, dei quali 566 con telecontrollo sul punto di alimentazione, servono oltre 2,7 milioni di clienti; 182 impianti ad alimentazione plurima, dei quali 143 con telecontrollo in almeno un punto di alimentazione della rete, servono oltre 9,6 milioni di clienti.

Dall'analisi dei dati dei grandi esercenti risulta una prevalenza numerica degli impianti ad alimentazione singola, con un numero medio di clienti serviti pari a 3.736, mentre inferiori numericamente sono gli impianti ad alimentazione plurima ma con un numero medio di clienti per impianto di 37.623 clienti (tabella 49).

Tabella 49 - Reti gas: Grandi esercenti

Esercenti	impianti ad alimentazione singola				Impianti ad alimentazione plurima				Totale	
	N. clienti	N. impianti	N. impianti con telecontrollo	N. clienti per impianto	N. clienti	N. impianti	N. impianti con telecontrollo	N. clienti per impianto	N. clienti	N. impianti
Italgas	1.545.786	366	363	4.223	2.912.639	61	61	47.748	4.458.425	427
Camuzzi	363.229	107	2	3.395	459.622	25	1	18.385	822.851	132
Aem-Mi	20.310	3	3	6.770	783.905	2	2	391.953	804.215	5
Napoletana Gas	78.719	21	20	3.749	474.067	9	9	52.674	552.786	30
Seabo	56.841	27	21	2.105	288.209	4	4	72.052	345.050	31
Amga	30	1	1	30	315.085	1	1	315.085	315.115	2
Italcogim	233.562	58	32	4.027	69.257	10	7	6.926	302.819	68
Fiorentina Gas	27.489	16	16	1.718	268.444	3	3	89.481	295.933	19
Agac	64.806	37	35	1.752	108.507	13	13	8.347	173.313	50
Siciliana Gas	160.706	53	36	3.032	0	0	0	-	160.706	53
Asm- Bs	7.069	4	2	1.767	142.112	2	2	71.056	149.181	6
Sogegas	13.781	11	3	1.253	128.604	13	6	9.893	142.385	24
Consiag	48.765	9	8	5.418	92.416	6	6	15.403	141.181	15
Ages	21.158	3	1	7.053	112.693	4	4	28.173	133.851	7
Società gas rimini	2.813	1	1	2.813	126.316	11	11	11.483	129.129	12
Amps-pr	27.809	20	14	1.390	95.496	3	2	31.832	123.305	23
Agsm-Vr	0	0	0	-	121.572	4	0	30.393	121.572	4
Aziendapadovaservizi	1.070	1	1	1.070	119.876	1	1	119.876	120.946	2
Asco Piave	2.398	4	4	600	117.938	9	9	13.104	120.336	13
Acegas	1.578	2	2	789	110.626	1	1	110.626	112.204	3
Amg-Pa	105.210	1	1	105.210					105.210	1
TOTALE	2.783.129	745	566	3.736	6.847.384	182	143	37.623	9.630.513	927

5. CONCLUSIONI

5.1 PRINCIPALI RISULTATI

Il rapporto sulla qualità del servizio di distribuzione e vendita di gas per l'anno 1999 mostra che:

- Alla data del 31 dicembre 1999, a fronte di oltre 750 soggetti esercenti il servizio gas, sono state adottate 497 Carte dei servizi, corrispondenti complessivamente al 93% del totale dei clienti.
- Gli esercenti che non si sono ancora dotati di una Carta dei servizi sono prevalentemente piccoli esercenti con meno di 10.000 clienti.
- Quasi tutti gli esercenti di maggiore dimensione (con più di 100.000 clienti) dichiarano di aver verificato il rispetto degli standard specifici e degli standard generali di qualità.
- Complessivamente aumenta il numero di esercenti che verificano il rispetto degli standard definiti nelle Carte dei servizi, nonostante l'apparente riduzione del numero di Carte dei servizi rilevate nel 1999 rispetto a quelle rilevate nel 1998, che in effetti è una diretta conseguenza del processo di riduzione del numero di esercenti a seguito dei processi di fusione per incorporazione.
- 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 del cliente soddisfatte in tempi superiori agli standard sono molto basse sia per i grandi esercenti (1,7% di casi fuori standard per i preventivi, 5,5% per l'esecuzione impianti completi, 0,4% per le attivazioni e riattivazioni, 1,3% per le disattivazioni), sia per i medi esercenti (1,2% di casi fuori standard per i preventivi, 1,8% per l'esecuzione impianti completi, 1,3% per le attivazioni e riattivazioni, 1,1% per le disattivazioni), sia per i piccoli (0,5% di casi fuori standard per i preventivi, 0,8% per l'esecuzione impianti completi, 0,2% per le attivazioni e riattivazioni, 0,4% per le disattivazioni), poiché gli standard sono definiti in modo prudenziale.
- In media nel 1999 un cliente generico servito dai grandi esercenti riceve un preventivo in 7,5 giorni, viene allacciato alla rete in 17,5 giorni, e la

corrispondente fornitura viene attivata in 2,9 giorni; in media un cliente generico servito dai medi esercenti riceve un preventivo in 10 giorni, viene allacciato alla rete in 23,6 giorni e la corrispondente fornitura viene attivata in 3,2 giorni; un cliente generico servito dai piccoli esercenti riceve un preventivo in 8,3 giorni, viene allacciato alla rete in 20,9 giorni e la corrispondente fornitura viene attivata in 2,8 giorni.

- I tempi medi effettivi variano da zona operativa a zona operativa per i grandi esercenti con diversi gradi di tempestività e di rispetto degli standard delle Carte dei servizi.
- L'esame comparativo dei tempi medi effettivi di esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti 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 11.212 casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso, sono stati concessi 1.640 rimborsi, dei quali 1.479 con rimborso automatico con un significativo aumento rispetto ai 678 rimborsi concessi nel 1998. 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 quest'ultimo meccanismo non tutela adeguatamente i clienti.
- Per quanto riguarda gli indicatori previsti dalla Carta dei servizi relativi alla sicurezza, la percentuale di rete interrata sottoposta ad ispezione annuale e le modalità di esecuzione variano in modo rilevante da esercente ad esercente; mediamente la rete di bassa pressione sottoposta a controllo è aumentata dal 32% del 1998 al 33% del 1999, mentre la percentuale di rete ispezionata in media pressione è passata dal 51% nel 1998 al 44% nel 1999; tale riduzione è dovuta prevalentemente ad Italgas che ha ridotto la percentuale di rete in media pressione ispezionata dal 91% nel 1998 al 44% nel 1999.
- I livelli di odorizzazione del gas risultano in generale adeguati, anche se 23 esercenti, che riforniscono circa 102.000 clienti, non hanno indicato la quantità di odorizzante immesso nel gas distribuito.
- Con riferimento al pronto intervento 188 esercenti, al servizio di quasi 2.000.000 di clienti, non sono stati in grado di fornire il numero di chiamate, mentre 197 esercenti, al servizio di circa 2.700.000 clienti, non hanno misurato il tempo di arrivo sul luogo di chiamata. Risulta inoltre rilevante che 128 esercenti, ai quali corrispondono più di 8.700.000 clienti, sono chiamati per pronto intervento da più di dieci clienti 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 NUOVA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI FORNITURA DEL GAS

Nel corso del 1999 la misurazione dei livelli effettivi di qualità ha presentato ancora problemi di uniformità, come evidenziato nel rapporto sulla qualità del servizio gas per l'anno 1998. Ciò 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.

Per quanto riguarda le prestazioni relative a fattori commerciali, gli standard di qualità delle Carte dei servizi sono definiti dagli esercenti. Ne consegue una marcata differenziazione degli standard tra i diversi esercenti. Inoltre gli esercenti tendono a fissare i propri standard in modo "prudenziale", ovvero non particolarmente ambizioso. Anche per il 1999, come posto in evidenza nel rapporto sulla qualità del servizio gas nel 1998:

- è esigua la percentuale di casi fuori standard, cioè la quota dei casi di richieste dei clienti trattate in tempi superiori a quelli massimi dichiarati negli standard specifici, escludendo i casi in cui il ritardo sia imputabile a cause del cliente;
- 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 con la deliberazione 2 marzo 2000 n. 47 (di seguito: deliberazione n. 47/00) ha emanato la direttiva recante la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita del gas, che introduce una nuova disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale che entrerà in vigore dall'1 gennaio 2001. I nuovi standard nazionali di qualità commerciale sono uniformi su tutto il territorio e obbligatori per tutti gli esercenti con più di 5.000 clienti. Per quanto riguarda il pronto intervento gli obblighi previsti dalla deliberazione n. 47/00 sono previsti per tutti gli esercenti anche se aventi meno di 5.000 clienti.

L'attuale meccanismo dei rimborsi risulta poco efficace, salvo i casi in cui gli esercenti hanno introdotto spontaneamente rimborsi automatici. Le Carte dei servizi contengono l'indicazione degli standard di qualità soggetti a rimborso, ma i dati raccolti dall'Autorità mostrano che i clienti non fanno ricorso alle attuali procedure di rimborso, né il ricorso alle procedure di rimborso su richiesta del cliente è aumentato negli ultimi anni. Per superare questa difficoltà l'Autorità ha previsto, con la deliberazione n. 47/00, l'introduzione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici nazionali di qualità commerciale. I dati raccolti sul servizio di fornitura del gas dimostrano che, dove sono state predisposte procedure di rimborso automatico, i rimborsi ai clienti sono stati numerosi e queste procedure si sono dimostrate efficaci.

La nuova regolazione della qualità commerciale del servizio gas definita dall'Autorità supera il sistema delle Carte dei servizi finora vigente per gli aspetti commerciali. Gli

esercenti potranno mantenere le proprie Carte dei servizi, aggiornandole con gli standard definiti dall'Autorità. Gli esercenti possono definire standard di qualità commerciale solo se tali standard sono migliori di quelli definiti dall'Autorità o se si riferiscono a prestazioni per le quali non sono ancora fissati standard nazionali di qualità commerciale.

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha inoltre approvato nel mese di dicembre 2000, dopo ampia consultazione, la nuova regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas a mezzo di reti.

La regolazione della sicurezza e continuità del servizio ha l'obiettivo di salvaguardare la sicurezza fisica delle persone e delle cose, di ridurre i divari esistenti tra i diversi distributori operanti nel paese in relazione alla sicurezza e alla continuità del servizio di distribuzione, di tutelare i clienti e l'ambiente attraverso il contenimento delle dispersioni di gas metano in atmosfera.

La regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas definita dall'Autorità riguarda gli impianti a monte del contatore e individua indicatori di qualità tecnica per le attività rilevanti ai fini della sicurezza e della continuità della distribuzione; in particolare gli indicatori riguardano la ricerca delle dispersioni di gas, l'odorizzazione del gas, il servizio di pronto intervento, la gestione delle interruzioni della fornitura con e senza preavviso.

L'emanazione della direttiva sulla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas a mezzo di reti porterà dall'1 gennaio 2002 al superamento totale della disciplina della Carta dei servizi che potrà rimanere uno strumento volontario adottato dagli esercenti, fermo restando il pieno rispetto delle direttive emanate dall'Autorità in tema di qualità commerciale e tecnica del servizio gas.

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 predisposti 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 1999. La raccolta dei dati si è svolta nella primavera del 2000. Nel presente rapporto sono stati elaborati i dati forniti dagli esercenti entro il 31 luglio 2000.

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

- standard non indicato;
- numero di eventi totali (numero di richieste del cliente per una determinata prestazione) non rilevato;

- numero di casi di mancato rispetto dello standard per causa esercente e per causa cliente 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 e cliente.

Per quanto riguarda i controlli presso gli esercenti, gli uffici dell'Autorità hanno effettuato visite a campione. Nei casi in cui gli esiti del controllo abbiano evidenziato insufficiente affidabilità dei dati forniti, questi sono stati invalidati.

3. Elaborazione dei dati sugli standard specifici

Il presente 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.

In tutte le tabelle le "percentuali fuori standard" sono state calcolate a partire dai dati forniti dagli esercenti con la seguente formula:

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

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, anche in aggiunta a quelli previsti dallo Schema Generale di riferimento della Carta dei servizi del servizio gas.

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 - Grado di adozione della Carta dei servizi	6
Tabella 2 - Grado di verifica degli standard delle Carte dei servizi	7
Tabella 3 - Grado di verifica degli standard delle Carte dei servizi per ciascuna prestazione	9
Tabella 4 - Indagini di soddisfazione dei clienti e certificazione del Sistema Qualità aziendale.....	10
Tabella 6 - Riepilogo relativo a standard specifici: grandi esercenti.....	13
Tabella 7 - Riepilogo relativo a standard specifici: medi esercenti	13
Tabella 8 - Riepilogo relativo a standard specifici: piccoli esercenti	14
Tabella 9 - Preventivi: grandi, medi e piccoli esercenti.....	16
Tabella 10 - Preventivi: grandi esercenti	16
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 clienti morosi: grandi, medi e piccoli esercenti	26
Tabella 20 - Riattivazione clienti 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 dei clienti: capoluoghi di regione.....	35
Tabella 29 - Grandi esercenti: Ripartizione in zone operative.....	36
Tabella 30 - Prestazioni richieste dai clienti per zone operative: Italgas.....	37
Tabella 31 - Prestazioni richieste dai clienti per zone operative: Camuzzi	38
Tabella 32 - Prestazioni richieste dai clienti per zone operative: Italcogim.....	39
Tabella 33 - Rimborsi ai clienti	41
Tabella 34 - Evoluzione del numero di casi di mancato rispetto degli standard soggetti a indennizzo .	41
Tabella 35 - Rete interrata ispezionata: bassa pressione	44
Tabella 36 - Rete interrata ispezionata: media pressione.....	44
Tabella 37 - Ripartizione esercenti in base alla percentuale di rete ispezionata: bassa pressione	45
Tabella 38 - Ripartizione esercenti in base alla percentuale di rete ispezionata: media pressione.....	45
Tabella 39 - Ripartizione esercenti in base al grado di odorizzazione: THT	46
Tabella 40 - Ripartizione esercenti in base al grado di odorizzazione: TBM	46
Tabella 41 - Ripartizione in base al tipo di odorizzante: Italgas.....	46
Tabella 42 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	47
Tabella 43 - Numero di chiamate di pronto intervento ogni mille clienti serviti.....	47
Tabella 44 - Controlli rete bassa pressione: grandi esercenti.....	50
Tabella 45 - Controlli rete media pressione: grandi esercenti.....	51
Tabella 46 - Odorizzazione del gas: grandi esercenti.....	53
Tabella 47 - Pronto intervento: grandi esercenti.....	55

Tabella 48 - Telecontrollo e gruppi di riduzione finale in antenna: grandi esercenti.....	57
Tabella 49 - Reti gas: Grandi esercenti	59