

8. Il servizio di distribuzione del gas naturale

Come il settore dell'energia elettrica, anche quello del gas è prevalentemente regolato a livello nazionale e, a seguito del recepimento della prima direttiva europea sul mercato interno dell'energia (96/92/CE), è oggetto di una liberalizzazione progressiva sia sul lato della domanda, sia sul lato dell'offerta.

Questo capitolo esamina l'attuale configurazione del settore del gas nelle sue fasi industriali e commerciali, soffermandosi in particolare sui segmenti della distribuzione, che costituisce ancora un monopolio naturale di tipo locale dove rimangono rilevanti i profili di servizio pubblico, e della vendita, dove gli utenti finali, inclusi i domestici (le famiglie) hanno la possibilità di scegliere liberamente il proprio fornitore. I distributori, e per certi aspetti anche i venditori, sono soggetti alla regolamentazione della qualità, sia dal punto di vista della continuità e sicurezza, sia dal punto di vista commerciale. Nel segmento della vendita, pur essendo stata introdotta la liberalizzazione, viene svolta un'azione di monitoraggio del mercato da parte dell'Autorità di regolazione, anche a motivo di comportamenti inerziali sia dei clienti che degli operatori.

L'esistenza di un'Autorità di regolazione operante sin dal 1997, in questo settore così come in quello

dell'energia elettrica, ha comportato la diffusione di una cultura della misurazione delle performance economiche e qualitative e la conseguente disponibilità di dati oggettivi per la valutazione dello stato del servizio. La pubblicizzazione comparativa delle performance, inclusi i prezzi finali è orientata a garantire la massima trasparenza del mercato, per rendere più agevole e consapevole la scelta del fornitore finale da parte dei clienti, anche domestici.

Dal punto di vista dell'accessibilità economica, il servizio alle utenze residenziali offerto a Roma è fra i più onerosi rispetto a quelli offerti in altre grandi città italiane, a motivo degli elevati costi di distribuzione dei fornitori operanti nella zona e del regime fiscale locale. Il confronto internazionale evidenzia condizioni di onerosità ancora più marcate.

Dal punto di vista della qualità erogata, gli indicatori di sicurezza e di qualità commerciale a Roma mostrano livelli soddisfacenti e in miglioramento rispetto al passato. La soglia di sicurezza sulla rete di distribuzione del gas cittadina deve essere tuttavia, elevata e motiva il piano di investimenti che il Comune di Roma, in qualità di concessionario del servizio, ha concordato con la società di distribuzione locale.

8.1 Organizzazione del servizio

Il settore del gas naturale ha subito una trasformazione radicale a seguito dell'approvazione del Decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164. Con tale norma sono state create le condizioni per lo sviluppo di un mercato competitivo e liberalizzato.

Da ultimo è stata approvata la Legge 23 agosto 2004, n. 239, Riordino del settore energetico, non-

ché delega al Governo per il riassetto delle disposizioni vigenti in materia di energia.

8.1.1 La filiera del gas naturale

È opportuno procedere all'illustrazione della filiera del gas naturale al fine di dare conto delle partico-

larità di un settore industriale che rende capillarmente disponibile una fonte primaria di energia impiegata quotidianamente per numerose esigenze, sia industriali che domestiche. Si possono citare, per esempio, la produzione di elettricità, l'utilizzo come fonte di energia per alimentare processi industriali che si svolgono grazie all'azione di una fonte di calore, il riscaldamento o la climatizzazione di vasti ambienti, l'alimentazione delle automobili che utilizzano metano; in ambito domestico: la cottura dei cibi, il riscaldamento ambienti e la produzione di acqua calda.

Il gas è una fonte primaria di energia, di origine fossile; pertanto la sua disponibilità è condizionata da fattori geologici e sovente è correlata alla presenza di giacimenti petroliferi. L'Italia produce meno di un quinto del proprio fabbisogno totale, pari a 76 miliardi di metri cubi; ciò che rimane per coprire la domanda lo si importa prevalentemente via gasdotto e via nave dai seguenti paesi: Algeria, Russia, Olanda e altri paesi non UE.

Negli ultimi anni, il gas naturale come fonte energetica sta conoscendo un forte sviluppo. Secondo stime dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità per l'energia), in Italia nei prossimi dieci anni si osserverà un incremento annuo compreso fra il 2,5% e il 4,5%, grazie alla sua compatibilità ambientale e all'impiego nel settore termoelettrico, con tecnologie particolarmente efficienti sotto il profilo della resa energetica¹.

La filiera del gas naturale può essere distinta in tre fasi generali, a loro volta suddivise in segmenti. La fase più a monte è l'approvvigionamento, detto anche *upstream*, che comprende la produzione e l'importazione di gas. La fase intermedia, denominata convenzionalmente infrastruttura, comprende lo stoccaggio, il trasporto e il sistema di distribuzione locale. La fase più a valle è quella della vendita ai clienti finali che possono essere gestori di impianti termoelettrici, utenze industriali, utenze residenziali e commerciali.

Come già accennato, la disponibilità di questa fonte è assicurata da diverse modalità di approvvigiona-

mento. Nel dettaglio, l'approvvigionamento avviene mediante la coltivazione di giacimenti geologici tramite l'estrazione del gas naturale dal sottosuolo nazionale (per una produzione annuale di circa 13,5 miliardi di metri cubi) oppure tramite le infrastrutture di importazione costituite da reti di gasdotti internazionali ad alta pressione o da impianti per la rigassificazione di metano trasportato allo stato liquido da navi metaniere.

La fase dello stoccaggio, a seconda delle funzioni che ricopre, è classificato come minerario, strategico o di modulazione (servizi tradizionali). Lo stoccaggio minerario è necessario per motivi tecnici ed economici e ha la funzione di consentire lo svolgimento ottimale della coltivazione di giacimenti di gas naturale nel territorio italiano; quello strategico è finalizzato a sopperire a transitorie situazioni di mancanza/riduzione degli approvvigionamenti o di crisi del sistema del gas; quello di modulazione è finalizzato a soddisfare la modulazione dell'andamento giornaliero, stagionale e di punta dei consumi ed ha il ruolo di mantenere l'equilibrio del sistema fra immissioni e prelievi.

Il trasporto è quel segmento della filiera che assicura la diffusione a lunga distanza sul territorio nazionale del prodotto e consiste nel trasporto di gas attraverso reti di gasdotti ad alta e media pressione, esclusi i gasdotti di distribuzione. Alla fine il gas viene consegnato ai distributori locali.

Le fasi più a valle comprendono la distribuzione e la vendita. La distribuzione è il trasporto del gas naturale mediante reti di gasdotti locali a bassa pressione gestiti in concessione; il gas viene prelevato ai punti di uscita delle reti di trasporto e veicolato, presso i punti di riconsegna, ai venditori. Il distributore provvede, per conto del cliente finale o del venditore, ad allacciare il cliente alla rete del gas, e a svolgere tutte quelle operazioni che sono connesse alla gestione dell'impianto del gas fino al contatore (attivazione e disattivazione della fornitura, spostamenti di contatori ecc). Il distributore è anche responsabile delle attività di misura (posa, manutenzione, verifica e lettura periodica del contatore del cliente).

¹ Ci si riferisce alla tecnologia delle centrali elettriche a ciclo combinato, che riutilizzano nel ciclo il calore residuo dei gas di scarico.

La vendita consiste nella fornitura e consegna del gas ai clienti finali allacciati alle reti di distribuzione. È la fase finale del ciclo in cui le società autorizzate alla vendita sono le uniche deputate ad avere il rapporto commerciale con l'utente del servizio, cioè il cliente finale. Il venditore acquista il gas all'ingrosso e lo vende al cliente finale. Oltre a sostenere il costo di acquisto del gas, il venditore paga al gestore delle reti di trasporto l'uso della rete e delle altre infrastrutture secondo una tariffa che è fissata dall'Autorità per l'energia.

8.1.2 Il processo di liberalizzazione del mercato del gas e l'evoluzione del quadro normativo

Sebbene sul piano del recepimento formale dei processi di liberalizzazione l'Italia risulti tra i paesi più avanzati fra quelli comunitari, ad un esame più approfondito si osserva che le condizioni concorrenziali prevalenti sul mercato nazionale della vendita del gas, a circa quattro anni dall'avvio del processo di liberalizzazione, non sembrano aver particolarmente beneficiato del progredire del processo formale di apertura, soprattutto per quanto riguarda l'apertura delle reti al passaggio dei terzi e la facoltà per i clienti finali a ricercare le migliori forniture.

Dal lato dell'offerta, l'industria nazionale del gas naturale, prima delle modifiche all'assetto normativo apportate dal D.lgs. 164/00, si presentava come una filiera verticalmente integrata in varie fasi: approvvigionamento, trasporto, stoccaggio e distribuzione primaria (fornitura ai clienti industriali, ai clienti termoelettrici ed ai distributori locali) congiunta con la distribuzione secondaria (fornitura agli utenti residenziali), nel senso che il soggetto

che trasportava il gas lungo i gasdotti ad alta e media pressione era anche necessariamente il fornitore ai vari tipi di utenza (primaria e secondaria).

A pochi anni dall'avvio del processo di liberalizzazione, il settore del gas naturale risulta essere ancora condizionato dall'assetto verticalmente integrato dell'operatore ex monopolista, e tuttora dominante in tutte le fasi della filiera, sia quelle libere (approvvigionamento e vendita finale), sia quelle sottoposte all'attività di regolazione (trasporto, stoccaggio, distribuzione).

L'importazione avviene tramite il sistema di gasdotti che trasportano il gas dai paesi d'importazione sino al territorio italiano ed è il risultato del passato regime di monopolio verticalmente integrato di Eni². I maggiori soggetti che hanno importato gas in Italia nel 2003 sono, oltre ad Eni (quota: 61,5%), in ordine decrescente: Enel Trade (14,5%), Edison Gas (9,4%), Plurigas (4,9%), Energia (1,9%), Gaz de France e Dalmine Energie (0,9%), Gas Natural Vendita Italia (0,6%) e altri quindici operatori sotto la soglia dei 320 milioni di metri cubi.

Come si è detto i terminali di rigassificazione costituiscono la modalità alternativa per l'importazione: finora Eni, tramite la società GNL Italia S.p.A., gestisce l'unico terminale di rigassificazione italiano oggi esistente, al quale stanno avendo un accesso residuale, grazie alla regolazione, operatori alternativi. Tale modalità per accedere all'*upstream* è di estremo valore tanto è vero che altri operatori, in particolare i gruppi Enel ed Edison, stanno investendo in nuovi terminali costieri per la rigassificazione³.

Nello stoccaggio, il gruppo Eni, tramite la società Stogit S.p.A., ha un monopolio di fatto nella fornitura dei servizi di stoccaggio sia tradizionali sia speciali, vale a dire quelli che rispondono ad esigenze di flessibilità degli operatori (operazioni *spot* o

² ENI S.p.A. (di seguito: Eni) è una holding, attualmente controllata dal Ministero del Tesoro attraverso una partecipazione pari al 36% del capitale sociale. In data 30 gennaio 2002, per effetto dell'incorporazione di SNAM in Eni, è stata costituita la Divisione Gas & Power di Eni (di seguito: EDGP), attraverso la quale Eni è succeduta in tutti i rapporti e in tutte le attività di SNAM. EDGP svolge le attività di approvvigionamento e di vendita di gas naturale in Italia e all'estero (Argentina, Brasile, Portogallo, Spagna, Croazia, Ungheria, Slovenia, Grecia, Mar Nero).

³ Infatti, a partire dal 2008, a seguito degli investimenti da parte di Enel e British Gas a Brindisi e Exxon Mobil, Qatar Petroleum e Edison a Rovigo, entreranno in funzione due terminali di rigassificazione capaci di immettere al consumo, a regime, un considerevole quantitativo (pari a circa 16 miliardi di metri cubi l'anno), utile contributo per immettere gas nel mercato italiano a condizioni diverse da quelle del gas importato dall'incumbent.

arbitraggio spaziale e temporale sui prezzi del gas). Stogit è stata lasciata libera dalla regolazione di sviluppare l'offerta di servizi speciali. Una parte residuale dei servizi di stoccaggio è gestita da Edison T&S S.p.A.

Quanto al trasporto nazionale, circa il 97% dei gasdotti che compongono la rete nazionale appartiene ad Eni (il restante 3% è relativo ad infrastrutture gestite da Edison). Dal primo luglio 2001, in ossequio al principio di separazione societaria, l'attività del Gruppo Eni relativa alla gestione della rete nazionale di gasdotti per il trasporto e il dispacciamento di gas è svolta da Snam Rete Gas S.p.A (di seguito: SRG)⁴.

A valle della filiera del gas naturale si collocano le fasi di distribuzione e vendita (par. 8.2).

Per quanto riguarda la domanda, dal primo gennaio 2003 «tutti i clienti sono idonei», ossia qualsiasi persona fisica o giuridica che ha la capacità di stipulare contratti di fornitura, acquisto e vendita con qualsiasi pro-

dotto, importatore, distributore o grossista, sia in Italia che all'estero, ha diritto di accesso al sistema⁵.

Dal punto di vista regolamentare, una delle principali novità registrate nel corso del 2003 è stata la creazione di un mercato degli scambi di gas e di capacità presso il cosiddetto Punto di Scambio Virtuale della rete di trasporto. Si tratta di un mercato non centralizzato (*over the counter*) e ancora assai marginale, unicamente utilizzato dagli operatori per bilanciare le proprie posizioni in immissione e prelievo nella rete. Esso rappresenta, tuttavia, un'innovazione importante in quanto costituisce il punto di partenza, sebbene non sia espressamente previsto dalla normativa di settore, di un percorso che porterà alla creazione di un mercato giornaliero centralizzato del gas e della capacità di trasporto. In prospettiva, potrebbe divenire una vera e propria "Borsa del gas" nella quale si determini il prezzo della *commodity*.

8.2 La distribuzione e la vendita di gas naturale

8.2.1 Profili di servizio pubblico

Profili di servizio pubblico sono riconosciuti all'attività di distribuzione locale che è definita come "il trasporto di gas naturale attraverso reti di gasdotti locali per la consegna ai clienti" dal D.lgs. 164/00. L'attività di distribuzione, riconosciuta come servizio pubblico, viene affidata dagli enti locali esclusivamente tramite gara per periodi non superiori ai dodici anni⁶. La recente Legge 239/04 di riordino del

settore energetico, al tal proposito, prevede la riduzione della durata del periodo transitorio degli affidamenti e delle concessioni, fatta salva la possibilità di riscatto anticipato, se previsto dagli atti di affidamento e concessione. Con l'emanazione di tale norma si è acceso il dibattito sulle possibili interpretazioni da dare ai coordinati disposti delle due discipline in materia di concessioni delle attività di distribuzione, ponendo le amministrazioni locali di fronte a scelte diverse⁷.

⁴ SNAM RETE GAS S.p.A. è stata costituita il primo luglio 2001 ai sensi dell'articolo 21 del D.lgs. 164/2000. A SRG sono state conferite tutte le infrastrutture di trasporto e dispacciamento di ENI sul territorio nazionale. Nel corso dell'ultimo trimestre del 2001 circa il 40% del capitale di SRG è stato quotato in borsa; il restante 60% è controllato da ENI.

⁵ Articolo 22, comma 2, del D.lgs. 164/00.

⁶ Articolo 14, comma 1, del D.lgs. 164/00.

⁷ La prima interpretazione, più restrittiva e in linea con lo spirito di avviare quanto prima le gare per l'affidamento del servizio, considera non generalizzabile il prolungamento del periodo transitorio (che termina il 31 dicembre 2005) fino a fine 2007, solo in virtù di una delle proroghe indicate nella norma stessa. La seconda interpretazione individua nella nuova norma una proroga generalizzata di tutti gli affidamenti (esclusi quelli ottenuti con gara considerati) fino a fine 2007, con possibilità di una ulteriore proroga di un anno per decisione discrezionale dell'Amministrazione comunale, ove questa ravvisi un interesse pubblico. Infine, la terza interpretazione è quella più favorevole agli incumbent e considera lo spostamento per tutti i concessionari del termine ordinario alla fine del 2007 con possibile incremento:

- di un anno, per valutazione discrezionale del Comune affidante senza alcuna condizione, salvo la valutazione dell'interesse generale;
- di due, quattro o cinque anni, ricorrendo le condizioni del comma 15.7 con il risultato che si potrebbe arrivare al 2012 (o viceversa tutte le condizioni, al 2013).

Tutte le società comunque potrebbero godere di una proroga di due anni rispetto a termini stabiliti dal D.lgs. 164/00 (come nell'interpretazione "seconda") solo che sopravviverebbero le proroghe specifiche per le aggregazioni concesse (comma 7).

I rapporti tra ente locale, inteso come Comune, unione di Comuni o comunità montana, e gestore sono regolati da un Contratto di servizio, formulato sulla base di un contratto tipo predisposto dall'Autorità per l'energia ed approvato dal Ministero delle attività produttive⁸. Nel Contratto, l'ente locale, in qualità di titolare del servizio di distribuzione, esplica la funzione di indirizzo, di vigilanza, di programmazione e controllo sull'attività di distribuzione che la legge gli assegna.

A tal proposito, nel corso del mese di aprile 2004, l'Autorità per l'energia ha proposto al Ministero delle attività produttive lo schema di contratto tipo per l'affidamento del servizio pubblico di distribuzione del gas naturale.⁹ Il contratto tipo regola, fra l'altro, gli obiettivi qualitativi, l'equa distribuzione del servizio sul territorio, i rapporti economici, i diritti degli utenti, i poteri di verifica dell'ente che affida il servizio, le conseguenze degli inadempimenti e le condizioni del recesso anticipato per inadempimento del gestore del servizio.

L'attività di distribuzione si configura come un monopolio legale su base comunale, soggetto all'obbligo di accesso ai terzi sulle reti di distribuzione sulla base di tariffe di vettoriamento stabilite dalla competente Autorità per l'energia¹⁰. L'unica forma di concorrenza esercitabile è quella relativa alla partecipazione alle gare per l'affidamento del servizio di distribuzione degli affidamenti venuti a scadenza per un periodo non superiore a dodici anni (concorrenza per il mercato).

Infatti, con l'atto che avvia il procedimento per l'affidamento del servizio di distribuzione, l'ente locale dovrà contestualmente approvare un bando di gara ed uno schema di Contratto di servizio, formulato sulla base del contratto tipo. I concorrenti ammessi presenteranno, secondo le modalità previste dal bando di gara, le proprie offerte, che dovranno

necessariamente comprendere una offerta economica ed un piano industriale.

I contenuti di tale piano sono indicati dal D.lgs. 164/00, che prevede infatti che la gara sia aggiudicata sulla base delle migliori condizioni economiche e di prestazione del servizio, del livello di qualità e sicurezza, dei piani di investimento per lo sviluppo e il potenziamento delle reti e degli impianti, per il loro rinnovo e manutenzione, nonché dei contenuti di innovazione tecnologica e gestionale presentati dalle imprese contraenti. Detti elementi della migliore offerta devono costituire parte integrante del Contratto di servizio¹¹.

Ad oltre quattro anni dall'entrata in vigore del D.lgs. 164/00, il settore della distribuzione continua ad essere caratterizzato da una variegata fenomenologia delle forme di gestione. Tale fenomenologia può essere sostanzialmente ricondotta a tre tipologie principali: la gestione diretta in economia da parte dell'ente locale, l'affidamento diretto da parte dell'ente locale ad azienda da questo partecipata (adottato da circa centoquaranta comuni), l'affidamento in concessione da parte dell'ente locale a terzi (circa trecentoquaranta casi). Va notato che i gestori della distribuzione gas sono società per azioni in un terzo dei casi, mentre sono società a responsabilità limitata in un quarto dei casi.

Diversamente dall'attività di distribuzione, la vendita di gas naturale è libera, ma continua ad essere regolata, per ragioni riconducibili all'esigenza di assicurare una concorrenza corretta che si basi su comportamenti non abusivi da parte degli operatori e su scelte informate da parte dei consumatori¹². Le imprese che svolgono l'attività di vendita di gas devono essere autorizzate dal Ministero per le attività produttive¹³ e sottoscrivono un Codice di condotta, mentre l'offerta dei prezzi viene monitorata dall'Autorità per l'energia (parr. 8.2.3 e 8.4).

⁸ Sempre ai sensi del comma 1 dell'articolo 14, del D.lgs. 164/00.

⁹ Deliberazione n. 55/04.

¹⁰ Nel mese di luglio 2004 è stata approvata la deliberazione n. 138/04 che ha stabilito le regole in materia di accesso alle reti di distribuzione e adottato uno schema di Codice di rete.

¹¹ Comma 6 dell'articolo 14 del D.lgs. 164/00.

¹² Articoli 17 e 22 del D.lgs. 164/00.

¹³ Articolo 17, comma 1, del D.lgs. 164/00.

8.2.2 *Assetto concorrenziale dell'attività di distribuzione e vendita*

Nel segmento della distribuzione sono attive circa 560 società, in conseguenza della storica frammentazione di tale fase. Il numero delle imprese di distribuzione è diminuito a seguito di un ampio processo di consolidamento avvenuto tramite operazioni di fusione e acquisizione da parte dei grandi gruppi industriali. Nel corso del 2003, circa 30 società di distribuzione sono state acquistate da altri soggetti operanti nel settore o si sono fuse per la costituzione di una nuova società; a queste si aggiungono le 17 acquisizioni registrate nel 2002. Circa 110 distributori, di cui 80 gestioni in economia di altrettante amministrazioni comunali, durante il 2003, hanno ceduto le proprie attività ad altri soggetti.

Il gruppo Eni tramite il gruppo Italgas fornisce il servizio di distribuzione a circa il 30% degli utenti, tra cui quelli localizzati a Roma. Altri operatori di rilevante importanza sono Enel Rete Gas, Italcogim, Edison, i gruppi regionali come Hera (Bologna e Romagna) e le grandi ex municipalizzate come Aem Distribuzione Gas e Calore (Milano), Amga Genova, Asm Brescia, per citarne alcune.

Il numero degli esercenti la vendita è inferiore al numero delle imprese di distribuzione. In base ai dati pubblicati dal Ministero delle attività produttive il primo luglio 2004, i soggetti autorizzati alla vendita di gas naturale a clienti finali erano poco più di 370 fra società ed enti locali a fine 2003. I grossisti attivi in Italia con vendite superiori ai 500 milioni di metri cubi (Mmc) nella vendita sono 17. Secondo molti osservatori, l'entrata di nuovi operatori nel segmento della vendita è ancora lenta e, in particolare, l'attività rivolta ai consumatori domestici, inclusi quelli residenti a Roma, appare poco vivace.

8.2.3 *La regolazione e il monitoraggio dei prezzi e delle tariffe finali*

A seguito della liberalizzazione del settore sul lato della domanda, l'acquisto di gas naturale da parte degli utenti finali, incluse le famiglie, avviene attraverso la corresponsione di un prezzo e non più di una tariffa. Tale prezzo, che definisce le condizioni

economiche di fornitura, viene determinato liberamente dal venditore solo per la parte relativa all'attività di vendita, mentre le altre componenti sono regolate dall'Autorità per l'energia.

Le condizioni economiche di fornitura sono date da una quota fissa, che è la quota fissa della tariffa di distribuzione (QFi), e una quota variabile, comprendente: la quota variabile della tariffa di distribuzione, la componente tariffaria del trasporto sulle reti nazionali e regionali per l'anno termico di applicazione (QTi), quella per lo stoccaggio (QS), ossia per il deposito del gas utilizzato come riserva, il corrispettivo variabile relativo alla commercializzazione all'ingrosso (CCI) e, infine, la quota della vendita al dettaglio (QVD).

A differenza del settore elettrico, nel gas non esiste un vincolo di tariffa unitaria su tutto il territorio italiano: le condizioni economiche di fornitura riflettono le diverse condizioni di costo e di efficienza dei vari gestori degli impianti di distribuzione e dei venditori. La struttura tariffaria è comunque la medesima per tutti i gestori (e quindi per tutte le città) ed è regolata dall'Autorità per l'energia in maniera tale da imporre a ciascun gestore incentivi e penalità per il raggiungimento di comuni obiettivi di efficienza e qualità, assicurando un adeguato livello di remunerazione degli investimenti.

Le proposte tariffarie degli esercenti per il servizio di distribuzione devono essere approvate per ciascun anno termico dall'Autorità per l'energia che verifica la conformità delle proposte (articolate in parte fissa e parte variabile per scaglioni di consumo scelti dall'esercente) ai criteri della normativa tariffaria.

Nel dicembre 2003 sono state approvate le nuove tariffe per la distribuzione di Italgas S.p.A., la società distributrice a Roma, per l'anno termico 2003/04 relative al solo servizio di distribuzione del gas, e per gli anni termici 2001/02 e 2002/03, relative ai servizi di distribuzione e vendita del gas ai clienti finali, comportando per gli utenti l'esecuzione di un conguaglio.

Nel corso del secondo periodo regolatorio della durata di quattro anni (2004-2008) e cominciato lo scorso ottobre, sono previste delle novità a livello di articolazione della tariffa di distribuzione, con l'in-

troduzione di una tariffa regionale unica in sostituzione di quella d'ambito e una riduzione della tariffa dovuta all'applicazione di un più basso tasso di remunerazione del capitale investito.

L'Autorità per l'energia ha stabilito che le società di vendita di gas dovranno obbligatoriamente offrire, accanto a proprie condizioni economiche, anche un prezzo di riferimento calcolato in base a criteri definiti dall'Autorità ed approvati dall'Autorità stessa. Il prezzo di riferimento dell'Autorità costituisce una protezione del consumatore, che finirà nel momento in cui lo stesso sceglierà una proposta ritenuta migliore. In tal modo l'Autorità, analogamente a

quanto avvenuto in diversi Paesi europei che già hanno liberalizzato il proprio mercato, si pone l'obiettivo di assicurare che la scelta delle nuove condizioni avvenga in un congruo periodo di tempo e senza discontinuità con il sistema di garanzie oggi in vigore, nonché di tutelare i consumatori nelle aree in cui continuerà ad operare un unico fornitore che potrebbe modificare i prezzi in mancanza di concorrenza da parte di altri operatori. I clienti potranno, se lo desiderano, rinunciare al prezzo di riferimento determinato dall'Autorità per l'energia e accettare condizioni economiche differenti che il venditore propone alternativamente.

8.3 Livello dei prezzi e delle tariffe e confronti nazionali e internazionali

8.3.1 Confronto delle condizioni economiche di fornitura e dei prezzi in alcune città italiane

Il confronto delle condizioni economiche di fornitura applicate al consumo medio per riscaldamento ambienti, produzione di acqua calda e cottura cibi di un cliente residente a Roma evidenzia una più bassa incidenza della quota relativa al costo del trasporto nazionale, ma valori più alti per la tariffa di distribuzione (sia per la parte fissa che per quella variabile), rispetto a città come Milano e Torino. Ciò è dovuto all'applicazione del metodo del costo storico rivalutato per la remunerazione del capitale investito per l'attività di distribuzione (Tav. 8.1): tale metodo è basato sulla documentazione da parte dell'impresa distributrice dell'effettivo capitale investito nella rete locale. Per Roma risulta più elevata anche la quota di vendita al dettaglio, essendo commisurata al rilevante numero di clienti e al loro consumo medio relativamente basso. Ciò si traduce in tariffe mediamente più elevate delle altre grandi città italiane.

A livello nazionale, per fare un esempio concreto, nel caso della fornitura domestica di un cliente che utilizza il gas per cottura cibi e riscaldamento, con un consumo stimato di circa 1.400 mc/anno (116 mc al mese), il costo medio di un metro cubo è pari a

57,08 centesimi di Euro. Di seguito si riportano le quote relative alle componenti del prezzo medio del gas (in centesimi di Euro/mc) alla data del 30 settembre 2004, secondo recenti elaborazioni dell'Autorità per l'energia. La tariffa di distribuzione sulle reti locali e cittadine rappresenta una quota del prezzo finale del 13,2%, pari a 7,50 centesimi di Euro/mc. La componente relativa al trasporto nazionale ammonta a 2,90 (5,1%) e lo stoccaggio a 0,98 (1,6%). La commercializzazione all'ingrosso pesa 3,80 (6,7%), quella di commercializzazione al dettaglio 2,30 (4,2 %) e la materia prima 13,90 (24 %); le imposte hanno una incidenza media del 45,2% sul prezzo pagato dai consumatori finali (pari a 25,70 centesimi di Euro/mc).

Si rileva come le componenti infrastrutturali soggette a regolazione da parte dell'Autorità per l'energia (trasporto, stoccaggio e distribuzione) incidano per circa un quinto del prezzo finale all'utente e di queste la tariffa di distribuzione rappresenta la voce più rilevante (Tav. 8.2).

L'onere complessivo dell'acquisto di gas per gli utenti include, oltre alle quote fisse e variabili (che riflettono - come visto - differenze nelle quote per le tariffe di trasporto e di distribuzione), anche gli oneri fiscali, anch'essi differenziati per regione. Al fine di condurre una comparazione dei prezzi totali pagati dagli utenti, al lordo e al netto delle impo-

Tav. 8.1 Quote fisse e variabili delle condizioni economiche di fornitura applicate in alcune città italiane (fascia di consumo annuo pari a 1.400 mc)

	Venditore	Distributore	Quota fissa	Quota variabile
			Euro/anno	Euro/mc
Roma	Italgas Più S.p.A.	Italgas S.p.A.	31,20	0,378142
Torino	Italgas Più S.p.A.	AES S.p.A.	31,20	0,307064
Milano	AEM Energia S.p.A.	AEM Distribuzione	24,96	0,349669
Verona	AGSM Verona S.p.A.	AGSM Rete Gas S.r.l.	42,00	0,281430
Brescia	ASMEA S.r.l.	ASM Brescia S.p.A.	50,00	0,300265
Trieste	ESTGAS S.p.A.	ACEGAS-APS S.p.A.	18,00	0,347956
Modena	Meta S.p.A.	Meta Rete Gas S.r.l.	24,72	0,273256
Reggio Emilia	Blumet S.p.A.	AGAC S.p.A.	36,00	0,272227
Firenze	FiorentinaGas Clienti S.p.A.	FiorentinaGas S.p.A.	31,20	0,302816
Napoli (*)	NapoletanaGas Clienti S.p.A.	NapoletanaGas S.p.A.	31,20	0,2782581
Bari	AMGAS S.r.l.	A.M.GAS S.p.A.	18,59	0,344519
Palermo	AMG GAS S.r.l.	AMG Energia S.p.A.	42,00	0,500913

(*) Consultazione del sito della società di vendita.

Fonte: Condizioni economiche di fornitura "Anno 2004" pubblicate sul sito www.autorita.energia.it

Tav. 8.2 Componenti del prezzo medio di un metro cubo (mc) di gas per un consumo annuo di 1400 mc

Componente (costi medi)	Importo	%	Importi cumulati
	cEuro/mc		cEuro/mc
Costo materia prima (*)	13,90	24,0	13,90
Trasporto nazionale	2,90	5,1	16,80
Stoccaggio	0,98	1,6	17,78
Commercializzazione all'ingrosso	3,80	6,7	21,58
Distribuzione sulle reti locali e cittadine	7,50	13,2	29,08
Commercializzazione al dettaglio	2,30	4,2	31,38
Imposte	25,70	45,2	57,08
Totale	57,08	100,0	57,08

(*) Componente Qe stabilita per tutto il territorio nazionale e aggiornata trimestralmente.

Fonte: elaborazioni su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, aggiornati al 30 settembre 2004.

ste, è possibile utilizzare la metodologia Eurostat che consente di confrontare quattro diverse tipologie di consumo distinte in base al valore dei consumi e alla tipologia d'uso in diverse città italiane, ancorché in numero limitato (Tav. 8.3).

Il confronto pone in evidenza come Napoli presenti i prezzi al netto e al lordo delle imposte più elevati tra le quattro città rilevate, seguita subito da Roma. A spiegare i differenziali di prezzo contribuisce, ma solo in parte, l'incidenza fiscale che

Tav. 8.3 Confronto dei prezzi del Gas naturale per le utenze domestiche in alcune città italiane

consumo annuo	Uso cottura cibi e produzione di acqua calda						Uso cottura cibi, produzione di acqua calda e riscaldamento					
	8,37 GJ (219,86 mc)			16,74 GJ (439,73 mc)			83,70 GJ (2198,63 mc)			125,60 GJ (3299,26 mc)		
cEuro/mc	Lordo Imposte	Netto Imposte	Incidenza fiscale	Lordo Imposte	Netto Imposte	Incidenza fiscale	Lordo Imposte	Netto Imposte	Incidenza fiscale	Lordo Imposte	Netto Imposte	Incidenza fiscale
			%			%			%			
Roma	15,80	12,83	18,8	14,58	11,72	19,6	18,30	10,56	42,3	18,46	10,55	42,9
Milano	13,89	11,59	16,6	12,69	10,50	17,3	16,21	9,49	41,5	16,22	9,36	42,3
Torino	14,23	11,56	18,8	13,01	10,45	19,7	15,49	8,70	43,8	15,61	8,66	44,5
Napoli	15,83	12,93	18,3	14,61	11,82	19,1	17,07	10,72	37,2	17,13	10,68	37,7

Fonte: Gas prices for EU households on 1 January 2003, EUROSTAT, 30 Maggio 2003.

è assai elevata in tutte le città e cresce all'aumentare dei consumi.

La tassazione del servizio in Italia risulta elevata, sia in confronto ad altri servizi pubblici (circa il 45% del prezzo finale), sia se confrontata con altri paesi europei (Tav. 8.4). Alla tassazione nazionale, corrispondente ad una tassa indiretta sulle vendite di gas naturale introdotta nel 1977, si aggiunge la tassazione regionale. Nel corso nel 1991 è stata introdotta un'addizionale regionale sull'imposta di con-

sumo¹⁴. Fino al 31 dicembre 1996 l'importo aveva un limite inferiore pari a 0,516 centesimi di Euro/mc e un limite superiore pari a 2,582 centesimi di Euro/mc e comunque non poteva essere superiore alla metà dell'imposta erariale di consumo. Attualmente gli amministratori delle Regioni a statuto ordinario fissano gli importi dell'addizionale regionale all'interno di una fascia compresa fra 0,516 e 3,10 centesimi di Euro al metro cubo, ma va rimarcato che la Regione Lombardia non applica

Tav. 8.4 Confronto dei prezzi del Gas naturale per le utenze domestiche in alcune città europee

Consumo annuo	Uso cottura cibi e produzione di acqua calda						Uso cottura cibi, produzione di acqua calda e riscaldamento					
	8,37 GJ (219,86 mc)			16,74 GJ (439,73 mc)			83,70 GJ (2198,63 mc)			125,60 GJ (3299,26 mc)		
cEuro/mc	Lordo Imposte	Netto Imposte	Incidenza fiscale	Lordo Imposte	Netto Imposte	Incidenza fiscale	Lordo Imposte	Netto Imposte	Incidenza fiscale	Lordo Imposte	Netto Imposte	Incidenza fiscale
			%			%			%			
Parigi	17,57	15,13	13,9	15,58	13,25	15,0	10,65	9,06	14,9	10,06	8,56	14,9
Berlino	24,2	19,33	20,1	19,2	15,03	21,7	12,63	9,36	25,9	11,95	8,78	26,5
Roma	15,8	12,83	18,8	14,58	11,72	19,6	18,3	10,56	42,3	18,46	10,55	42,9
Rotterdam	12,25	17,8	45,3	12,71	12,45	2,1	13,08	8,17	37,5	13,11	7,81	40,4
Londra	10,62	10,11	4,8	9,8	9,33	4,8	7,98	7,61	4,6	6,86	6,53	4,8
Madrid	17,35	14,96	13,8	15,4	13,28	13,8	12,09	10,43	13,7	11,8	10,18	13,7
Media Europea Ponderata	16,21	14,24	12,1	14,18	11,95	15,7	11,43	8,48	25,8	11,14	8,14	26,9

Fonte: Gas prices for EU households on 1 January 2003, EUROSTAT, 30 Maggio 2003.

¹⁴ D.lgs. 21 dicembre 1990, n. 398, art. 9.

l'addizionale regionale a partire dal 2002¹⁵. La Regione Lazio applica l'importo massimo di 3,10 centesimi di Euro per metro cubo erogato. Le Regioni a statuto speciale hanno posto l'addizionale regionale pari a zero (Tav. 8.5).

Quanto alle imposte sul valore aggiunto, che sono imposte di tipo proporzionale, sono generalmente calcolate e applicate sul prezzo al lordo delle tasse

specifiche come le accise che fanno parte della base di calcolo.

In conclusione, a titolo di esempio, si può riportare il caso di un'ipotetica famiglia romana che, consumando 250 mc di gas all'anno (per produzione di acqua calda e uso cucina), sosterebbe per il servizio una spesa annuale complessiva pari a 135,47 Euro, comprensivi di imposta regionale, contributo sociale e Iva al 10%.

Tav. 8.5 Imposte sul gas metano in vigore nel 2004 (primo gennaio 2004 - 31 dicembre 2004)

TARIFFA	T1	T2		T3	T4
USO	Cottura e Acqua calda	Riscaldamento Individuale		Risc. centralizzato, usi artigianali e comm.li	Usi industriali
CONSUMO		<250 mc/a	>250 mc/a		
IMPOSTE		<250 mc/a	>250 mc/a		
	c€/mc	c€/mc	c€/mc	c€/mc	c€/mc
IMPOSTA DI CONSUMO					
NORMALE	4,00	4,00	17,00	17,00	1,25
Località ex Cassa del Mezzogiorno	3,87	3,87	12,42	12,42	1,25
ADDIZIONALE REGIONALE					
PIEMONTE	2,00	2,00	2,58	2,58	0,62
LOMBARDIA ^(B)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VENETO	0,52	0,52	1,29	1,29	0,62
LIGURIA ⁽¹⁾	2,00	2,00	2,58	2,58	0,62
EMILIA ROMAGNA	2,00	2,00	3,10	3,10	0,62
TOSCANA	2,00	2,00	2,60	2,60	0,60
UMBRIA	0,52	0,52	0,52	0,52	0,52
MARCHE	1,55	1,55	1,55	1,55	0,62
LAZIO ⁽²⁾	2,00	2,00	3,10	3,10	0,62
ABRUZZO ⁽²⁾	1,93	1,93	2,58	2,58	0,62
MOLISE ⁽²⁾	0,52	0,52	0,52	0,52	0,52
CAMPANIA ⁽²⁾	1,93	1,93	3,10	3,10	0,62
PUGLIA ⁽²⁾	1,93	1,93	2,58	2,58	0,62
BASILICATA ⁽²⁾	1,93	1,93	2,58	2,58	0,62
CALABRIA ⁽²⁾	1,93	1,93	2,58	2,58	0,62
Aliquota IVA (%)	10	20	20	20	20

(A) Le Regioni a statuto speciale hanno posto l'addizionale regionale pari a zero.

(B) A decorrere dal primo gennaio 2002 non è più dovuta (art. 1, comma 10 Legge Regionale Lombardia 18 dicembre 2001, n. 27)

(1) Aliquota ridotta a 1,55 c€/mc per i comuni appartenenti alla fascia climatica "E" e a 1,03 c€/mc per quelli della fascia "F".

(2) Aliquota ridotta a 1,57 c€/mc nelle località che ricadono nell'ex area della Cassa del Mezzogiorno

Si tratta delle regioni: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria; delle province di Frosinone e Latina; di alcuni comuni della provincia di Roma compresi nel comprensorio di bonifica di Latina; di comuni della provincia di Rieti compresi nell'ex circondario di Cittaducale; di alcuni comuni della provincia di Ascoli Piceno inclusi nel territorio di bonifica del Tronto; delle isole d'Elba, del Giglio e di Capraia.

Fonte: Relazione annuale dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, 30 aprile 2004.

15 Legge Regionale 18 dicembre 2001 n. 27 (Finanziaria 2002 Regione Lombardia).

8.3.2 Il contributo sociale e la sua applicazione a Roma

In base al comma 1 dell'art. 10 della Deliberazione 237/00 dell'Autorità per l'energia, a partire dall'entrata in vigore della riforma tariffaria (primo luglio 2001) i Comuni possono richiedere ai concessionari dell'attività di distribuzione di applicare alle tariffe una quota aggiuntiva per finanziare le agevolazioni a favore dei clienti economicamente disagiati, degli anziani e dei disabili.

La società distributrice è tenuta ad inserire nella bolletta emessa dal venditore per tutti i clienti attivi una quota non superiore all'uno per cento della quota variabile di distribuzione al netto delle imposte, che viene poi riversata al Comune richiedente che l'amministra in completa autonomia, in base ai criteri scelti. Pertanto, se il Comune di appartenenza del cliente ha fatto tale richiesta, nel dettaglio esplicativo della fattura commerciale si potrà riscontrare la voce "Contributo Sociale" relativa al periodo interessato dalla fatturazione.

Le Amministrazioni comunali destinano i contributi tenendo conto dei criteri unificati di valutazione della situazione economica¹⁶ dei soggetti che richiedono prestazioni agevolate tramite l'ISEE¹⁷, considerando anche le esigenze degli anziani e dei disabili. Tale richiesta è stata finora effettuata da soli 180 Comuni (su oltre 6700 per i quali sono state presentate le opzioni tariffarie) situati per l'80% al Nord, per il 15% al Centro e per il resto nel Sud Italia. Le aziende di distribuzione interessate all'applicazione sono circa 60.

Per l'anno termico 2003/04, anche agli utenti di Roma si applica il contributo a fini sociali previsto dalla citata deliberazione 237/00 per la costituzione del Fondo per clienti economicamente disagiati, anziani e disabili. L'Amministrazione capitolina si è mossa fra le prime nell'applicazione del contributo, assieme a Torino, Venezia, Verona e Firenze. L'impatto totale del contributo a Roma, pari a circa 1.400.000 Euro (0,50 Euro/anno per abitante), sarà pertanto destinato a beneficio delle famiglie in condizioni di disagio economico, ad anziani e disabili, in base ai criteri definiti dal Comune.

8.4 La qualità erogata del servizio

La qualità del servizio di distribuzione del gas viene promossa dall'Autorità per l'energia che ha emanato un sistema di regole per le imprese che operano nel segmento finale della filiera.

Negli ultimi tre anni, la regolazione della qualità dei servizi gas nel suo complesso ha prodotto benefici per i clienti finali ed ha favorito il miglioramento della qualità del servizio reso dalle imprese del settore. In particolare, la definizione di obblighi di servizio relativi alla qualità tecnica (sicurezza e continuità)¹⁸ e l'imposizione di inden-

nizzi automatici a favore dei clienti finali in caso di mancato rispetto degli standard garantiti di qualità commerciale si sono rivelati particolarmente efficaci.

8.4.1 La regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione

L'uso del gas distribuito a mezzo di rete richiede una grande attenzione agli aspetti della sicurezza, intesa come salvaguardia fisica delle persone e delle

¹⁶ D.lgs. 3 maggio 2000, n. 130.

¹⁷ Indicatore di situazione economica equivalente.

¹⁸ Come si vedrà nel successivo paragrafo, gli investimenti effettuati dalla società Italgas a Roma sono indice dell'impegno per migliorare la sicurezza del servizio, che costituisce un aspetto della qualità erogata.

cose dai danni derivanti da esplosioni, da scoppi e da incendi provocati dal gas.

Migliori condizioni di sicurezza dipendono dall'odorizzazione del gas, dalla riduzione delle dispersioni (ottenuta attraverso l'ispezione della rete di distribuzione e la protezione catodica delle reti in acciaio) e dalla presenza di un servizio di pronto intervento in grado di intervenire tempestivamente in caso di chiamata. Per motivi tecnici, non è possibile ridurre a zero le dispersioni dagli impianti di distribuzione del gas, ma è possibile contenerne il numero e l'entità anche al fine di minimizzare l'impatto ambientale derivante dalle fughe di gas naturale per la conseguente diffusione in atmosfera di gas serra.

A tale proposito l'Autorità di regolazione ha introdotto alcuni obblighi di servizio volti a garantire la sicurezza, fissando in particolare due parametri: la percentuale minima annua di rete che deve essere sottoposta ad ispezione per la ricerca sistematica delle dispersioni di gas e il numero minimo annuo di misure del grado di odorizzazione del gas che devo-

no essere effettuate dal distributore (Tav. 8.6).

Con riferimento al Comune di Roma, la situazione è complessivamente soddisfacente e risulta in miglioramento negli ultimi anni. I tratti ispezionati della estesa rete di Roma sono aumentati e il relativo indicatore si attesta su un valore superiore a quello di base; le dispersioni per chilometro di rete sono diminuite e nel 2003 si collocano al di sotto della soglia massima ammessa, così come quelle individuate su segnalazione di terzi. È migliorato anche il valore del parametro circa le misure di odorizzazione che sono ora 0,21 ogni mille clienti finali ma ancora al di sotto della soglia prevista (0,5) (Tav. 8.6).

Il gas deve inoltre essere fornito con continuità ai clienti, in quanto le interruzioni del servizio possono provocare agli utenti danni e disagi ed esporre loro a rischi per la sicurezza, all'atto della riattivazione dell'erogazione del gas. La regolazione promuove il miglioramento della continuità del servizio riducendo il numero e la durata delle interruzioni (non essendo possibile, per motivi tecnici, eliminarle del tutto).

Tav. 8.6 Indicatori della sicurezza del servizio nella città di Roma

Indicatore di sicurezza	Livelli indicati dall'Autorità per l'energia		Livelli registrati da Italgas	
	Livello base	Livello di riferimento	2003	2002 (*)
Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione	30%	90%	35,4%	31,5%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	20%	70%	59,1%	59,6%
Numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata	0,8	0,1	0,49	0,87
Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete	0,8	0,1	0,49	0,45
Numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	Calcolato in base al numero di utenti serviti e della lunghezza totale della rete		0,21	0,16

(*) I dati sono relativi all'impianto di distribuzione di Roma (Sistema interconnesso che comprende i Comuni di: Roma, Grottaferrata, Ciampino, Fiumicino, Rocca di Papa, Marino).
 Fonte: Italgas SpA, settembre 2004.

Con riferimento al Comune di Roma, il livello dello standard di conformità della continuità del servizio è pienamente soddisfacente. Il numero di clienti finali che hanno ricevuto un preavviso di interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi è stato di 32.962, oltre il doppio di quelli che hanno subito interruzioni lunghe con preavviso non superiore alle 4 ore, in entrambi i casi in netto aumento rispetto agli interventi dell'anno precedente (Tav. 8.7).

Il livello di dettaglio della regolazione per la sicurezza e la continuità del servizio è elevato: sui dati comunicati dagli esercenti per il singolo impianto di distribuzione, si calcolano i livelli effettivi di sicurezza e di continuità in base ad un indicatore a cui viene assegnato un punteggio variabile tra un valore zero, per un livello minore o uguale al livello nazionale base, e un valore cento, per un livello maggiore o uguale al livello di riferimento.

8.4.2 Standard di qualità commerciale del servizio

La regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita di gas¹⁹, entrata in vigore all'inizio del 2001, riguarda la tempestività nell'esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti (come - ad esempio - preventivi, allacciamenti, attivazioni, verifiche tecniche, risposta a reclami e a richieste scritte di informazioni), la puntualità negli appun-

tamenti, la frequenza delle letture dei consumi e l'adeguatezza delle modalità di fatturazione.

Lo scopo della regolazione della qualità commerciale è duplice: da una parte tutelare i clienti attraverso la definizione di standard nazionali uniformi e dall'altra promuovere il miglioramento medio complessivo del servizio. Ciò avviene attraverso due diversi strumenti: gli standard specifici di qualità e gli standard generali di qualità. È inoltre stato definito il contributo informativo minimo che l'esercente deve comunicare regolarmente alla clientela.

Gli standard specifici di qualità sono definiti come il tempo massimo entro cui chi fornisce il servizio deve effettuare una determinata prestazione richiesta dal cliente finale o da altri soggetti che richiedono le prestazioni per conto dei clienti finali stessi (ad esempio un venditore nei confronti di un'impresa distributrice). Si tratta di standard individuali: ogni singola prestazione soggetta a standard specifico deve essere completata entro il tempo massimo indicato. Ciascun cliente che ha richiesto la prestazione può quindi controllare il rispetto dello standard specifico di qualità. Gli standard generali di qualità sono invece definiti come la percentuale minima di clienti per i quali la prestazione richiesta è effettuata entro un tempo massimo. In altri termini, si ammette che una piccola percentuale di richieste possa essere completata in tempi superiori al tempo massimo.

Tav. 8.7 Indicatori di conformità della continuità del servizio nella città di Roma

Indicatore di conformità	Livelli indicati dall'Autorità per l'energia		Livelli registrati da Italgas	
	Livello base	Livello di riferimento	2003	2002 (*)
Numero di clienti finali con tempo di preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi per interruzioni con preavviso	70%	95%	100% (32.962)	4.179
Numero di clienti finali con durata effettiva dell'interruzione lunga con preavviso non superiore alle 4 ore	70%	90%	100% (18.060)	3.894

(*) Per quanto riguarda l'anno 2002 non era ancora operativo il sistema di registrazione puntuale.

I dati comunicati per gli indicatori della continuità sono dati assoluti.

Fonte: Italgas SpA, settembre 2004.

¹⁹ Deliberazione dell'Autorità per l'energia n. 47/00 come modificata dalle Deliberazioni n. 334/01, n. 221/02 e n. 4/04.

Il Regolatore nazionale ha definito standard specifici di qualità commerciale per le prestazioni più frequenti e per il rispetto degli appuntamenti personalizzati con i clienti. Gli standard sono uniformi per tutto il territorio nazionale e sono obbligatori per tutti gli esercenti con più di 5.000 clienti, mentre per gli altri esercenti gli stessi obblighi sono introdotti in modo graduale a partire dal 2004.

Nella Tav. 8.8 sono indicati gli standard specifici di qualità, che si applicano a tutti i clienti del servizio gas alimentati in bassa pressione con contatori fino alla classe G25 e con contatori dalla classe G40 (riportata sul misuratore stesso), espressi in termini di tempo massimo entro cui fornire la prestazione richiesta.

Per quanto riguarda gli appuntamenti personalizzati, al cliente è data possibilità di scegliere tra la tempestività nell'esecuzione della prestazione richiesta e la puntualità, cioè il rispetto della fascia oraria nella quale il cliente si rende disponibile per un appuntamento personalizzato. In questo caso, la fascia oraria massima di tre ore entro la quale il personale dell'esercente deve presentarsi all'appuntamento nel giorno indicato dal cliente consente a quest'ultimo di ridurre il tempo dedicato all'appuntamento.

Nel caso in cui gli standard specifici di qualità non siano rispettati per cause attribuibili all'esercente, questo deve pagare un indennizzo al cliente inte-

ressato, senza che questi debba farne richiesta. L'indennizzo deve essere portato in detrazione nella prima bolletta utile, ed è pari a 30 Euro per i piccoli consumatori di gas, a 60 Euro per i clienti gas con consumi intermedi, a 120 Euro per i grandi clienti; il valore è inoltre raddoppiato se non viene pagato entro tre mesi, e quintuplicato oltre i sei mesi. Tale sistema ha sostituito il meccanismo di indennizzo su richiesta del cliente previsto nel precedente regime di autoregolazione della Carta dei servizi, dimostratosi un deterrente inadeguato. Infatti, tale regime non ha prodotto adeguati effetti di garanzia per i clienti sia perché gli standard delle Carte dei servizi erano definiti dalle stesse imprese distributrici (risultando in genere attestati su livelli prudenziali e non aggiornati periodicamente), sia perché gli esercenti potevano definire procedure di rimborso su richiesta dei clienti interessati, che in genere non erano note o comunque scoraggiavano i clienti aventi diritto a richiedere il rimborso.

Con l'introduzione del meccanismo di indennizzo automatico, il numero di indennizzi pagati ai clienti in caso di mancato rispetto degli standard è nettamente cresciuto rispetto al precedente sistema, rivelatosi inefficace e discriminatorio, comportando anche una notevole diversità di trattamento dei clienti nelle differenti zone del paese. Nel 2003, gli indennizzi automatici effettivamente pagati ai

Tav. 8.8 Livelli specifici di qualità: tempi massimi e fascia di puntualità

Prestazione	Clients con gruppo di misura fino alla classe G25	Clients con gruppo di misura dalla classe G40
Preventivo per lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Disattivazione su richiesta degli utenti	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Riattivazione degli utenti morosi	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Puntualità degli appuntamenti personalizzati	3 ore	3 ore

Note: sono considerati, ai fini dell'applicazione degli standard, giorni lavorativi quelli dal lunedì al venerdì e giorni feriali quelli dal lunedì al sabato, escluse in entrambi i casi le festività infrasettimanali.

Fonte: Elaborazioni su dati Autorità per l'energia elettrica e il gas (deliberazione 47/00 e successive modifiche).

clienti finali per il mancato rispetto degli standard fissati sono stati oltre 9.000, contro i 2.000-3.000 degli anni precedenti e a fronte di un costante miglioramento nella tempestività degli esercenti nella effettuazione delle prestazioni richieste.

Oltre agli standard specifici di qualità commerciale, sono stati anche definiti gli standard generali, che sono invece riferiti a gruppi omogenei di clienti serviti dallo stesso esercente. Questi standard riguardano prestazioni più complesse o personalizzate, come l'esecuzione di lavori complessi, le risposte ai reclami, le rettifiche di fatturazione, il pronto intervento. Il mancato rispetto degli standard generali non dà diritto ad indennizzi per gli utenti, ma vengono annualmente pubblicati i dati riferiti ai singoli esercenti mettendoli a confronto. Gli esercenti possono ancora definire propri standard di qualità,

ma solo se migliori o aggiuntivi rispetto a quelli definiti dal regolatore. In questo caso, per verificare il rispetto delle percentuali minime standard nell'esecuzione delle prestazioni da parte degli esercenti, va fatto riferimento ai livelli di qualità migliori o aggiuntivi che si sono impegnati ad offrire. Le società attive a Roma, il distributore Italgas e il venditore Italgas Più, a livello generale offrono prestazioni superiori al livello generale previsto e i loro parametri sono pressoché allineati con i valori degli standard rilevati a livello nazionale.

La liberalizzazione dell'attività di vendita del gas e la diffusione del ricorso dei clienti ai *contact-center* hanno orientato la regolamentazione a favorire la massima trasparenza su tutti gli aspetti di qualità commerciale e non solo dal punto di vista tariffario. La tendenza futura è quindi verso l'affermazione e

Tav. 8.9 Livelli standard generali di qualità commerciale delle imprese operanti a Roma

Prestazione	Standard nazionale (*)	Roma (**)	Livello generale previsto
Preventivazione per lavori complessi comunicati entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	98,09%	95,94%	85%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	97,10%	96,39%	85%
Percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione comunicate entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi	98,77%	98,89%	90%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta dell'utente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	97,43%	98,41%	90%
Percentuale minima di esiti di verifiche della pressione di fornitura su richiesta dell'utente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	99,77%	98,44%	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90,35%	94,39%	90%
Percentuale minima di utenti con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti	-	-	90%
Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti con l'utente relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici	97,01%	94,30%	90%
Percentuale minima di utenti con numero annuo di letture e autoletture non inferiore a uno	-	-	90%

(*) Dati relativi all'anno 2002.

(**) Dati relativi all'anno 2002 di Italgas e Italgas Più a seconda della prestazione monitorata

Fonte: Autorità per l'energia elettrica e il gas (http://www.autorita.energia.it/gas/qualita/quacomm_gas_2002.pdf).

la diffusione delle funzioni di monitoraggio, corredate dalla pubblicazione comparativa del numero di reclami e richieste di informazioni ricevute da ciascun venditore; ciò al fine di favorire, con informazioni puntuali e confrontabili, l'eventuale scelta di un nuovo fornitore da parte dei clienti.

8.4.3 *Il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali*

Per garantire che i potenziali clienti, o i consumatori in genere, dispongano degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, l'Autorità per l'energia, nel corso del mese di luglio 2004, ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le società di vendita di gas naturale precise regole di comportamento.

Si tratta di uno strumento di promozione della concorrenza che, attraverso l'aumento delle informazioni messe a disposizione dei consumatori in modo omogeneo e trasparente, punta a vincere l'inerzia e la ritrosia degli utenti a cambiare venditore; lo strumento ha inoltre effetti positivi sul grado di tutela dei consumatori stessi, posti nella condizione di

effettuare scelte consapevoli.

Al Codice di condotta commerciale devono attenersi tutti i venditori del mercato liberalizzato del gas che presentano offerte commerciali ai consumatori di piccole dimensioni: si tratta di famiglie, condomini e operatori con consumi annui fino a 200.000 metri cubi, che hanno ridotte capacità negoziali nei confronti delle imprese e hanno quindi maggiore necessità di tutela.

Il Codice contiene disposizioni tali da garantire misure idonee a tutelare i clienti finali e prevede, in particolare, le modalità e i contenuti delle informazioni che gli esercenti sono tenuti a fornire ai clienti. Fra questi, gli elementi essenziali del contratto, la procedura che gli esercenti sono tenuti a seguire in caso di variazione delle clausole contrattuali prima della scadenza del contratto e gli indennizzi automatici a favore dei clienti finali in caso di violazione da parte degli esercenti di talune clausole contrattuali.

Il Codice di condotta commerciale stabilisce regole generali di correttezza che i venditori sono tenuti ad osservare nei rapporti con i clienti finali, definisce criteri uniformi per l'indicazione dei prezzi (anche al fine di facilitare la valutazione e il confronto delle diverse offerte) e prevede che ciascun cliente possa ricevere una copia scritta del contratto.

8.5 **Il piano di investimenti Italgas sulla rete di distribuzione romana**

Il Comune di Roma, in quanto concedente del servizio di distribuzione del gas nella città, ha sensibilizzato la società concessionaria Italgas S.p.A., esercitando il ruolo di controllo e di indirizzo che gli è dato dal Contratto di servizio per apportare miglioramenti al livello del servizio, al fine di migliorare qualità e sicurezza a beneficio collettivo. Le azioni riguardano la programmazione di investimenti per la sostituzione delle condotte in ghisa e la definizione di un piano di sostituzione degli impianti non più rispondenti alle attuali nor-

native; la sostituzione dei misuratori all'utenza collocati da più anni²⁰, con una verifica degli impianti di installazione e di utilizzo; il potenziamento delle unità d'intervento preposte alle attività di sicurezza e manutenzione programmata; la formazione professionale del personale.

L'incidente di via Ventotene avvenuto il 27 novembre 2001, nella sua gravità, ha imposto in questi anni una riflessione sullo stato dei servizi di distribuzione di acqua, energia elettrica e gas della città di Roma e portato all'avvio degli interventi per la

²⁰ La durata utile di un misuratore a membrana (il contatore) si aggira intorno ai 20-25 anni.

sostituzione delle condutture in ghisa (pari a 600 chilometri della rete cittadina), della manutenzione alle colonne di derivazione all'utenza, della manutenzione programmata degli impianti di riduzione e misura (cabine REMI).

Durante l'estate del 2004 hanno perciò avuto inizio i lavori per il rinnovo delle rete Italgas in base a un nuovo piano decennale che prevede, appunto, entro dieci anni l'ammodernamento dei 600 chilometri di condutture in ghisa costituenti parte della rete urbana del gas. Rispetto al programma ordinario previsto dal Contratto di servizio fra Comune di Roma e Italgas, si provvederà a raddoppiare la rete rinnovata in un anno passando da 30 a 60 chilometri di tubature installate, poiché il Comune di Roma ritiene indispensabile rinnovare tempestivamente gli impianti. I lavori sono cominciati nei seguenti Municipi: II, VI, VII, VIII, IX, XI, XVI, XVII e XVIII.

Tale piano di ammodernamento straordinario della rete di distribuzione del gas nel Comune di Roma verrà attuato in tempi rapidi. Le sostituzioni

finora sono avanzate più celermente di quanto programmato visto che, nel 2003, Italgas ha sostituito 6 chilometri in più rispetto ai 60 programmati e per il 2004 ne sono previsti 65.

Più in dettaglio, nel 2003 Italgas ha sostituito oltre 66.000 metri di tubi, ha riattivato 4.000 allacciamenti e ha effettuato 705 collegamenti alla rete mentre nell'arco dei dodici mesi del 2004 prevede di posare oltre 65.000 metri di tubi, ricollegare 4.200 allacciamenti ed effettuare 710 collegamenti.

La sostituzione con materiale aggiornato permetterà inoltre anche di rendere più semplici sia i nuovi allacci che i normali lavori di manutenzione. Le operazioni di scavo e sostituzione sono state pianificate dal Comune di concerto con Italgas e i Municipi interessati, in modo da assicurare la migliore organizzazione e rispettare la pianificazione. I lavori sono stati suddivisi per quadranti di quartiere, cercando di interferire il meno possibile sulla vita dei residenti, dei commercianti e di tutti coloro che, anche solo di passaggio, sono interessati alle strade coinvolte negli scavi.