

# Autorità per l'energia elettrica ed il gas

COMUNICATO

## **Gas: migliorano qualità e sicurezza del servizio, 1 milione di euro di indennizzi ai consumatori**

Milano, 18 Agosto 2011 – Negli ultimi cinque anni, la sicurezza del servizio gas ha registrato un positivo miglioramento della qualità dei servizi ed un calo del 16% circa delle dispersioni. Inoltre, i clienti gas hanno ricevuto circa un milione di euro di indennizzi dagli operatori per il mancato rispetto della regolazione dell'Autorità sui servizi di distribuzione del gas (come, ad esempio, per ritardi nelle prestazioni, non puntualità negli appuntamenti con i clienti, etc.). Sono questi alcuni degli effetti dei meccanismi di premio e penalità introdotti per accrescere la sicurezza, la continuità e la qualità nei servizi di distribuzione e vendita del gas.

Dalle rilevazioni dell'Autorità emerge che dal 2006 al 2010 le dispersioni sono diminuite del 16% circa; i controlli hanno superato il 50% del totale della rete, ben oltre il limite minimo previsto; ed in crescita sono anche le verifiche sulla corretta odorizzazione del gas, essenziale per individuare eventuali fughe. Questa tipologia di verifiche è progressivamente aumentata negli ultimi sette anni, soprattutto per effetto delle campagne di controlli a campione, senza preavviso, svolte dall'Autorità in collaborazione con la Stazione Sperimentale per i Combustibili e il Comando Unità Speciali della Guardia di Finanza.

Riscontri positivi anche per quanto riguarda il servizio di pronto intervento da parte dei distributori: infatti, il tempo di arrivo sul luogo di chiamata risulta di circa 35 minuti a livello medio nazionale, nettamente inferiore al limite massimo di 60 minuti previsto dalla regolazione.

Più in generale, per quasi tutte le tipologie di prestazioni, i clienti possono beneficiare di servizi di maggiore qualità con una migliore puntualità negli appuntamenti con i clienti ed il rispetto dei tempi di esecuzione dei lavori. Inoltre, in particolare per i piccoli clienti, è ulteriormente diminuito il tempo di attivazione della fornitura e di riattivazione in caso di distacco per morosità.

Un segnale positivo arriva anche dalla diminuzione del numero di accertamenti negativi sulle richieste di attivazione di forniture per nuovi impianti, a conferma che le procedure di sicurezza introdotte dall'Autorità a tutela dei consumatori sono ormai prassi consolidata<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> L'Autorità ha stabilito che prima di attivare la fornitura di gas ad un nuovo impianto, il distributore deve accertarne la conformità alla legislazione in tema di sicurezza.

**TAV. 1 PRESTAZIONI SOGGETTE A INDENNIZZO AUTOMATICO PER CLIENTI FINALI ALIMENTATI IN BASSA PRESSIONE E CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G6**

**Anni 2009-2010**

| PRESTAZIONE  | STANDARD AUTORITÀ    | ANNO 2009           |                       |                              | ANNO 2010           |                       |                              |
|--|----------------------|---------------------|-----------------------|------------------------------|---------------------|-----------------------|------------------------------|
|  |                      | NUMERO DI RICHIESTE | TEMPO MEDIO EFFETTIVO | NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI | NUMERO DI RICHIESTE | TEMPO MEDIO EFFETTIVO | NUMERO INDENNIZZI AUTOMATICI |
| Preventivazione per lavori semplici                          | 15 giorni lavorativi | 216.392             | 5,5                   | 2.363                        | 224.519             | 5,6                   | 2.248                        |
| Preventivazione per lavori complessi                         | 40 giorni lavorativi | 7.987               | 10,7                  | 37                           | 7.490               | 11,0                  | 36                           |
| Esecuzione di lavori semplici                                | 10 giorni lavorativi | 169.363             | 5,7                   | 4.523                        | 168.067             | 6,5                   | 3.020                        |
| Attivazione della fornitura                                  | 10 giorni lavorativi | 654.714             | 4,0                   | 4.079                        | 720.029             | 3,7                   | 2.277                        |
| Disattivazione della fornitura                               | 5 giorni lavorativi  | 335.710             | 2,7                   | 2.624                        | 419.209             | 2,7                   | 3.780                        |
| Riattivazione per morosità                                   | 2 giorni feriali     | 78.343              | 1,0                   | 504                          | 95.033              | 0,9                   | 706                          |
| Riattivazione in caso di sospensione per potenziale pericolo | 2 giorni feriali     | –                   | –                     | –                            | 20.138              | 0,6                   | 248                          |
| Fascia di puntualità per appuntamenti                        | 2 ore                | 171.413*            | –                     | 959*                         | 1.428.778           | –                     | 4.895                        |
| Appuntamenti posticipati                                     | 2 ore                | –                   | –                     | –                            | 174.365             | –                     | 697                          |
| Verifica della pressione di fornitura                        | 10 giorni lavorativi | –                   | –                     | –                            | 307                 | 0,3                   | 0                            |
| <b>TOTALE</b>  |                      | <b>1.633.922</b>    | <b>–</b>              | <b>15.089</b>                | <b>3.257.935</b>    | <b>–</b>              | <b>17.907</b>                |

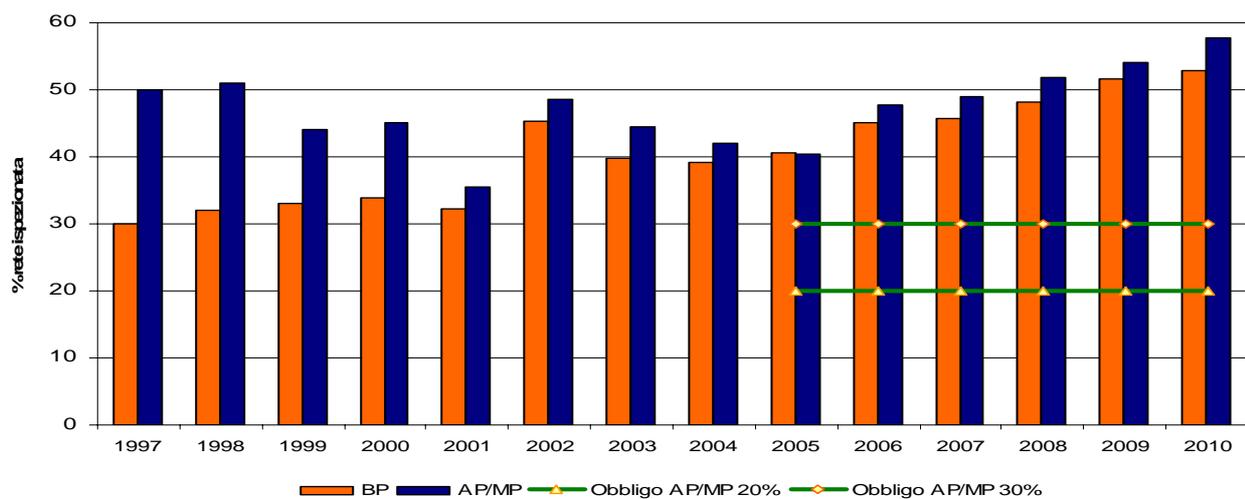
\*Appuntamenti personalizzati

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all' Autorità.

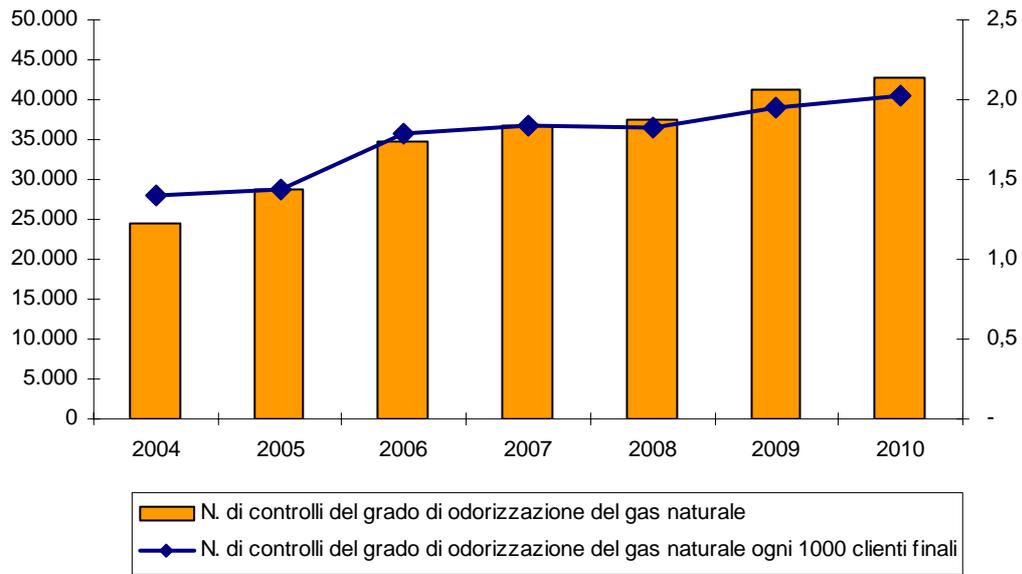
**TAV. 2 RIEPILOGO DEI DATI RELATIVI ALLA DELIBERAZIONE N. 40/04 COMUNICATI DAI DISTRIBUTORI (PERIODO: 1° OTTOBRE 2004 - 30 SETTEMBRE 2010)**

| Anno termico                              | 2004-2005     | 2005-2006      | 2006-2007      | 2007-2008      | 2008-2009      | 2009-2010      | Totale           |
|---|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| N. DI RICHIESTE CON ACCERTAMENTO POSITIVO | 77.309        | 359.088        | 428.804        | 451.877        | 387.762        | 350.056        | 2.054.896        |
| N. DI RICHIESTE CON ACCERTAMENTO NEGATIVO | 7.185         | 12.557         | 20.341         | 18.766         | 8.750          | 6.751          | 74.350           |
| <b>TOTALE NUOVI ALLACCI</b>               | <b>84.494</b> | <b>371.645</b> | <b>449.145</b> | <b>470.643</b> | <b>396.512</b> | <b>356.807</b> | <b>2.129.246</b> |

**Fig. A Percentuale di rete ispezionata negli anni 1997-2010**



**FIG. B: ANDAMENTO DEI CONTROLLI DEL GRADO DI ODORIZZAZIONE DEL GAS DAL 2004 AL 2010**



**FIG. C: ANDAMENTO DELLE NUMERO DI DISPERSIONI LOCALIZZATE A SEGUITO DI SEGNALAZIONE DI TERZI (2006-2010)**

