

5. I servizi energetici

5.1 Evoluzione del quadro normativo e istituzionale

Dopo la completa liberalizzazione della vendita finale di energia elettrica (luglio 2007), nel corso del 2008 le novità di maggior rilievo che hanno interessato i servizi energetici dal punto di vista regolatorio e istituzionale hanno riguardato:

- i provvedimenti emanati a livello nazionale volti all'introduzione di un regime di agevolazione per i clienti domestici (il c.d. "bonus sociale" per energia elettrica, esteso poi anche al gas), nonché dell'obbligo di prezzi elettrici differenziati per fasce per i clienti non domestici serviti in maggior tutela;
- l'approssimarsi della scadenza delle concessioni operanti in regime transitorio per la distribuzione del gas (fra cui quella a favore di Italgas nel Comune di Roma), che – anche tenendo conto di quanto previsto dalla L. 6 agosto 2008, n. 133 (Finanziaria 2009) – impone un approfondimento sul tema delle gare per l'affidamento dei servizi.

5.1.1 Bonus sociale sulla bolletta per le utenze energetiche dei clienti domestici

Proprio la liberalizzazione della vendita finale di energia elettrica ai clienti domestici può essere considerata tra le motivazioni alla base dell'introdu-

zione di un meccanismo di agevolazione per la spesa elettrica delle famiglie disagiate basato su criteri di compensazione sociale¹. La transizione verso il mercato libero della vendita implica infatti una graduale eliminazione delle misure volte a favorire genericamente le famiglie con contratti a bassa potenza impegnata per la casa di residenza, senza tener conto dei costi effettivi del servizio e delle reali situazioni di bisogno determinate dalla condizione economica e dalla numerosità dei nuclei familiari.

La nuova impostazione tende a riallineare i prezzi di tutte le forniture ai costi effettivi (restituendo quindi ai prezzi il ruolo di favorire l'efficienza dei consumi), perseguendo al tempo stesso gli obiettivi di equità attraverso l'identificazione di due categorie di aventi diritto e due livelli di agevolazione²:

- i clienti domestici economicamente svantaggiati, con ISEE fino 7.500 euro (20.000 euro per famiglie con più di quattro componenti) e una potenza impegnata non superiore a 3 kW (disagio economico), a cui viene riconosciuto un rimborso di 150 euro/anno³;
- i clienti al cui nucleo familiare appartengano persone in gravi condizioni di salute, che presuppou-

¹ Decreto interministeriale 28 dicembre 2007: Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizione di salute (GU n. 41 del 18 febbraio 2008).

² Il cosiddetto "bonus sociale" è operativo a tutti gli effetti da gennaio 2009, ma è stato applicato retroattivamente al 2008 per tutti gli aventi diritto che abbiano presentato la domanda entro il 30 giugno 2009.

³ La domanda deve essere presentata ogni anno insieme alla certificazione ISEE aggiornata.

gono l'utilizzo di apparecchiature elettroniche mediche per il mantenimento in vita (disagio fisico), a cui viene riconosciuto un rimborso in funzione della numerosità del nucleo familiare⁴.

I due contributi sono cumulabili ma possono essere applicati alla sola utenza dell'abitazione di residenza (Tav. 5.1).

Tav. 5.1 Bonus sociale per disagio economico (euro/anno)

A) ELETTRICITÀ

Numero componenti	1-2	3-4	Più di 4
Anno			
2008	60	78	135
2009	58	75	130

B) GAS

Zone climatiche	A/B	C	D	E	F
Uso					
Famiglie fino a 4 componenti					
1) Acqua calda e/o cottura	25	25	25	25	25
2) Riscaldamento	35	50	75	100	135
3) acqua calda e/o cottura e riscaldamento	60	75	100	125	160
Famiglie numerose (oltre 4 componenti)					
1) Acqua calda e/o cottura	40	40	40	40	40
2) Riscaldamento	45	70	105	140	190
3) acqua calda e/o cottura e riscaldamento	85	110	145	180	230

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

Non cambia sostanzialmente il sistema di finanziamento del provvedimento, basato sull'introduzione di una nuova componente tariffaria (A_5) applicata a tutti i clienti, con l'eccezione degli aventi diritto al bonus⁵. Le agevolazioni sono accreditate indipendentemente dall'eventuale ricorso al mercato e quindi anche nel caso in cui l'utente scelga di abbandonare il regime di maggior tutela previsto dall'Autorità per l'energia.

Nel caso del gas, la compensazione sociale – diffe-

renziata per numerosità del nucleo familiare, per fasce climatiche e per l'uso del gas⁶ – può essere richiesta a partire da novembre 2009⁷ dagli stessi aventi diritto del bonus sociale elettrico in base all'ISEE (cfr. ancora Tav. 5.1). In media la compensazione determina una riduzione di circa il 15% della spesa al netto delle imposte. Analogamente al bonus elettrico, le risorse per finanziare la compensazione deriveranno da un'apposita componente tariffaria a carico delle utenze non domestiche.

⁴ Una volta presentata la domanda, completa della documentazione della ASL, il rimborso viene accreditato automaticamente per tutto il perdurare delle condizioni di salute che impongono l'uso delle apparecchiature elettromedicali essenziali per il mantenimento in vita.

⁵ Per minimizzare i flussi di risorse e i costi di gestione del meccanismo, ogni distributore trattiene il gettito della nuova componente fino al limite delle compensazioni sociali erogate ai propri clienti.

⁶ Le fasce climatiche sono quelle definite dall'art. 2 del DPR 26 agosto 1993, n. 412, in base ai gradi/giorno dei comuni: appartiene alla fascia A/B Palermo; nella C rientrano Bari e Napoli; nella D le città delle zone centrali non appenniniche (Roma e Firenze), nella E le città settentrionali e alcune appenniniche (Torno, Milano, Bologna, L'Aquila); nella F le città con temperatura media più bassa (come ad esempio Belluno). Per quanto riguarda la tipologia d'uso, vengono distinti tre casi: 1) acqua calda e usi di cucina (analoga per tutte le fasce climatiche); 2) riscaldamento (variabile in base alle fasce climatiche); 3) acqua calda, usi di cucina e riscaldamento (in questo caso il contributo corrisponde alla somma dei contributi di cui ai punti 1 e 2). Esistono due livelli di compensazione: per famiglie fino a 4 componenti e per famiglie numerose oltre quattro componenti; la compensazione per l'uso di tipo 1 nelle famiglie numerose viene aumentata del 60%; quella di tipo 2, del 29% nella fascia climatica A/B, del 40% nelle fasce da C a E, del 41% nella fascia F.

⁷ Per tutte le richieste presentate ai comuni entro marzo 2010 sarà applicato retroattivamente dal 1 gennaio 2009.

5.1.2 Prezzi elettrici differenziati per fasce di utenza

Dal 2009, per i clienti non domestici serviti in maggior tutela e dotati di contatore elettronico, è introdotto l'obbligo di prezzi elettrici differenziati per fasce orarie e mensili. Lo scopo del provvedimento è di razionalizzare la struttura complessiva del sistema elettrico: i prezzi sono infatti differenziati per fascia oraria e mensile in base all'intensità della domanda (di punta, intermedia o bassa), penalizzando i consumi che si verificano in corrispondenza delle punte di domanda, che richiedono l'attivazione di impianti produttivi meno efficienti e la produzione di energia a costi più elevati.

L'applicazione del nuovo sistema è progressiva, coinvolgendo i clienti dotati di misuratori elettronici, secondo la potenza installata: prima i clienti più grandi (oltre 16,5 kW, da gennaio 2009), poi i più piccoli (fino a 16,5 kW, da aprile 2009). L'obbligo decorre dopo almeno 3/6 mesi⁸ di fatturazione normale (con prezzi monorari) in cui siano tuttavia stati indicati i prezzi differenziati e la concentrazione dei consumi effettivi del cliente nelle varie fasce orarie e mensili⁹.

Dal punto di vista dei clienti non domestici (esercizi commerciali, terziario, imprese), l'impatto in termini di prezzo può essere positivo solo nella misura in cui essi siano effettivamente in grado di rimodulare i consumi, trasferendoli almeno in parte nelle ore vuote; in caso contrario, il nuovo obbligo può comportare degli aumenti di costo. In definitiva, solo se alla razionalizzazione del sistema dei prezzi corrisponderà una razionalizzazione dei consumi, il sistema elettrico diventerà più efficiente e al tempo più conveniente anche per i clienti.

5.1.3 Gare per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas

In attuazione delle direttive comunitarie sui mercati energetici, il legislatore nazionale è intervenuto più volte per definire il periodo transitorio oltre il quale tutte le concessioni devono rispettare le nuove regole. Già il D.Lgs. 23 maggio 2000, n. 164 (Attua-

zione della direttiva 98/30/CE sul mercato interno del gas naturale) prevedeva un periodo transitorio quinquennale per cui le concessioni in essere con scadenza superiore al periodo transitorio stesso sarebbero scadute al 31/12/2005. Su accordo delle parti, tuttavia, erano previste possibilità di proroghe (facoltative e cumulabili):

- di un anno, nel caso di fusioni societarie consistenti avvenute entro il 31/12/2004;
- di due anni, se al 31/12/2004 la dimensione del gas distribuito o della clientela servita superava determinate soglie e/o il capitale sociale del concessionario era privato per almeno il 40%.

Con L. 23 agosto 2004, n. 239 (Riordino del settore energetico), il periodo transitorio è stato prolungato al 31/12/2007, con facoltà per il concedente di prorogare la scadenza al 31/12/2008 per comprovate ragioni di pubblico interesse, purché tale facoltà fosse esercitata entro sei mesi dall'approvazione della legge stessa (abrogando tuttavia la cumulabilità delle proroghe).

Il 30 dicembre 2005 è stato infine varato il decreto-legge 273/05 – convertito con L. 23 febbraio 2006, n. 51 (Definizione e proroga di termini) – che ha ribadito il termine del periodo transitorio al 31/12/07, rendendo però automatica la proroga di due anni (al 2009) in caso sia verificata almeno una delle condizioni che precedentemente ricordate, anche se resta esclusa la cumulabilità delle proroghe. La nuova norma ripropone inoltre la facoltà del concedente (il comune, unilateralmente) di prorogare di un anno la scadenza per ragioni di pubblico interesse, senza vincolare l'esercizio di tale facoltà ad un termine definito.

In definitiva tutte le concessioni interessate dal periodo transitorio – compresa quella a favore di Italgas per il servizio nel Comune di Roma – andranno a scadenza, per essere affidate tramite gara, fra il 2009 e il 2010, in linea con il sopravvenuto articolo 23bis, comma 9, della Finanziaria 2009¹⁰. Una prospettiva che pone alcuni problemi legati alla contemporaneità delle procedure di gara che dovranno essere avviate, ma anche, più in generale, alla dimensione dell'ATO, alla durata delle concessioni e ai criteri di selezione delle offerte presenti nel bando

⁸ Tre mesi per i grandi, sei per i piccoli.

⁹ Le fasce orarie si distinguono in F1 (di punta: dalle 8 alle 19 dei giorni dal lunedì al venerdì), F2 (intermedia: 7-8 e 19-23 dal lunedì al venerdì; 7-23 sabato) e F3 (bassa: 00-7 e 23-24 dal lunedì al sabato; tutta la domenica e i festivi). I prezzi di fascia oraria cambiano anche a seconda dei mesi: per i clienti fino a 16,5 kW, la variabilità dipende dall'appartenenza dei mesi alla fascia ad alti consumi R1 (gennaio, febbraio, giugno, luglio, novembre, dicembre) o a quella di bassi consumi R2 (marzo, aprile, maggio, agosto, settembre, ottobre); i prezzi delle fasce orarie per i clienti più grandi cambiano invece di mese in mese.

¹⁰ L. 6 agosto 2008, n. 133 (conversione con modifiche del DL 25 giugno 2008, n. 112). Per approfondimenti sull'articolo 23bis (Servizi pubblici locali di rilevanza economica), cfr. Cap. 1 di questa *Relazione Annuale*.

di gara. Secondo un'indagine presentata da Utilitatis¹¹, il bacino medio di utenza delle 342 gare avviate nel settore del gas fino a tutto il 2008 è di circa 10.000 abitanti (tre casi sopra i 100.000 abitanti, 6 sopra i 50.000 e 42 casi sotto i 1.000 abitanti). Si tratta di dimensioni che appaiono decisamente al di sotto del bacino minimo che – secondo un'analisi di produttività condotta dall'Autorità per l'energia¹² – sarebbe in grado di assicurare adeguate economie di scala, rendendo opportuna la definizione di una soglia minima per gli ATO da mettere a gara¹³.

Se la questione della scala dimensionale non pone problemi nel caso romano, ciò che rileva è invece l'aspetto della durata massima della concessione (12 anni) che, per ambiti territoriali significativamente estesi come quello romano, potrebbe risultare insufficiente per incoraggiare una politica di investimento di lungo periodo, favorendo invece un sottodimensionamento degli investimenti da parte dei concessionari. Inoltre, il problema della scadenza della concessione in presenza di investimenti non completamente ammortizzati, complica il passaggio delle consegne fra concessionario uscente e concessionario entrante, da regolare in sede di bando di gara, insieme all'eventuale questione dell'indennizzo per il valore delle infrastrutture di proprietà dell'uscente.

Ne discende che la dimensione dell'ATO, la durata della concessione e più in generale la struttura del bando di gara e dei contratti di servizio saranno elementi cruciali per assicurare gestioni efficienti ed efficaci dei servizi nel lungo periodo. La scarsa esperienza delle amministrazioni locali rispetto alle procedure di gara per servizi con rilevanti strutture di rete costituisce in questo senso un fattore di ri-

schio non secondario – anche nel caso romano – soprattutto in relazione alle politiche di investimento e sviluppo che saranno effettivamente realizzate. Nelle gare fino ad oggi svolte per la sola distribuzione di gas, ad esempio, le amministrazioni concedenti per la selezione dei concorrenti hanno dato un forte peso all'offerta economicamente più vantaggiosa (in media 63%), soprattutto in termini di canone dovuto al comune (47%); sono stati invece in generale sottovalutati gli aspetti tecnici (37%) nell'ambito dei quali i tempi e i modi di realizzazione dei progetti sugli impianti pesano per il 16%, la qualità e la sicurezza per il 10% e un peso minimo è dato alle migliori condizioni economiche per gli utenti (3%). All'inadeguatezza di tali criteri di selezione si aggiunge il rischio che il pagamento di un canone troppo elevato possa influire negativamente sugli investimenti realizzati nel tempo dai concessionari¹⁴.

Attualmente è allo studio del Governo il regolamento di attuazione previsto dall'art. 23bis, comma 10, lettera e, che deve definire il quadro di norme per gli affidamenti tramite gara. Un gruppo di lavoro presso l'Autorità per l'energia sta inoltre predisponendo un contratto di servizio tipo proprio per gli affidamenti del servizio di distribuzione del gas. Data l'importanza e la dimensione del servizio, sembrerebbe infine opportuno anche un regolamento sulle procedure e sui criteri di selezione del concessionario in sede di gara. L'auspicio è che tali documenti siano approvati tempestivamente e che siano effettivamente in grado di indirizzare le amministrazioni locali, evitando distorsioni di lungo periodo nello sviluppo dei servizi a rete.

¹¹ Yellow Book 2009, www.utilitatis.org.

¹² Analisi condotta sui conti annuali relativi all'anno 2006 di 200 imprese operanti nella distribuzione di gas naturale. I costi si riducono significativamente al di sopra dei 200.000 punti di riconsegna serviti (e non abitanti).

¹³ Che secondo le indicazioni dell'Autorità per l'energia dovrebbe essere fissata a 300.000 punti di riconsegna serviti, con la possibilità di accorpate più ambiti comunali fino al raggiungimento della soglia.

¹⁴ Cfr. ancora Utilitatis, Yellow Book 2009.

5.2 Analisi della domanda e obiettivi sociali dei servizi

La domanda di servizi energetici si distingue in domanda di fornitura di energia elettrica e/o gas e domanda di servizi infrastrutturali di trasporto (trasmissione/distribuzione) e, nel caso del gas, di stoccaggio/rigassificazione. Si tratta di una distinzione sostanziale in quanto, mentre i servizi infrastrutturali sono monopoli naturali affidati in concessione, la vendita di energia elettrica e gas è ormai completamente liberalizzata. Questo significa che il cliente può scegliere il proprio fornitore di energia ma non il distributore concessionario per la zona in cui è situato il proprio punto di prelievo¹⁵.

Dal punto di vista della copertura del servizio, va segnalato che, mentre l'energia elettrica è diffusa in tutto il territorio nazionale, molte zone – soprattutto rurali – non sono raggiunte dalla rete di distribuzione del gas metano (fra cui l'intera Sardegna). Dal punto di vista della disponibilità, invece, nonostante la forte dipendenza dall'estero per le importazioni

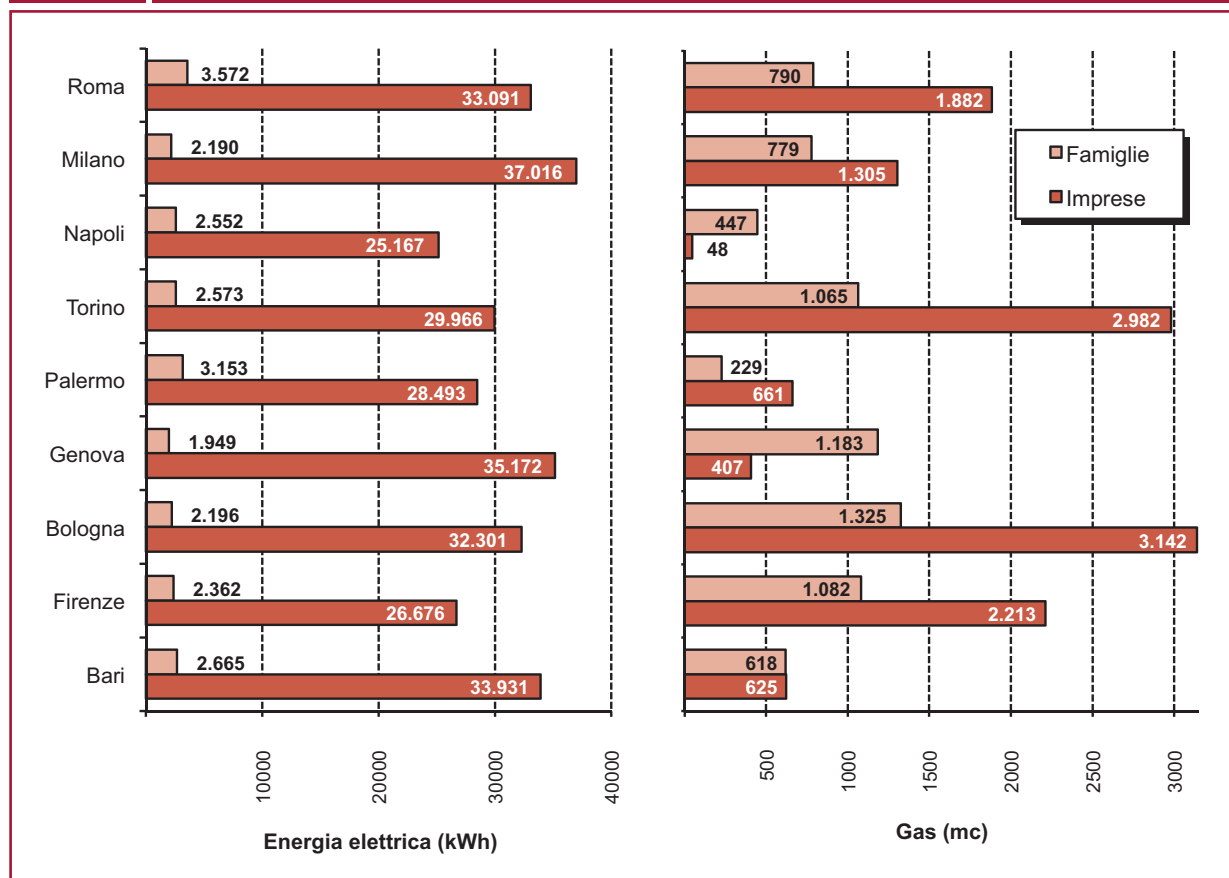
di energia e nonostante le tensioni che spesso caratterizzano i mercati internazionali, le zone dove i servizi di distribuzione di energia elettrica e di gas sono attivi non hanno di recente subito razionamenti, per cui la domanda è efficacemente rappresentata dai consumi effettivi.

La Fig. 5.1 mostra il consumo medio annuo di energia elettrica e gas per le famiglie e per le imprese nelle principali città italiane. Le famiglie romane si trovano al primo posto per i consumi di energia elettrica (oltre 3.500 kWh), molto al di sopra della media nazionale (poco più di 2.500 kWh), mentre presentano consumi di gas relativamente bassi (790 mc) e comunque inferiori alla media (circa 1.080 mc). I consumi medi delle imprese si assestano invece in entrambi i casi al quarto posto rispetto alle grandi città; per l'energia elettrica le imprese più energivore si trovano a Milano, Genova e Bari, per il gas a Bologna, Torino e Firenze.

¹⁵ Per approfondimenti su questo punto, vedi il Cap. 5.2 nella *Relazione Annuale 2007-08* di questa Agenzia.

Fig. 5.1

Consumo medio annuo di energia elettrica e di gas per famiglie e imprese nelle principali città italiane (2008)



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Osservatorio dei servizi pubblici locali, CNEL, <http://cnelspl.portalecnel.it/SPL/index.asp>.

Guardando ai consumi complessivamente realizzati, si deve segnalare come, mentre per l'energia elettrica le imprese consumano nettamente ed univocamente molto di più dei clienti domestici (nel caso romano pari a 33.000 kWh per le imprese rispetto ai 3.600 kWh delle famiglie), per il gas ciò non sempre è vero (come a Genova, Napoli e Bari) e comunque si registra un maggiore equilibrio tra le due componenti: nel caso romano i consumi di gas delle famiglie raggiungono 790 mc rispetto ai 1.900 mc delle imprese.

Una caratteristica che accomuna entrambi i mercati finali di energia è in ogni caso rappresentata dal maggiore potere contrattuale dei grandi clienti rispetto ai piccoli e in generale alle utenze domestiche, che beneficiano pertanto in misura minore delle riduzioni di prezzo derivanti dalla concorrenza (cfr. anche il Par. 5.4 relativo ai prezzi).

5.2.1 Energia elettrica

Come già ricordato, la facoltà per tutti i clienti – anche domestici – di accedere al mercato libero per la scelta del fornitore è in vigore dall'1 luglio 2007. Contemporaneamente alla liberalizzazione sono stati istituiti – transitoriamente, per i clienti che non hanno stipulato un contratto di fornitura sul mercato libero – un servizio di “maggior tutela” e un servizio di “salvaguardia”. La maggior tutela viene garantita dalle imprese distributrici alle utenze domestiche e alle piccole imprese¹⁶ alimentate in BT che non si sono rivolte al mercato libero e consiste nella fornitura di energia alle condizioni economiche e di qualità commerciale stabilite dall'Autorità. I clienti di maggiori dimensioni che non rientrano nelle condizioni previste per la maggior tutela e che – anche temporaneamente – si trovano sprovvisti di con-

¹⁶ Con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo inferiore a 10 milioni di euro.

tratto sul mercato libero, sono ammessi al servizio di salvaguardia¹⁷. Gli esercenti la salvaguardia sono selezionati tramite procedure concorsuali per aree

territoriali e fissano le condizioni economiche in base ai costi sostenuti per l'erogazione del servizio.

Tav. 5.2 Struttura del mercato della vendita finale di energia elettrica

Mercati	Consumi		Migliaia di punti di prelievo (PP) ***		Consumi medi annui
	GWh	Comp. %	n.	Comp. %	kWh/PP
2007					
Mercato vincolato*	60.648	20,1%	17.755	49,0%	3.416
Mercato di maggior tutela**	49.243	16,4%	16.838	46,5%	2.925
Mercato di salvaguardia**	9.497	3,2%	142	0,4%	66.880
Mercato libero	181.678	60,3%	1.506	4,2%	120.636
Mercato finale totale	301.066	100,0%	36.240	100,0%	8.308
2008					
Mercato di maggior tutela	89.288	31,5%	32.445	91,2%	2.752
domestico	59.584	21,0%	27.017	75,9%	2.205
non domestico	29.705	10,5%	5.429	15,3%	5.472
Mercato di salvaguardia	12.820	4,5%	192	0,5%	66.771
Mercato libero	181.370	64,0%	2.945	8,3%	61.586
domestico	2.443	0,9%	871	2,4%	2.805
non domestico	178.927	63,1%	2.074	5,8%	86.271
Mercato finale totale	283.478	100,0%	35.583	100,0%	7.967

(*) Primo semestre 2007.

(**) Secondo semestre 2007.

(***) I punti di prelievo per i dati semestrali sono calcolati con il criterio *pro die*.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

La Tav. 5.2 mostra la struttura del mercato della vendita finale nel 2007 e nel 2008, nella sua articolazione fra mercato libero, vincolato (primo semestre 2007), di maggior tutela e di salvaguardia (a partire dal secondo semestre 2007). Come si può osservare, mentre la quasi totalità dei punti di prelievo si rivolge ancora ai mercati regolati (più del 90%), oltre il 60% della domanda in volume è rivolta al mercato libero, confermando come la dimensione del cliente sia sostanziale nella scelta del mercato. Dal punto di vista dinamico, tuttavia, si osserva che dalla liberalizzazione il numero di punti di prelievo serviti sul mercato libero è quasi raddoppiato, passando dal 4% del 2007 all'8% del 2008, aumentando la propria incidenza in termini di consumi dal 60% al 64%. Nonostante il raddoppio dei clienti liberi, la dimensione media dei consumi sul mercato libero rimane

comunque significativamente superiore a quella della maggior tutela, soprattutto nel comparto non domestico¹⁸.

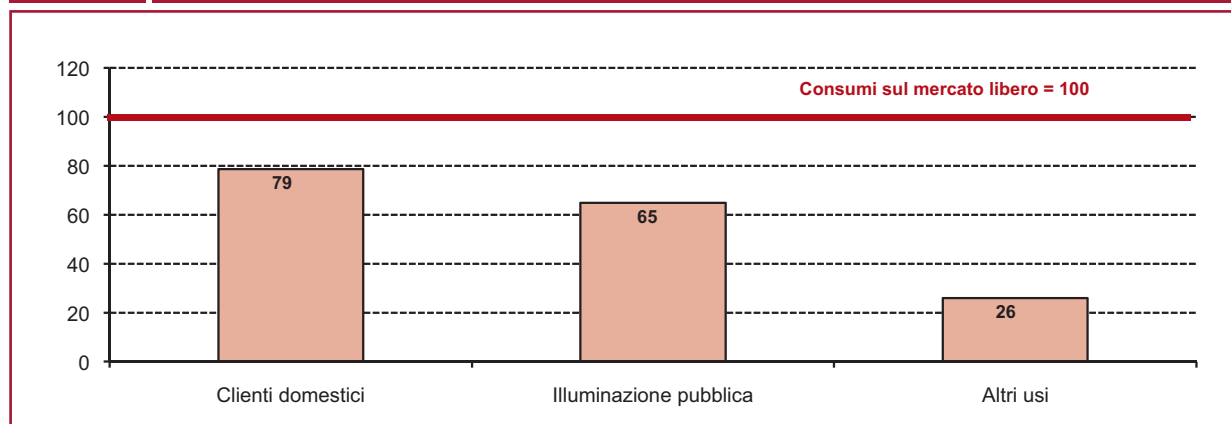
La Fig. 5.2 evidenzia come, per tutte le categorie alimentate in BT ammesse al regime tutelato, i consumi medi annui dei clienti che si sono rivolti al mercato libero sono sistematicamente superiori a quelli dei clienti rimasti nell'ambito della maggior tutela. Lo scarto è minimo per i clienti domestici, mentre è più evidente per l'illuminazione pubblica e soprattutto per i non domestici alimentati in BT (altri usi), con consumi medi pari a un quarto di quelli BT serviti sul mercato libero. Ciò conferma come la maggiore dimensione dei consumi costituisca un fattore cruciale nel determinare le condizioni in grado di favorire il ricorso al mercato libero.

¹⁷ Nel secondo semestre 2007 il servizio ha interessato oltre 142.000 punti di prelievo, la maggior parte dei quali in BT (89%).

¹⁸ I consumi medi del servizio di maggior tutela sono più bassi di quello vincolato del periodo precedente in quanto al regime di maggior tutela non sono ammessi i grandi clienti non domestici che invece, prima dell'1 luglio 2007, potevano decidere di rimanere in regime vincolato nonostante fossero idonei al mercato libero.

Fig. 5.2

Consumi medi annui per punto di prelievo standardizzati (mercato libero = 100) per categorie di clienti BT sul mercato di maggior tutela (2008)



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

In questo quadro non sorprende dunque che meno del 6% dei clienti domestici siano passati al mercato libero dal 1 luglio 2007 al 31 marzo 2009, né che la massima parte di questi (72%) abbiano scelto contratti offerti dal soggetto venditore legato al proprio

distributore responsabile della maggior tutela. Il fenomeno appare più attenuato per le piccole imprese, dove tuttavia il 57% ha comunque scelto fornitori legati all'esercente di riferimento per la maggior tutela (Tav. 5.3).

Tav. 5.3 Percentuali di passaggio fra i mercati libero e di maggior tutela (periodo dal 1 luglio 2007 al 31 marzo 2009)

Clienti in BT	Punti di prelievo serviti in maggior tutela al 31 marzo 2009	Passaggi al mercato libero, di cui:			Rientri in maggior tutela
		Totale	A fornitori legati all'esercente la maggior tutela	Ad altri fornitori	
Domestici	94,3%	5,8%	4,2%	1,6%	0,2%
Piccole imprese	81,4%	16,9%	9,7%	7,2%	2,3%

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Autorità per l'energia, Dati di sintesi dell'evoluzione delle forniture di energia elettrica e di gas naturale: regimi di tutela e mercato libero, Deliberazione 202/08, primo report.

La percentuale di rientro nel servizio di maggior tutela è invece stata più elevata per le imprese servite in BT (2,3%) che per i clienti domestici (0,2%), cosa che probabilmente può essere interpretata come una maggiore difficoltà del cliente domestico a muoversi agilmente fra le varie offerte di fronte a prospettive di risparmio tutto sommato limitate.

5.2.2 Gas

Il quadro descritto per l'energia elettrica trova conferma nel caso del gas: la percentuale di clienti rivolti al mercato libero aumenta con i consumi medi, passando dal 4% del settore domestico, al 39% delle piccole imprese commerciali e del terziario, per raggiungere il 47% nelle imprese industriali e l'80% della generazione elettrica (Tav. 5.4).

Tav. 5.4 Struttura del mercato della vendita finale di gas (2008)

Settore domanda	Domestico	Commercio e servizi	Industria	Generazione elettrica	Totale
Clients (000)					
Clients totali	18.423	1.200	172	0,6	19.796
Clients sul mercato libero	824	468	80	0,5	1.372
Distribuzione dei clienti fra mercato libero e tutelato (%)					
Libero	4,5%	39,0%	46,5%	80,0%	6,9%
Tutelato	95,5%	61,0%	53,5%	20,0%	93,1%
Composizione della domanda (%)					
Clients	93,1%	6,1%	0,9%	0,0%	100,0%
Consumi	22,5%	7,2%	24,7%	45,6%	100,0%
Consumi medi (mc/cliente/anno)					
Su mercato libero	1.018	5.021	119.721	63.330.000	4.212
Su mercato tutelato	966	2.756	8.756	33.333	1.072

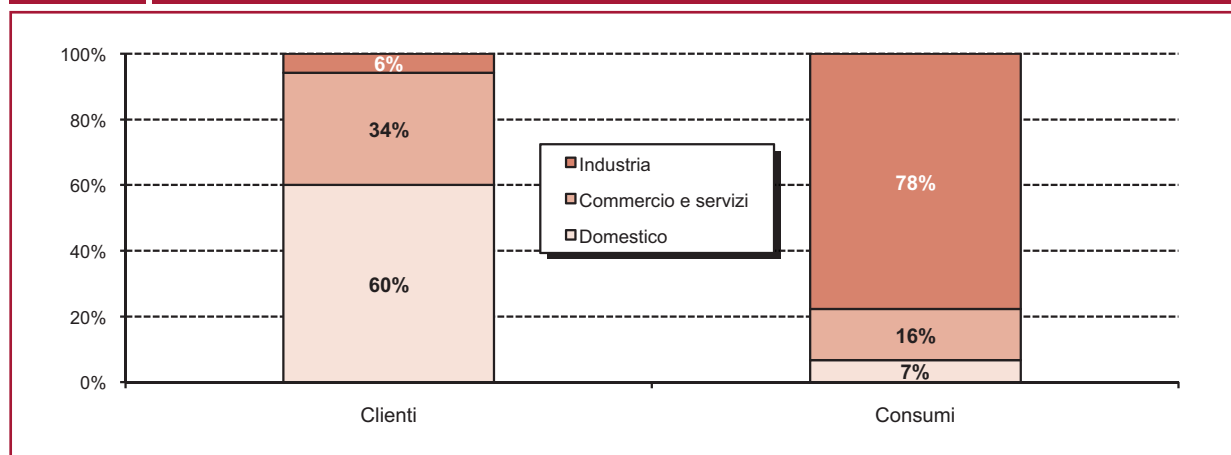
Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

Complessivamente si tratta di circa 20 milioni di clienti, di cui i domestici rappresentano il 93% (per la maggior parte sul mercato tutelato) e una quota del 23% del volume di domanda totale. Mentre il peso delle imprese commerciali e terziarie è piuttosto limitato, sia come numero di clienti che di volumi assorbiti, i grandi clienti dell'industria e della generazione elettrica, pur numericamente irrilevanti, assorbono oltre il 70% delle vendite nazionali (rispettivamente 25% e 46%) in massima parte sul mercato libero. Da notare che nell'ambito delle singole categorie i consumatori che si sono rivolti al

mercato libero sono caratterizzati da consumi medi nettamente maggiori, mentre l'andamento dei prezzi "liberi" è significativamente decrescente all'aumentare dei consumi (cfr. Par. 5.4.2).

La Fig. 5.3 conferma anche intuitivamente come la struttura della domanda di gas per usi finali (esclusa la generazione elettrica) sia caratterizzata dalla prevalenza di piccoli consumatori con scarso potere di mercato e da una minoranza di clienti che assorbe quote rilevanti di consumi e quindi con maggiore potere e capacità di muoversi sul mercato.

Fig. 5.3 Struttura della domanda di gas naturale per usi finali sul mercato libero (esclusa la generazione elettrica): tipologia di clienti e incidenza dei relativi consumi (2008)



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

La Tav. 5.5 mostra infine come nei dodici mesi intercorsi fra il giugno 2007 e il giugno 2008, i clienti (punti di riconsegna) che hanno cambiato almeno una volta fornitore rappresentino una percentuale inferiore all'1% per i piccoli consumatori (soprattutto

domestici) e aumentino al crescere della classe di consumo fino a superare il 10% per i grandissimi consumatori (soprattutto generazione termoelettrica).

Tav. 5.5 Percentuale di punti di riconsegna del gas naturale che hanno cambiato almeno una volta fornitore nei periodi osservati

Periodo	Classi di consumo annuo (mc/anno)				
	Fino a 5.000	Da 5.000 a 200.000	Da 200.000 a 2.000.000	Da 2.000.000 a 20.000.000	Oltre 20.000.000
1 giugno 2007 / 1 giugno 2008	0,7%	4,2%	5,0%	6,5%	10,1%
Cumulato fino al 1 giugno 2008	3,1%	14,3%	31,6%	52,0%	66,9%

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Autorità per l'energia, *Dati di sintesi dell'evoluzione delle forniture di energia elettrica e di gas naturale: regimi di tutela e mercato libero, Deliberazione 202/08, primo report.*

5.3 Organizzazione del servizio e struttura dell'offerta

L'offerta di servizi energetici è articolata fra servizio pubblico (trasporto e distribuzione) e mercato (produzione e vendita): i primi regolati dall'Autorità per l'energia, che fissa le tariffe e gli standard di qualità tecnica e commerciale, oltre a garantire che non vi siano discriminazioni fra i diversi fornitori e clienti¹⁹; i secondi liberalizzati e quindi regolati in misura più limitata e – in prospettiva – sempre più lontani dalla connotazione di servizio pubblico locale²⁰.

5.3.1 Distribuzione e vendita di energia elettrica nel Comune di Roma

A Roma la distribuzione di energia elettrica è erogata da Acea Distribuzione (cfr. Par. 5.3.1). L'azienda, che detiene contemporaneamente la proprietà e la gestione delle reti, rappresenta il se-

condo operatore nazionale nella distribuzione elettrica con oltre 1,5 milioni di clienti. L'azienda del gruppo Acea che si occupa della vendita finale ai clienti alimentati in bassa tensione è Acea Electrabel Elettricità in *joint venture* con Electrabel S.A. (Acea Electrabel Elettricità). Sul fronte della generazione, oltre al 30% di Acea Electrabel Produzione, Acea possiede attraverso Eblacea il 15% di Tirreno Power, una delle aziende nazionali di maggiori dimensioni. La società Acea Reti e Servizi Energetici (ARSE) si occupa di fotovoltaico, cogenerazione e iniziative volte al risparmio energetico e all'uso efficiente delle risorse, gestendo, fra le altre cose, i controlli sulle emissioni delle caldaie e dei motori per conto del Comune di Roma.

Piuttosto interessante per il Comune di Roma – soprattutto nella prospettiva di adottare un modello di

¹⁹ A questo proposito, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) il 29 aprile 2009 ha avviato tre istruttorie nei confronti dei distributori Italgas, Acea Distribuzione e A2A su istanza della società di vendita Sorgenia che li ha accusati di ostacolare e ritardare la fase di cambio di fornitore, favorendo le società di vendita ad essi collegate, a danno dei concorrenti e dei clienti finali (che non potrebbero scegliere eventuali offerte più convenienti). Le istruttorie verificheranno se i distributori citati abbiano abusato della loro posizione dominante nei rispettivi mercati, attraverso comportamenti idonei ad ostacolare la capacità concorrenziale dei nuovi entranti nella vendita di gas ed elettricità a clienti finali domestici e alle piccole imprese.

²⁰ In linea di principio, dalla data della liberalizzazione la vendita non può più essere considerata un servizio pubblico locale e quindi dovrebbe interessare marginalmente questa Agenzia; tuttavia, date le difficoltà di cui si è detto in relazione alla capacità dei piccoli consumatori di muoversi sul mercato, per alcuni aspetti sostanziali (come i prezzi e la qualità commerciale) è utile fare un quadro comparativo anche della vendita (cfr. Par. 5.5.5 e 5.6).

chiusura del ciclo dei rifiuti diverso dalla discarica – è inoltre l'impegno di Acea nel comparto della valorizzazione energetica dei rifiuti. Attraverso TAD Energia e Ambiente (TEA), azienda specializzata nella termovalorizzazione, Acea controlla tre aziende operative nel settore: EALL S.r.l., che ha realizzato e gestisce l'impianto di termovalorizzazione alimentato a combustibile da rifiuti (CDR) di S. Vittore nel Lazio²¹; Terni EN.A. S.p.A., che ha realizzato e gestisce un impianto di termovalorizzatore da biomasse a Terni; Enercombustibili S.r.l., che gestisce l'impianto di Paliano per la produzione di CDR destinato all'impianto di S. Vittore.

La concessione ad Acea Distribuzione per il servizio nel Comune di Roma andrà a scadenza nel 2030. A differenza del caso del gas, le concessioni per la distribuzione elettrica sono statali (non comunali), hanno durata trentennale e sono a titolo gratuito, mentre viene pagata al Comune la concessione per l'uso delle aree pubbliche (COSAP). La determinazione del canone²² avviene in via forfetaria (0,77 euro/utenza per il 2007, come per Italgas). Sulla base del numero di clienti dichiarati da Acea Distribuzione al 31/12/2007, l'importo dovuto risulterebbe pari a circa 1,2 milioni di euro.

Le reti di distribuzione e gli altri impianti sono di proprietà della stessa Acea Distribuzione. Per quanto riguarda il riscatto dei beni a fine concessione, il previsto Regolamento²³ non è stato mai emanato; pertanto, ai sensi dell'art. 15 c. 2 della Convenzione fra Acea Distribuzione e Comune di Roma, a scadenza concessione verrà riconosciuto alla società un acconto determinato secondo le modalità previste dall'art. 17 della Convenzione stessa, ovvero una somma pari al valore residuo degli ammortamenti degli investimenti (al netto degli eventuali contributi pubblici e dei mezzi finanziari di terzi), rivalutato in base all'indice Istat dei prezzi alla produzione dei prodotti industriali riferito ai beni finali di investimento.

Dal punto di vista dimensionale (Tav. 5.6), il servizio erogato da Acea Distribuzione è in espansione, con 1.588.959 di clienti serviti nel 2008 (+0,7% rispetto al 2007) e oltre 12 mila GWh di energia immessa in rete (+2,3%). I clienti del Comune di Roma (territori ad alta concentrazione) sono più di 1,3 milioni, pari all'83% del totale. Dal punto di vista del mercato, è interessante osservare come in termini di consumi il 2008 segni il sorpasso del mercato libero rispetto al regime tutelato.

Tav. 5.6 Dimensioni operative di Acea Distribuzione

Indicatori	2007	2008	2008/07	2007/03
N. clienti, di cui:	1.577.535	1.588.959	0,7%	3,9%
<i>Territori Alta Concentrazione</i>	<i>1.312.467</i>	<i>1.315.869</i>	<i>0,3%</i>	<i>1,6%</i>
<i>Territori Media Concentrazione</i>	<i>192.079</i>	<i>197.454</i>	<i>2,8%</i>	<i>15,3%</i>
<i>Territori Bassa Concentrazione</i>	<i>72.989</i>	<i>75.636</i>	<i>3,6%</i>	<i>20,3%</i>
Energia immessa nella Rete Acea (GWh), di cui:	11.747,1	12.012,5	2,3%	11,0%
<i>destinata al mercato vincolato</i>	<i>6.147,1</i>	<i>5.311,3</i>	<i>-13,6%</i>	<i>-39,5%</i>
<i>destinata al mercato libero</i>	<i>5.597,7</i>	<i>6.698,8</i>	<i>19,7%</i>	<i>228,2%</i>
<i>destinata a Distributori sotesi*</i>	<i>2,3</i>	<i>2,4</i>	<i>4,3%</i>	<i>25,9%</i>

(*) Impresa elettrica del Comune di Saracinesco.

Fonte: elaborazioni su dati Acea Distribuzione S.p.A.

²¹ Impianto che dovrebbe essere ampliato in virtù delle recenti autorizzazioni della regione Lazio: ampliamento della linea esistente fino a 90.000 t/anno e realizzazione di altre due linee da 100.000 t/anno ciascuna. È stata inoltre autorizzata la realizzazione dei collegamenti in AT per la consegna dell'energia prodotta alla Rete di Trasmissione Nazionale (RTN).

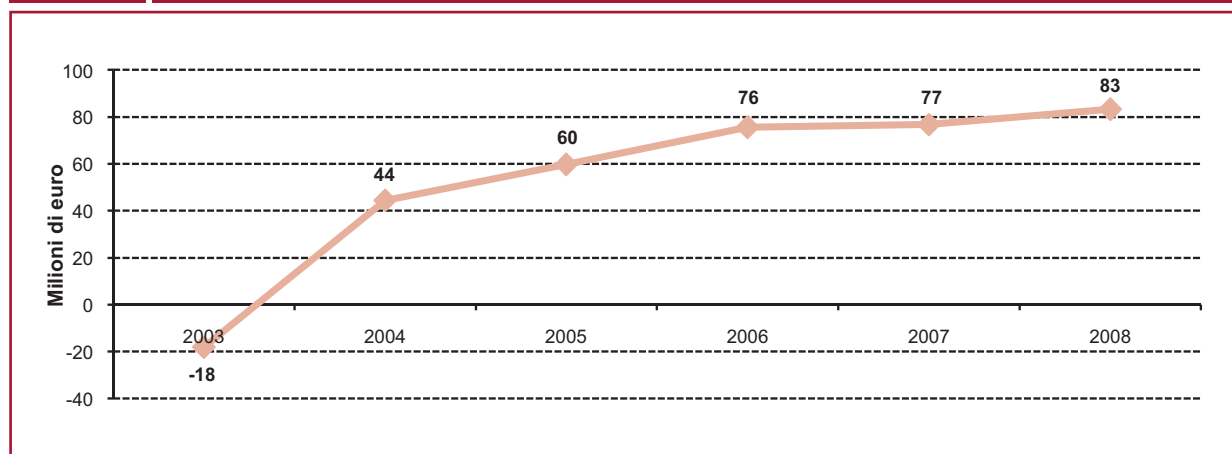
²² Ai sensi dell'art. 63 del D.Lgs. 446/97 e dell'art. 18 c. 8 del Regolamento COSAP (DCC 119/2005).

²³ Di cui all'art. 9, comma 2 del D.Lgs. n. 79/1999.

Costi, ricavi e investimenti

Dal punto di vista economico, Acea Distribuzione

presenta risultati di esercizio in continua crescita (+8,5%) che nell'ultimo anno toccano gli 83 milioni di euro (Fig. 5.4).

Fig. 5.4**Andamento del risultato di esercizio di Acea Distribuzione negli ultimi anni**

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati da Bilanci d'esercizio Acea Distribuzione, anni 2004-2008.

Un risultato da attribuire soprattutto alla crescita del valore della produzione (+1,8%) a fronte di costi di produzione sostanzialmente immutati (+0,2%; cfr.

Tav. 5.7) grazie alla significativa riduzione della spesa per materiali.

Tav. 5.7 Acea Distribuzione: costi, ricavi e risultati d'esercizio (dati in migliaia di euro)

Voci di conto economico	2007	2008	2008/07
Ricavi da vendite e prestazioni	416.357	428.882	3,0%
Valore della produzione (A)	490.235	499.282	1,8%
Costi per materiali	72.480	57.600	-20,5%
Costi per servizi	106.200	113.608	7,0%
Costi per godimento beni di terzi	3.004	3.853	28,3%
Costi per il personale	86.881	88.132	1,4%
Ammortamenti e svalutazioni	104.482	107.453	2,8%
Altri costi	13.313	16.311	22,5%
Costi della produzione (B)	386.359	386.957	0,2%
Valore - Costi della produzione (C=A-B)	103.876	112.325	8,1%
Proventi e oneri finanziari (D)	-31.624	-31.358	-0,8%
Rettifiche di valore di attività finanziarie (E)	0	0	
Proventi e oneri straordinari (F)	3.850	-118	-103,1%
Risultato prima delle imposte (G=C+D+E+F)	76.102	80.849	6,2%
Imposte (H)	-608	-2.419	297,9%
UTILE/(PERDITA) dell'esercizio (I=G-H)	76.710	83.268	8,5%

Fonte: Bilanci d'esercizio Acea Distribuzione, anni 2004-2008.

Gli investimenti 2008 si mantengono al livello del 2007 (Tav. 5.8), con una leggera flessione di quelli materiali e un forte aumento di quelli immateriali.

Tav. 5.8 Investimenti di Acea Distribuzione (dati in migliaia di euro)

Tipologia di investimenti	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Investimenti immateriali	1.589	1.237	1.384	1.034	1.492	5.985
Investimenti materiali, di cui:	64.493	78.050	87.080	112.126	121.836	116.673
terreni e fabbricati	nd	1.434	1.273	1.710	2.760	2.659
impianti e macchinari	nd	35.212	39.202	39.230	48.735	47.198
attrezzature industriali e commerciali	nd	26.345	30.984	61.740	65.505	61.657
altri beni	nd	3.233	1.773	510	860	1.108
immobilizzazioni in corso e acconti	nd	11.826	13.848	8.936	3.976	4.141
INVESTIMENTI TOTALI	66.082	79.287	88.464	113.160	123.328	122.658

Fonte: elaborazioni Agenzia su Bilanci d'esercizio Acea Distribuzione, anni 2004-2008.

Nel 2008 è stato completato il progetto GIS (Geographic Information System), che consiste nella digitalizzazione delle reti di distribuzione AT/MT/BT basata sulla cartografia ufficiale del Comune di Roma, mentre prosegue l'estensione del telecontrollo sulla rete

MT/BT e il piano di installazione dei contatori digitali che andrà completato entro il 2010 (Tav. 5.9). Dal punto di vista dell'utente, il contatore digitale consente l'adozione di tariffe multiorarie e favorisce una migliore conoscenza dell'andamento dei consumi.

Tav. 5.9 Progetto contatori digitali: piano di sostituzione degli apparecchi

Contatori digitali complessivamente installati al 2007	Installati nel 2008	Previsione 2009	Previsione 2010	Totale
849.000	319.000	180.000	210.000	1.558.000

Fonte: elaborazioni Agenzia da Bilancio d'esercizio Acea S.p.A. 2008.

Acea ha predisposto inoltre un piano pluriennale di investimenti sulla rete di distribuzione di Roma

(circa 400 milioni di euro) da realizzare entro il 2011.

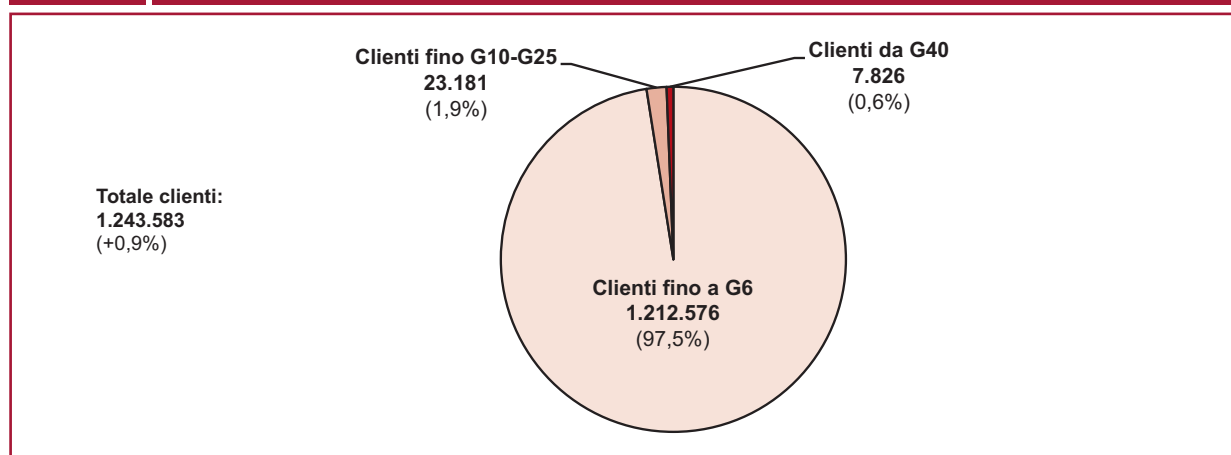
5.3.2 Distribuzione e vendita di gas nel Comune di Roma

Il servizio di distribuzione del gas a Roma è erogato dalla Società Italiana per il Gas (Italgas), ovvero dal

più grande distributore di gas in Italia, con circa 4,5 milioni di clienti e 40.000 km di rete. I clienti romani – circa 1,2 milioni – rappresentano quasi un terzo del mercato di Italgas e consumano più di 1,3 milioni di metri cubi all'anno (Fig. 5.5).

Fig. 5.5

Numero di clienti Italgas sulla rete di Roma (2008 e variazione 2008/07)



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Italgas.

La gestione della rete (oltre 4.750 km) è affidata dal Comune di Roma ad Italgas in virtù di una concessione trentennale rilasciata nel 1991²⁴ e modificata nel 2005 mediante un atto aggiuntivo²⁵ che ha adeguato la concessione alla normativa comunitaria e nazionale e anticipato la scadenza al 31/12/2009 (cfr. par. 5.1.3). La normativa più recente sembra lasciare alla discrezionalità del Comune la possibilità di prorogare di un anno tale scadenza²⁶. In ogni caso, entro il termine massimo di fine 2010 il servizio dovrà essere messo a gara, sempre su concessione comunale, per una durata massima di 12 anni.

Per quanto riguarda i corrispettivi dovuti al Comune di Roma, si ricorda che il diritto a svolgere l'attività imprenditoriale a Roma è stato aumentato nel recente passato dal valore simbolico di 10 milioni di lire a 12 milioni di Euro, mentre il canone COSAP è determinato in via forfetaria (0,77 euro/utenza al 2007)²⁷.

Si tenga presente che la concessione attuale prevede che a fine contratto sia riconosciuto un valore di riscatto degli impianti calcolato sulla base del valore di realizzo dei beni a netto dei contributi comunali conferiti per la realizzazione di alcuni tratti della rete. Tale valore, tenendo conto di quanto previsto dall'art. 19 della Convenzione, può essere stimato in un importo lordo di 903 milioni di euro al 2012 da cui, tenendo conto degli sconti previsti (9,28% per le tubazioni stradali e del 51,98% per i punti gas realizzati a spese del Comune di Roma), si otterrebbe un valore lordo di 712 milioni di euro. Il valore residuo non tiene conto delle proprietà immobiliari, non strumentali allo svolgimento delle attività e delle variazioni percentuali dello sconto per le tubazioni stradali e per i punti gas conseguenti agli interventi previsti fino al 2012.

²⁴ Contratto di concessione approvato con DCC n.13 del 22/01/1991 (Rep. n. 1353 del 22/05/1991) che ha sostituito il precedente contratto (Rep. n. 73442 del 23/04/1980), annullato e revocato.

²⁵ DCC n. 375 del 21/12/2005.

²⁶ D.L. 273/05, successivamente convertito in L. 51/06.

²⁷ Ai sensi dell'art. 63 del D.Lgs. 446/97 e dell'art. 18 c. 8 del Regolamento COSAP (DCC 119/2005). Sulla base del numero di clienti dichiarati da Italgas al 31/12/2007, l'importo dovuto è pari a 941.982,48 euro, a cui Italgas intende applicare una detrazione del 9,28% pari allo "sconto" relativo al valore delle tubazioni stradali realizzate con contributo comunale.

5.4 Prezzi e tariffe

Il prezzo finale dell'energia contiene componenti regolate e componenti liberalizzate: fra le prime si trovano le tariffe di trasporto (misura, stoccaggio e rigassificazione), oltre a varie componenti e oneri di sistema in gran parte proporzionali ai consumi; a queste si aggiungono i prezzi dell'energia vera e propria, acquistata sui mercati all'ingrosso e finale. L'Autorità per l'energia fissa delle condizioni economiche di riferimento e offre un servizio regolato a disposizione dei clienti che non si sono rivolti al mercato libero.

5.4.1 Prezzi dell'energia elettrica

Dopo la diminuzione del 2008, nel 2009 le componenti tariffarie regolate a copertura dei costi delle infrastrutture sono aumentate per tutte le voci e per tutti i tipi di cliente, dando luogo ad una tariffa media unitaria complessiva di 2,188 eurocent/kWh (Tav. 5.10). La tariffa più elevata è quella riferita ai clienti domestici, che tende poi a diminuire per le utenze in MT e ancora di più per quelle in AT e AAT, che non usufruiscono delle reti periferiche di trasporto.

Tav. 5.10 Tariffe medie nazionali per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura per tipologia di cliente

Tipologia di cliente	trasmissione e distribuzione		misura		totale		
	2009	differenza	2009	differenza	2009	differenza	Variaz. %
	(c€/kWh)	2009/08	(c€/kWh)	2009/08	(c€/kWh)	2009/08	2009/08
BT usi domestici	3,505	0,088	0,946	0,020	4,451	0,108	2,4%
BT ill. pubblica	1,751	0,045	0,066	0,001	1,817	0,046	2,5%
BT altri usi	2,798	0,072	0,290	0,003	3,088	0,075	2,4%
MT ill. pubblica	1,104	0,032	0,063	0,002	1,167	0,034	2,9%
MT altri usi	1,166	0,033	0,029	0,000	1,195	0,033	2,8%
AT	0,465	0,019	0,005	0,000	0,470	0,019	4,0%
AAT > 220 kV	0,424	0,019	0,001	0,000	0,425	0,019	4,5%
Tutti i clienti	1,910	0,031	0,278	0,005	2,188	0,036	1,6%

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

Per quanto riguarda i prezzi sul mercato libero, il dato più recente si riferisce invece al 2008²⁸, che registra un prezzo medio unitario pari a quasi 76 euro/MWh (Tav. 5.11), al netto di tutti gli elementi regolati e comprensivo degli oneri di commercializzazione. Il prezzo unitario diminuisce fortemente al

passaggio dalla BT ai livelli di tensione superiori, anche se va registrata positivamente una diminuzione del prezzo medio per i clienti MT (che era 76 euro/MWh nel 2007), a fronte di un aumento per quello AT/AAT (66 nel 2007), con un riallineamento dei prezzi tra queste categorie di clienti.

²⁸ Mentre le componenti regolate sono note preventivamente, i prezzi medi di mercato vanno rilevati, verificati ed elaborati e quindi si riferiscono a periodi meno aggiornati.

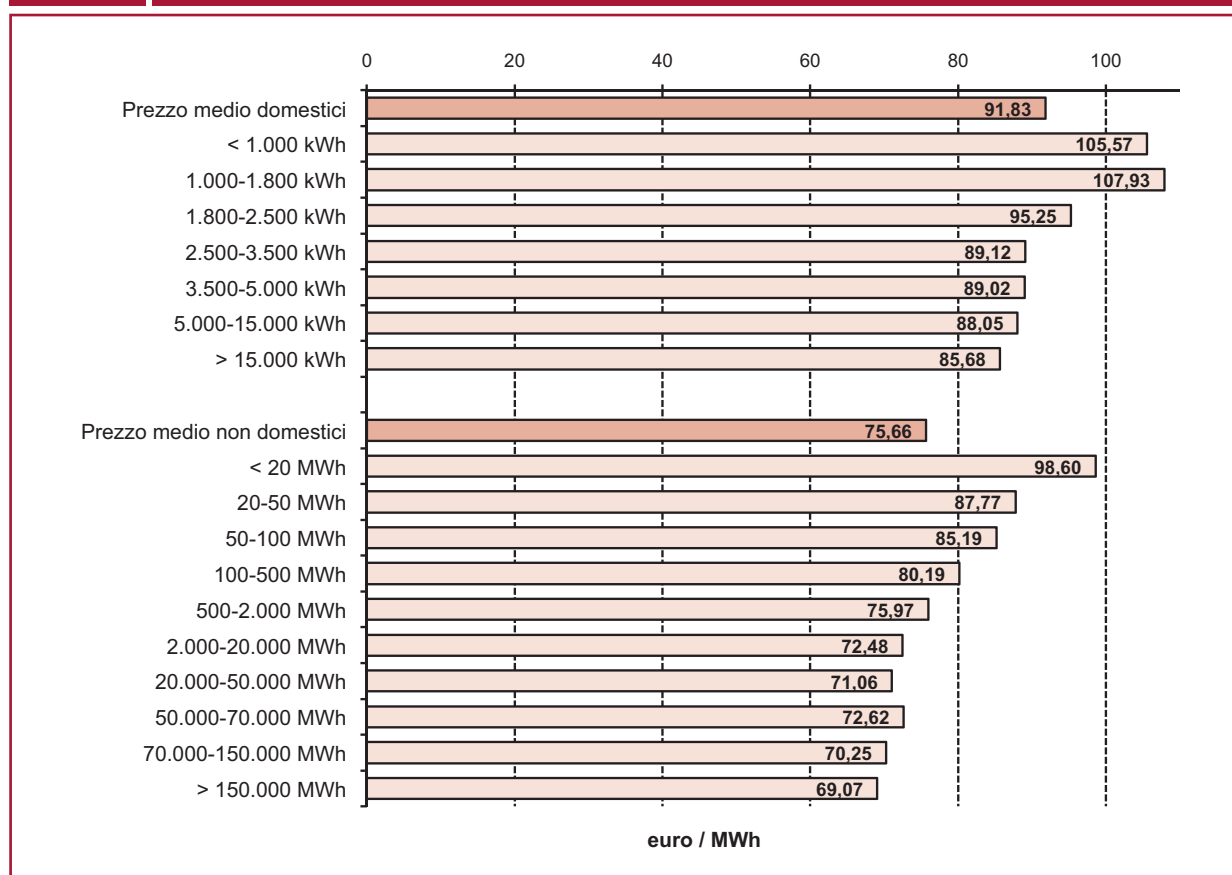
Tav. 5.11 Prezzi medi finali dell'energia elettrica sul mercato libero per livello di tensione (2008)

Tensione	Prezzo (€/MWh)	Volumi (GWh)
BT	85,98	44.086
MT	72,62	92.970
At e AAT	72,66	44.315
Totale	75,87	181.370

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

Per quanto riguarda la variabilità del prezzo rispetto ai consumi la situazione è invece ancora molto differenziata. La Fig. 5.6 mostra chiaramente come i prezzi diminuiscano fortemente al crescere dei consumi, sia con riferimento al comparto domestico che non domestico: nel primo caso, il prezzo massimo relativo alla fascia medio bassa di consumo (1.000-1.800 kWh/anno) è superiore del 26% ri-

spetto a quello degli alti consumi; nel settore non domestico, la disparità è ancora maggiore, con i piccoli consumatori che pagano il 43% in più rispetto ai grandi. Nel 2008, il prezzo medio per i clienti domestici sul mercato libero è stato di circa 92 euro/MWh, il 21% in più di quello pagato in media dai non domestici (76 euro/MWh).

Fig. 5.6**Prezzi medi finali dell'energia elettrica sul mercato libero per classi di consumo (2008)**

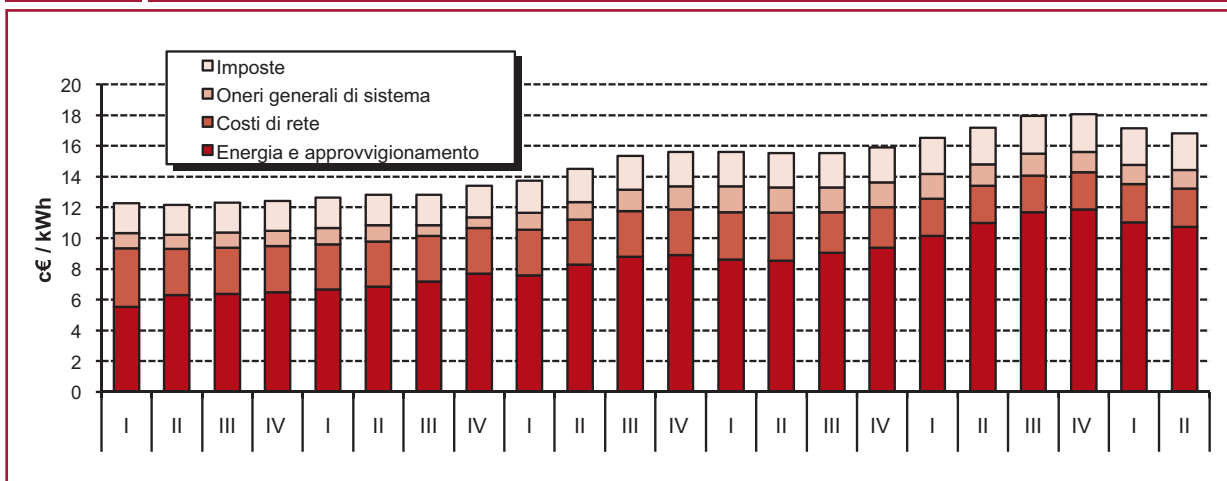
Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

Per i consumatori domestici permane la possibilità di fruire del servizio di maggior tutela regolato dall'Autorità per le componenti liberalizzate (costi di approvvigionamento e commercializzazione). La Fig. 5.7 mostra come il prezzo tutelato dell'energia elettrica per una famiglia tipo (3kW di potenza im-

pegnata e 2.700 kWh di consumo annuo) sia andato aumentando fino al 2008 (soprattutto a causa delle tensioni sui mercati internazionali dei prodotti energetici), mentre già dal primo trimestre 2009 si è registrata un'inversione di tendenza.

Fig. 5.7

Andamento trimestrale del prezzo tutelato dell'energia elettrica per un consumatore domestico tipo*



(*) Condizioni economiche di fornitura per una famiglia con 3 kW di potenza impegnata e 2.700 kWh di consumo annuo in c€/kWh.

Fonte: Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

Naturalmente il prezzo per i clienti che passano al mercato dipende, oltre che dalle componenti regolate, anche dall'applicazione delle strategie di vendita delle aziende concorrenti (per una comparazione delle varie offerte di prezzo, cfr. Par. 5.5.5). Acea Electrabel Elettricità, ad esempio, ha attivato un'offerta commerciale che garantisce un risparmio del 4,17% sulla componente energia rispetto alle condizioni di maggior tutela aggiornate trimestralmente.

Il servizio trovaofferte dell'Autorità per l'energia elettrica

Dal 2009, l'Autorità per l'energia ha avviato sul proprio sito *web* un servizio interattivo grazie al quale i clienti – inserendo poche ed elementari informazioni sul comune in cui è attiva l'utenza, sulla potenza impegnata e sul consumo annuo – ottengono

una stima della spesa complessiva annua collegata a tutte le offerte presenti sul mercato ed attive nel territorio selezionato, compresa la spesa del servizio di maggior tutela²⁹.

Tale servizio, molto importante ai fini della concorrenza finale, si basa sull'adesione spontanea delle aziende di vendita; per cui, se un'azienda non aderisce, il proprio prezzo non compare. Mentre è certo che tutte le offerte pubblicate siano esistenti, potrebbero dunque in linea di principio mancare offerte vantaggiose, anche se è più probabile l'ipotesi contraria. Nel 2009 le aziende presenti con le proprie offerte in tutte le principali città italiane e che hanno aderito al *trovaofferte* sono Enel Energia, Eni, Edison Energia, Agsm Energia e Sorgenia; fra le aziende locali, hanno aderito A2A per la zona di Milano e Hera Comm per la zona di Bologna. Acea Electrabel, invece, a tutto settembre 2009 non ha ancora aderito.

²⁹ <http://www.autorita.energia.it/trovaofferte.htm>.

5.4.2 Prezzi del gas

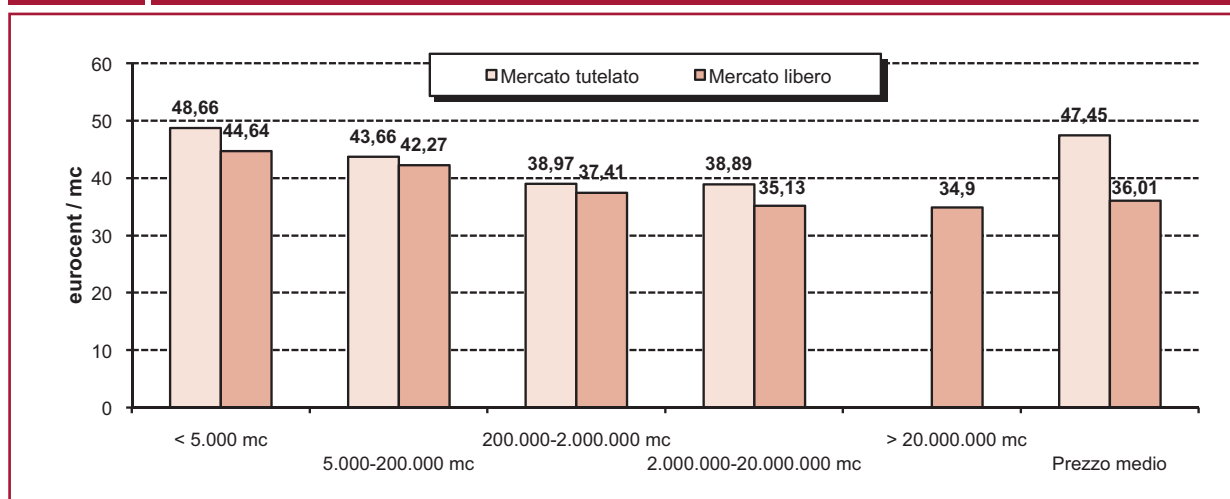
Le componenti tariffarie del prezzo del gas riferite ai servizi di rete sono soggette ad una regolamentazione diversa da quella dell'energia elettrica: mentre queste ultime sono uniche per tutto il territorio nazionale, le tariffe di trasporto e distribuzione del gas sono differenziate a livello territoriale in ragione del fatto che i costi di gestione sono fortemente condizionati dalle caratteristiche delle reti locali.

Nel 2008, il prezzo medio ponderato a livello nazionale del gas è risultato pari a 39,24 centesimi di euro al mc, con un incremento del 21,5% rispetto al 2007. Il prezzo medio unitario per il settore tutelato

è stato 47,45 euro/mc, circa il 32% in più di quello medio riferito al mercato libero (36,01 euro/mc); tuttavia, osservando le singole classi di consumo, si può notare come lo scarto fra prezzo libero e tutelato sia molto più contenuto per le piccole dimensioni, da cui si deduce che il forte scarto tra i prezzi dipenda dal fatto che i clienti sul tutelato sono in misura maggiore di piccole dimensioni (Fig. 5.8). Dal punto di vista dinamico, l'aumento è stato più marcato sul mercato libero (+28%) e crescente con il crescere dei consumi (+32% per i grandi consumatori), portando ad un avvicinamento dei prezzi medi unitari per classi di consumo nei due comparti.

Fig. 5.8

Prezzi medi di vendita del gas al netto delle imposte sul mercato finale, libero e tutelato (2008)



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

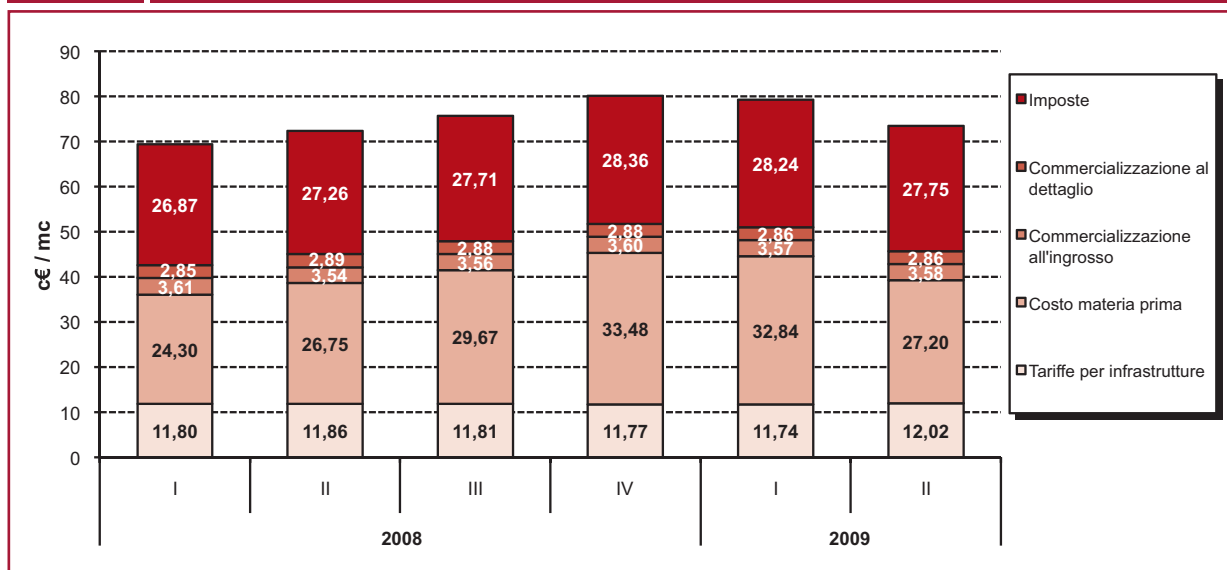
Continua a prevalere tuttavia l'effetto dimensionale, con i piccoli consumatori che sul tutelato e sul libero pagano rispettivamente il 25% e il 28% in più rispetto ai grandi clienti. Questa differenza, in gran parte attribuibile ai maggiori costi di distribuzione sostenuti dai piccoli clienti, sul mercato libero è accentuata dal potere contrattuale dei grandi consumatori.

Le condizioni economiche di riferimento fissate dall'Autorità per l'energia sono offerte obbligatoria-

mente dai fornitori come opzione riservata ai soli consumatori domestici. Dopo l'andamento altalenante del biennio 2006/07, il 2008 ha registrato aumenti consistenti trainati soprattutto dall'impennata dei prezzi delle materie prime. A partire dal 2009, questo andamento si è invertito rilevando soprattutto nel II trimestre una diminuzione significativa, che ha riportato il prezzo finale al livello dell'anno precedente.

Fig. 5.9

Andamento trimestrale del prezzo tutelato del gas per un consumatore domestico tipo*



(*) Condizioni economiche di fornitura per una famiglia-tipo con riscaldamento autonomo e consumo annuale pari a 1.400 mc.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

La Fig. 5.9 mostra come l'andamento del prezzo del gas per la famiglia tipo, con consumi annui pari a 1.400 mc, sia sceso a metà del 2009 a circa 73 centesimi di euro, su cui l'incidenza del costo della ma-

teria prima (37%) ha quasi raggiunto le imposte (38%). La Tav. 5.12 riporta infine le imposte sul gas in vigore nella Regione Lazio per le varie fasce di consumo civile e industriale.

Tav. 5.12 Prezzi medi finali dell'energia elettrica sul mercato libero per livello di tensione (2008)

Imposte	Usi civili				Usi industriali	
	Fascia di consumo annuo				Fascia di consumo annuo	
	fino a 120 mc	da 120 a 480 mc	da 480 a 1.560 mc	oltre 1.560 mc	fino a 1.200.000 mc	oltre 1.200.000 mc
Accisa (c€/mc)	3,8	17,1	16,6	18,3	1,2498	0,7499
Addizionale Regionale (c€/mc)	1,9	3,099	3,099	3,099	0,6249	0,516
Aliquota Iva (%)	10	10	20	20	10*	10*

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

Si ricorda, da ultimo, come i comuni abbiano la facoltà di introdurre una quota tariffaria aggiuntiva per finalità sociali, non superiore all'1% della quota variabile della tariffa di distribuzione, da destinare alle

spese per la fornitura di gas di clienti disagiati, anziani o disabili. Il contributo sociale del Comune di Roma è pari a 2,664 eurocent/GJ.

5.5 Analisi di benchmarking

5.5.1 Aspetti dimensionali: energia elettrica

Nel quadro dei distributori di energia elettrica in Italia, Acea si conferma il primo distributore dopo Enel, con il 4,4% dei clienti finali (Tav. 5.13) e il 3,6% dell'energia distribuita (Fig. 5.10); sebbene la crescita

dei clienti nell'ultimo anno sia stata limitata, fra il 2001 e il 2007 il numero di clienti è aumentato complessivamente del 4%. L'83% dei clienti Acea è in alta concentrazione³⁰, coprendo il 13% del mercato nazionale.

Tav. 5.13 Numero di clienti dei maggiori distributori di energia elettrica in Italia

Grandi distributori	Clienti Totali 2007 (TOT)		Clienti Alta Concentrazione 2007 (AC)*		Incidenza AC/TOT	Variazione % clienti 2007/06	
	n.	% sul totale	n.	% sul totale	%	Totali	AC
Enel Distribuzione (Enel D), di cui:	30.907.285	86,1%	6.549.051	64,1%	21,2%	1,9%	1,4%
<i>Enel D Napoli</i>	1.398.262	3,9%	798.086	7,8%	57,1%	1,4%	1,4%
<i>Enel D Palermo</i>	693.154	1,9%	361.110	3,5%	52,1%	2,1%	1,4%
<i>Enel D Genova</i>	628.906	1,8%	384.594	3,8%	61,2%	0,5%	0,3%
<i>Enel D Firenze</i>	604.212	1,7%	271.222	2,7%	44,9%	1,7%	0,8%
<i>Enel D Bari</i>	842.467	2,3%	380.362	3,7%	45,1%	1,5%	1,4%
Acea Roma	1.574.848	4,4%	1.310.265	12,8%	83,2%	0,9%	0,2%
Aem Milano	863.610	2,4%	843.941	8,3%	97,7%	0,5%	0,5%
Aem Torino	564.371	1,6%	564.371	5,5%	100,0%	1,1%	1,1%
Hera Bologna	251.845	0,7%	137.992	1,4%	54,8%	1,0%	0,5%
Altri grandi distributori	1.737.356	4,8%	810.963	7,9%	-	-	-
Totale nazionale	35.899.315	100,0%	10.216.583	100,0%	28,5%	1,8%	nd

(*) Per ambiti ad alta concentrazione (AC) si intendono i comuni con un numero di abitanti superiore a 50.000.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

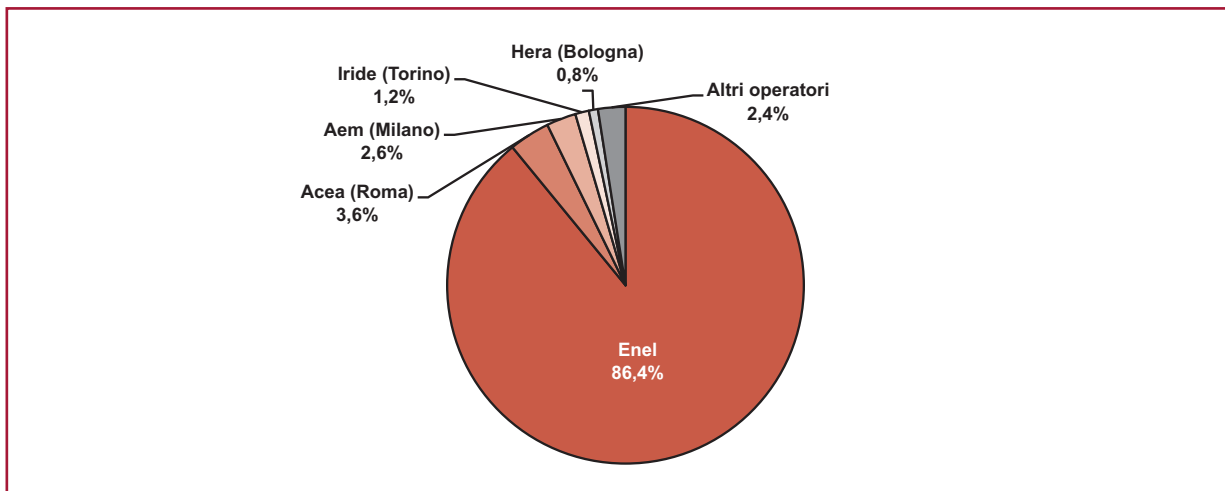
Per quanto riguarda il servizio nelle altre principali città italiane, si osserva che la cessione da parte di Enel di intere reti cittadine ad altri distributori locali è avvenuta solo nelle principali città del centro-nord, mentre non ci sono analoghe esperienze nel meridione, per cui Napoli, Palermo, Bari, ma anche Ge-

nova e Firenze al centro-nord, sono ancora servite dall'ex monopolista.

In generale si rileva che nell'ultimo anno tutti i grandi distributori hanno registrato incrementi del numero di clienti, sia complessivo che relativo all'alta concentrazione.

³⁰ Gli ambiti ad alta concentrazione comprendono i comuni con più di 50.000 abitanti, quindi sostanzialmente l'alta concentrazione servita da Acea rappresenta l'utenza romana.

Fig. 5.10

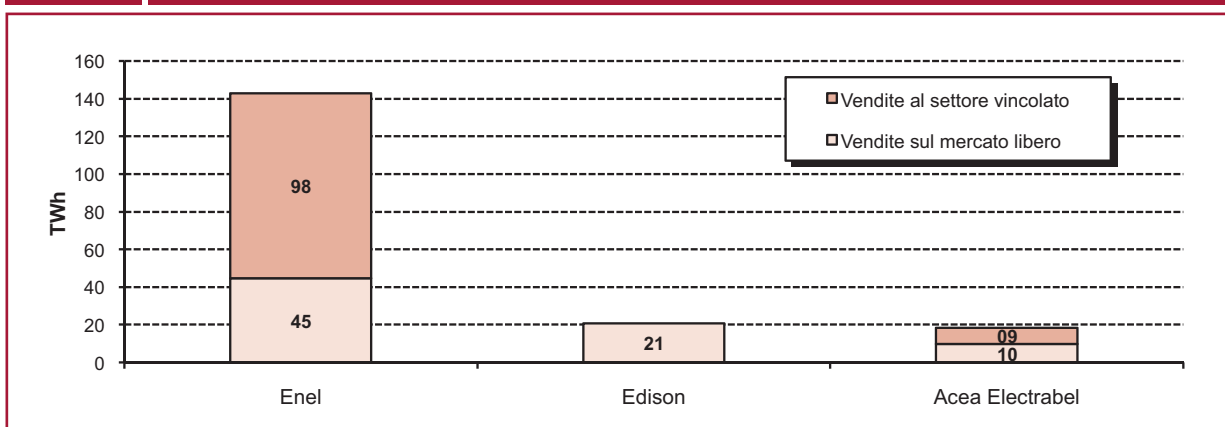
Energia elettrica distribuita: quote di mercato dei distributori operanti nelle grandi città italiane (2007)

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, Relazione Annuale 2008.

Guardando al mercato della vendita finale (Fig. 5.11), Acea Electrabel copre il 6% dei volumi di

energia elettrica ed è il terzo operatore nazionale, dopo Enel (48%) e Edison (7%).

Fig. 5.11

Volumi di vendite di energia elettrica dei principali operatori sul mercato finale (2007)

Fonte: elaborazione Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, Relazione Annuale 2008.

5.5.2 Aspetti dimensionali: gas

Il settore della distribuzione di gas presenta una minore concentrazione rispetto a quello dell'energia elettrica, con Italgas che detiene il 22% dei clienti e Enel che arriva al 10% (Tav. 5.14). Nel complesso

gli esercenti che servono più di 100.000 clienti sono più di 60 e coprono il 73% del mercato nazionale. La rete di Roma nel 2007 serviva oltre 1,2 milioni di utenti, coprendo da sola il 6% del mercato nazionale.

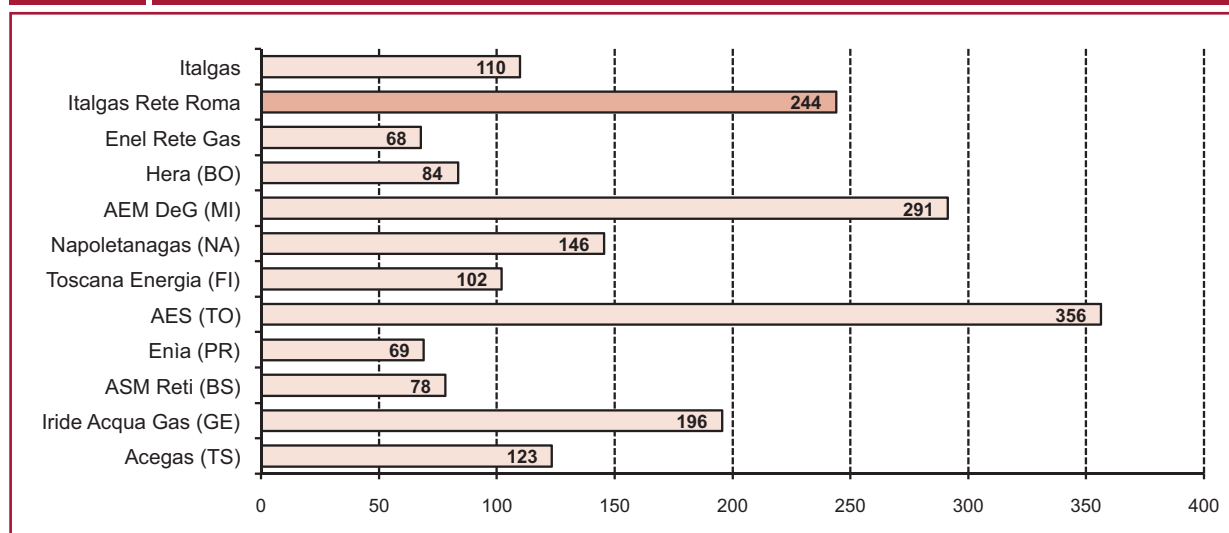
Tav. 5.14 Numero di clienti dei distributori di gas operanti nelle principali città italiane (2007)

Esercenti	Numero clienti finali				Quota di mercato
	fino a G6	da G10 a G25	da G40	Totale	
Italgas	4.457.342	76.044	20.951	4.554.337	21,8%
Italgas Rete Roma	1.201.674	23.094	7.607	1.232.375	5,9%
Enel Rete Gas	1.974.096	35.476	9.362	2.018.934	9,7%
Hera (BO)	989.205	26.741	7.234	1.023.180	4,9%
AEM DeG (MI)	807.819	11.726	8.141	827.686	4,0%
Napoletanagas (NA)	701.678	4.390	2.014	708.082	3,4%
Toscana Energia (FI)	630.504	7.465	7.338	645.307	3,1%
AES (TO)	428.293	39.671	3.418	471.382	2,3%
Enia (PR)	370.414	8.858	2.227	381.499	1,8%
ASM Reti (BS)	371.778	5.639	1.630	379.047	1,8%
Iride Acqua Gas (GE)	320.085	3.553	2.672	326.310	1,6%
Acegas (TS)	250.953	7.291	2.218	260.462	1,2%
Altri grandi esercenti	3.646.585	48.961	12.445	3.707.991	17,7%
Totale esercenti > 100.000 clienti	14.948.752	275.815	79.650	15.304.217	73,2%
Totale nazionale	nd	nd	nd	20.919.000	100,0%

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

La Fig. 5.12 evidenzia il numero dei clienti (punti di riconsegna del gas) per km di rete dei principali esercenti nel 2006³¹. Questo indice è significativo in quanto la dimensione della rete comporta costi proporzionali di manutenzione e controllo, mentre dal numero di clienti dipendono le entrate. Come si può notare, alcune aziende presentano rapporti

clienti/rete più vantaggiosi: si tratta principalmente dei gestori delle grandi città, fra cui principalmente Torino e Milano, ma anche la rete Italgas di Roma (244 clienti per km di rete)³². L'esercente che presenta l'indice più basso è invece Enel Rete Gas, seguito da Enia, Asm Reti ed Hera.

Fig. 5.12 Punti di riconsegna per km di rete dei maggiori distributori di gas in Italia (2006)

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

³¹ I dati ufficiali dell'Autorità per l'energia sulla consistenza della rete degli operatori sono in ritardo rispetto al numero di clienti, per cui il confronto più recente risale al 2006.

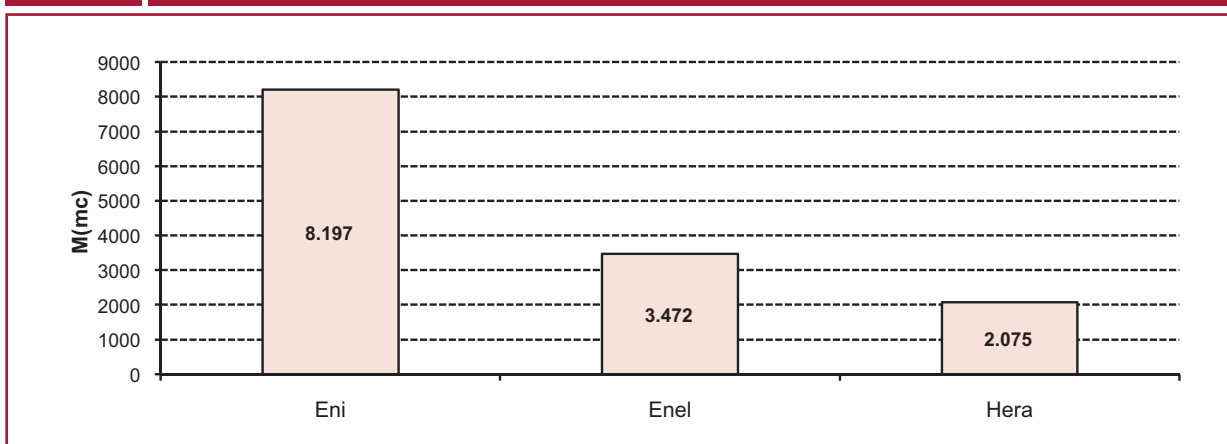
³² Questo rapporto per la rete di Roma è in aumento, arrivando a 259 nel biennio successivo, 2007/08.

Per quanto riguarda la vendita finale, gli attori principali rimangono gli stessi, ma il grado di concentrazione è maggiore che nella distribuzione, con solo 7 aziende che servono più di 500.000 clienti nel ramo della vendita e gestiscono complessivamente

il 76% del mercato. Dal punto di vista dei volumi venduti (Fig. 5.13), i tre più grandi operatori sono Eni, Enel e Hera, che insieme coprono una quota di mercato pari al 44% (rispettivamente 26%, 11% e 7%).

Fig. 5.13

Volumi di vendite di gas dei principali operatori sul mercato finale (2007)



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

5.5.3 Efficacia del servizio: energia elettrica

Essendo il servizio elettrico capillarmente diffuso, la sua efficacia si può misurare in relazione alla qualità della fornitura ed essenzialmente in termini di *continuità del servizio*. L'Autorità per l'energia definisce gli standard di qualità minima, in termini di continuità, prevedendo un sistema di incentivi e penali da quantificare per i singoli operatori in base al raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

Gli indicatori più significativi sono il numero medio di interruzioni per cliente e la durata media per cliente delle interruzioni lunghe senza preavviso verificate per cause imputabili alla responsabilità dell'esercente. I dati più aggiornati dei principali distributori sono relativi al 2007, anno in cui era ancora in vigore il sistema incentivante solo per l'indicatore di durata media delle interruzioni. Lo standard era fissato a 25 minuti di interruzione per

cliente/anno, ma gli incentivi e le penali per ogni distributore erano calcolate su base biennale, in proporzione agli scostamenti negativi o positivi dei risultati ottenuti dall'esercente rispetto al proprio livello tendenziale di avvicinamento allo standard.

Con riferimento agli ambiti in alta concentrazione, che comprendono il servizio nel Comune di Roma, Acea Distribuzione presenta nel 2007 una durata media delle interruzioni per cliente ancora quasi doppia rispetto allo standard nazionale, anche se per la prima volta dall'inizio della regolazione incentivante l'indicatore Acea è al di sotto del livello tendenziale fissato dall'Autorità (Tav. 5.15 e Tav. 5.16). Purtroppo la media del biennio 2006/07 è ancora troppo elevata e dà luogo a penali, ma la consistente riduzione delle interruzioni (-15% nell'arco di un anno) consente di prevedere che nel biennio 2007/08 le penali possano essere azzerate e che anzi possano essere invece attesi degli incentivi.

Tav. 5.15 Durata media delle interruzioni per cliente all'anno e variazione percentuale nel caso di interruzioni lunghe senza preavviso imputabili alla responsabilità dell'esercente, negli ambiti ad alta concentrazione

Esercente	Minuti di interruzione per cliente all'anno		Variazione percentuale	
	2007	2006	2007/2001	2007/2006
Enel Distribuzione PA	68,79	46,30	-13,0%	48,6%
Enel Distribuzione NA	61,59	50,94	-29,4%	20,9%
Acea Roma	49,14	57,95	-20,4%	-15,2%
Enel Distribuzione BA	37,10	25,53	-29,4%	45,3%
Enel Distribuzione*	37,09	32,59	-25,4%	13,8%
Enel Distribuzione FI	32,04	24,39	-16,0%	31,4%
Enel Distribuzione GE	30,30	32,48	-13,1%	-6,7%
Aem Milano	27,93	25,44	-20,0%	9,8%
Obiettivo AEEG	25,00		-	-
Aem Torino	24,49	23,57	-30,8%	3,9%
Acegas Trieste	18,54	18,51	-45,9%	0,2%
Enia Parma	14,34	19,83	-65,5%	-27,7%
Hera Bologna	12,78	17,45	-48,4%	-26,8%
Asm Brescia	8,71	14,28	-69,7%	-39,0%
ITALIA	35,91	33,97	-26,1%	5,7%

(*) I valori complessivi di Enel distribuzione 2006 e 2007 sono calcolati come media ponderata per il numero di clienti dei valori regionali.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

Il confronto con la durata delle interruzioni nelle altre città vede Roma al terzo posto dopo Palermo e Napoli. Lo standard non è rispettato neppure a Bari, Firenze, Genova e Milano, diversamente da quanto accade in tutte le altre aziende locali ope-

ranti al nord. La Tav. 5.16 mostra che per il biennio 2006/07 solo Acea e Asm Terni hanno registrato un saldo incentivi/penali negativo; nel caso di Acea, le penali sono interamente riferite al Comune di Roma (ambiti ad alta concentrazione).

Tav. 5.16 Regolazione della qualità della fornitura: incentivi e penali per le principali imprese di distribuzione (2006-2007)

Esercente	Minuti di interruzione per cliente all'anno - AC*			Incentivi e penali (€) ***		
	Media 06/07	Livello tendenziale	Scarto **	Saldo 2007 Alta concentrazione	Saldo 2007 totale	Totale per cliente
Acea Roma	53,55	50	3,55	-1.105.458,92	-1.105.458,92	-0,84
Enel Distribuzione****	34,84	37	-2,50	181.712.569,44	181.712.569,44	27,75
Asm Terni	30,48	32	-1,53	-	-55.984,23	-0,88
Aim Vicenza	30,60	44	-13,41	230.355,49	230.355,49	3,25
Aem Milano	26,69	32	-5,32	1.377.646,26	1.377.646,26	1,63
Aem Torino	24,03	25	-0,97	69.068,05	69.068,05	0,12
Acegas Trieste	18,53	28	-9,48	196.513,27	196.513,27	1,39
Agsm Verona	16,68	26	-9,32	283.020,87	283.020,87	1,83
Enia Parma	17,09	25	-7,92	116.991,46	116.991,46	1,16
Hera Bologna	15,12	25	-9,89	253.156,43	398.043,86	1,83
Asm Brescia	11,50	25	-13,51	331.344,64	1.560.596,78	2,80
Ae-Ew Bolzano	6,78	25	-18,23	194.105,00	499.253,33	3,16
ITALIA	34,94	25	9,94	183.659.311,99	189.802.967,31	17,98

(*) Riferiti alle interruzioni lunghe senza preavviso imputabili alla responsabilità dell'esercente, nei territori ad alta concentrazione.

(**) I valori negativi rappresentano risultati effettivi migliorativi rispetto ai livelli tendenziali, viceversa quelli positivi.

(***) I valori negativi rappresentano penali, quelli positivi incentivi.

(****) I valori Enel Distribuzione 2006 e 2007 sono calcolati come media ponderata per il numero di clienti dei valori regionali. Il livello tendenziale come media aritmetica dei livelli tendenziali attribuiti ai singoli ambiti provinciali.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, Delibera n. 165/2008, www.autorita.energia.it.

L'altro indicatore rilevante per la continuità del servizio è il numero medio di interruzioni per cliente (Tav. 5.17), tanto più significativo in quanto il nuovo Testo integrato per la regolazione della qualità del servizio elettrico (2008/11) lo ha assoggettato al regime incentivante a partire dal 2009, definendo uno

standard pari a 1 interruzione media per cliente BT. Anche in questo caso Acea Distribuzione migliora la sua posizione nel 2007 (-5%), ma il numero medio di interruzioni è ancora superiore a quello previsto dallo standard.

Tav. 5.17 Numero medio di interruzioni per cliente all'anno e variazione percentuale, nel caso di interruzioni lunghe senza preavviso imputabili alla responsabilità dell'esercente, negli ambiti ad alta concentrazione

Esercente	Numero di interruzioni per cliente all'anno		Variazione percentuale	
	2007	2006	2007/2001	2007/2006
Enel Distribuzione NA	2,38	2,41	-9,2%	-1,2%
Enel Distribuzione PA	1,95	1,62	-23,8%	20,4%
Enel Distribuzione BA	1,72	1,31	35,4%	31,3%
Enel Distribuzione*	1,4	1,39	1,3%	0,8%
Acea Roma	1,31	1,38	0,8%	-5,1%
Hera Bologna	1,13	1,59	0,0%	-28,9%
Obiettivo AEEG	1	-	-	-
Enel Distribuzione FI	0,93	1,07	-25,6%	-13,1%
Enia Parma	0,92	0,78	1,1%	17,9%
Enel Distribuzione GE	0,88	0,87	-4,4%	1,2%
Aem Milano	0,85	0,90	-34,1%	-5,6%
Aem Torino	0,80	0,95	-37,0%	-15,8%
Acegas Trieste	0,43	0,45	-60,6%	-4,4%
Asm Brescia	0,41	0,52	-60,6%	-21,2%
ITALIA	1,24	1,25	-6,1%	-0,8%

(*) I valori Enel distribuzione 2006 e 2007 sono calcolati come media ponderata per il numero di clienti dei valori regionali.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

In ogni caso, il miglioramento della continuità della fornitura di Acea fra il 2006 e il 2007 è sintetizzato nella Tav. 5.18: lo scarto fra gli indicatori Acea e gli

standard nazionali si è praticamente dimezzato, passando da +132% a +97% per la durata e da +38% a +31 % per il numero di interruzioni.

Tav. 5.18 Indicatori di continuità di Acea Distribuzione per gli ambiti ad alta concentrazione: confronti con gli standard e con la media nazionale (2007)

Indicatori	Durata Media per Cliente (min)	Numero Medio per Cliente (n.)
Acea Distribuzione 2007	49,14	1,31
Standard AEEG	25,00	1,00
Media Italia	35,91	1,24
Scarto Acea/Standard AEEG 2007	96,6%	31,0%
2006	131,8%	38,0%
Scarto Acea/Media Italia 2007	36,8%	5,6%
2006	70,6%	10,4%

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

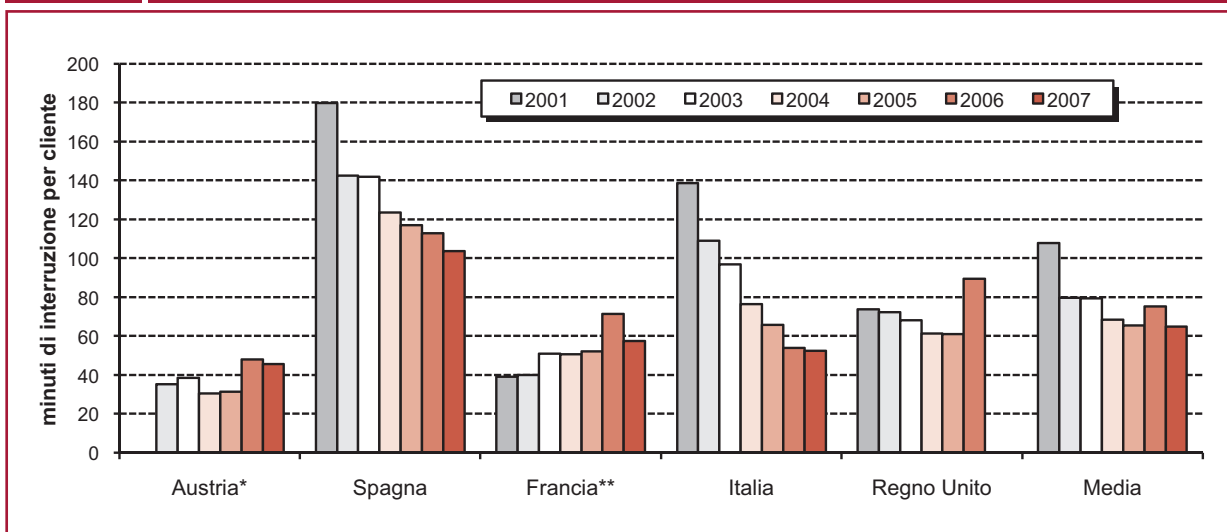
E' utile in questo quadro osservare i buoni risultati complessivi ottenuti dalla regolazione incentivante applicata dall'Autorità per l'energia alla continuità del servizio. La Fig. 5.14 e la Fig. 5.15 mostrano i progressi fatti dall'Italia su questo fronte rispetto ai principali paesi europei dal 2001 al 2007. La durata media italiana delle interruzioni senza preavviso, ri-

ferita a tutte le tipologie di clienti³³, è passata dai 140 minuti del 2001 ai 53 del 2007, con una riduzione di oltre il 60% ineguagliata in Europa (la Spagna ha registrato una riduzione del 42%); il livello raggiunto è secondo solo a quello dell'Austria, che però riporta i valori relativi alle sole utenze in media e alta tensione (Fig. 5.14).

³³ Includendo tutti gli ambiti ad alta, media e bassa concentrazione e tutti i voltaggi di alimentazione.

Fig. 5.14

Durata media delle interruzioni per cliente nel caso di interruzioni lunghe senza preavviso, esclusi eventi eccezionali (media di tutte le utenze AT, MT e BT)



(*) Solo utenti in MT e AT.

(**) Solo utenti in BT.

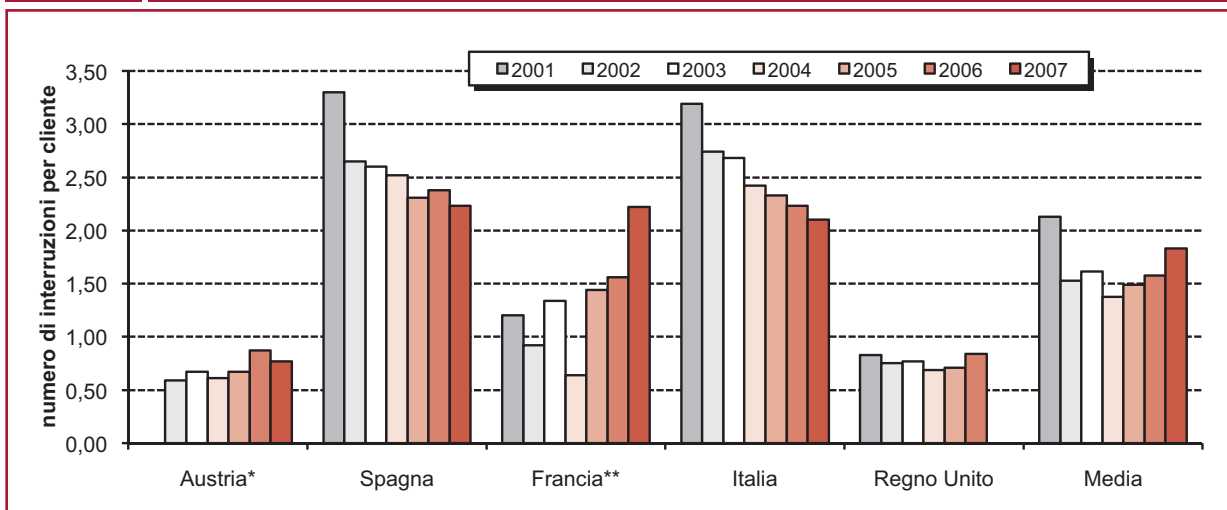
Fonte: elaborazioni Agenzia su dati del Council of European Energy Regulators, 4th Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply 2008.

Il numero di interruzioni per cliente (Fig. 5.15) nello stesso periodo è passato da 3,2 a 2,1, con una riduzione del 34% (Spagna -32%). Nel caso del numero di interruzioni, non ancora soggetto al regime di incentivi e penali, il miglioramento è stato più contenuto e il risultato comparato vede il Regno Unito

in posizione assolutamente favorita. L'auspicio è che entrando in vigore il meccanismo incentivante, gli investimenti delle aziende curino anche l'aspetto del numero delle interruzioni, raggiungendo risultati analoghi a quelli registrati nel caso della durata.

Fig. 5.15

Numero medio di interruzioni per cliente nel caso di interruzioni lunghe senza preavviso, esclusi eventi eccezionali (media di tutte le utenze)



(*) Solo utenti in MT e AT.

(**) Solo utenti in BT.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati del Council of European Energy Regulators, 4th Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply 2008.

5.5.4 Efficacia del servizio: gas

Il servizio di distribuzione del gas naturale non copre tutto il territorio nazionale: anche se tutte le grandi città campione con più di 300.000 abitanti sono coperte, il servizio al 2007 non raggiunge il 20% dei comuni italiani. Anche in questo caso gli indicatori di qualità più rilevanti, in termini di continuità e sicurezza del servizio, sono sottoposti a regolazione incentivante da parte dell'Autorità per l'energia e rientrano nelle responsabilità dei soggetti distributori.

Continuità

La continuità si riferisce alle interruzioni senza pre-

avviso del servizio imputabili alla responsabilità dell'esercente (Tav. 5.19). Per Italgas, sulla rete di Roma, il numero di interruzioni per mille clienti nel 2007 è in aumento rispetto al 2006 (0,4), ma ancora al di sotto della media dei distributori delle grandi città; la percentuale di clienti interrotti (1%) invece è superiore alla media, ma la percentuale di interruzioni lunghe e quella dei clienti coinvolti sono decisamente basse rispetto alla media e in diminuzione rispetto al 2006 (21%). La disponibilità per l'azienda operante a Roma del dato 2008, consente inoltre di notare che il numero di interruzioni per 1000 clienti è nettamente diminuito, come anche la percentuale di clienti coinvolti, e che in proporzione sono state ridotte maggiormente le interruzioni brevi.

Tav. 5.19 Indicatori di continuità dei distributori di gas operanti nelle principali città italiane: numero di interruzioni senza preavviso del servizio imputabili alla responsabilità dell'esercente

Esercente	Interruzioni per 1.000 clienti		Clienti interrotti (%)		Interruzioni lunghe (%)		Clienti interrotti per interruzioni lunghe (%)	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Italgas	0,10	0,09	0,3%	0,2%	22%	42%	21%	38%
Italgas Rete Roma	0,36	0,31	1,0%	0,8%	21%	41%	21%	38%
Italgas Rete Roma 2008	0,19		0,6%		34,9%		35,3%	
Enel Rete Gas	0,10	0,10	0,0%	0,3%	51%	48%	66%	97%
Hera (BO)	1,68	0,55	0,4%	0,1%	17%	10%	28%	22%
AEM DeG (MI)	0,04	0,09	0,0%	0,0%	45%	5%	48%	25%
Napoletanagas (NA)	0,01	0,01	0,0%	0,0%	86%	78%	45%	95%
Toscana Energia (FI)	0,35	0,85	0,1%	0,1%	47%	16%	52%	19%
AES (TO)	-	-	-	-	-	-	-	-
Enia (PR)	1,95	1,65	0,4%	0,3%	9%	10%	22%	20%
ASM Reti (BS)	0,84	1,02	0,6%	0,3%	44%	26%	78%	47%
Iride Acqua Gas (GE)	0,06	0,42	0,1%	0,3%	74%	25%	76%	76%
Acegas (TS)	0,66	0,90	0,1%	0,1%	2%	3%	25%	34%
Media	0,58	0,57	0,2%	0,17%	40%	26%	46%	47%

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

Sicurezza

Gli indicatori di sicurezza regolamentati, sempre riferiti ai distributori, riguardano diversi elementi fra cui: la frequenza minima delle ispezioni sulla rete e la percentuale minima ispezionata annua; il numero massimo di dispersioni individuate da terzi per km di rete; le misure di odorizzazione; la protezione catodica delle reti e i tempi di pronto intervento.

Per le ispezioni e le dispersioni segnalate da terzi sono previsti livelli minimi da rispettare e livelli obiettivo di riferimento, prevedendo un meccanismo a punti per cui il punteggio del singolo distributore

tiene conto di entrambi gli standard di riferimento, fermo restando che ogni porzione di rete deve essere in ogni caso ispezionata almeno una volta ogni 4 anni.

Gli obblighi riguardanti le misure di odorizzazione e la protezione catodica variano per singole aziende: le prime dipendono dalla consistenza della rete in rapporto al numero di clienti serviti; le reti in AP e MP devono essere interamente protette, mentre per le reti BP che al 2006 non erano ancora protette è previsto un adeguamento progressivo che deve arrivare ad una protezione minima del 95% entro il 2015. Il pronto intervento deve avvenire tassativa-

mente entro un'ora se la perdita si verifica a valle del punto di consegna; se il guasto riguarda la rete, l'ora deve essere rispettata almeno nel 90% dei casi. È stato poi aggiunto uno standard del 95% per gli interventi in seguito a chiamate telefoniche: se tale standard non viene rispettato, porta al pagamento di una penale di 500 euro per ogni caso eccedente i 60 minuti.

Le prestazioni dei principali distributori sugli standard di sicurezza sono riportate nella Tav. 5.20. Italgas, nell'ambito del servizio ai clienti del Comune di Roma, presenta indicatori di sicurezza complessivamente deboli, con l'esclusione del pronto intervento, che invece registra standard superiori alla media. Per quanto riguarda le ispezioni della rete,

quelle sulla bassa pressione superano addirittura il livello di riferimento, mentre quelle sulla media e alta pressione non raggiungono neppure il livello base; nel 2008, tuttavia, aumenta la percentuale di ispezione della rete MP/AP e diminuisce leggermente quella sulla rete BP. Per il 2007 (ma la situazione non cambia neppure per il 2008), il numero di dispersioni rilevate è nettamente superiore alla media, sia nel caso di quelle trovate in fase di ispezione (inferiori solo a quelle di Genova), sia e soprattutto per quelle segnalate da terzi (2,3-2,4 dispersioni per km di rete!), di molto superiori agli standard previsti. Anche le misure di odorizzazione per 1000 clienti e la percentuale di protezione catodica della rete sono inferiori alla media.

Tav. 5.20 Indicatori di sicurezza dei distributori di gas operanti nelle principali città italiane (2007)

Esercente	Rete ispezionata RI (%)		Dispersioni		Odorizzazione	Protezione catodica	Pronto intervento su rete		Pronto intervento a valle del punto di consegna	
	MP/AP	BP	per km RI	da terzi / km rete	misure / 1.000 clienti finali	% rete protetta	% rispetto	tempo effett. medio (min)	richieste per 1.000 clienti finali	tempo effett. medio (min)
Aeeg Livello Base	30	20	-	0,8	*	**	90	60	-	60
Aeeg Livello di riferimento	90	70	-	0,1			95			
Italgas	37,9	32,9	0,08	0,08	0,8	99,4	99,0	36,7	1,0	38,3
Italgas Roma 07	15,4	71,9	0,65	2,25	0,3	66,3	98,4	39,8	1,5	42,0
Italgas Roma 08	24,7	62,2	0,58	2,41	0,3	66,2	99,2	38,7	1,1	40,5
Enel Rete Gas	40,8	34,2	0,01	0,06	2,8	98,6	98,5	36,9	1,0	29,3
Hera (BO)	54,4	53,7	0,06	0,10	0,7	97,9	96,8	32,9	1,1	30,4
AEM DeG (MI)	98,7	80,1	0,06	0,49	0,6	63,1	92,2	39,8	1,8	31,6
Napoletanagas (NA)	39,6	45,7	0,09	0,19	0,6	96,3	98,1	37,4	0,2	38,5
Toscana Energia (FI)	53,9	44,5	0,03	0,14	1,3	88,3	97,2	36,3	1,3	34,3
AES (TO)	30,4	36,2	0,04	0,15	0,4	100,0	94,9	39,0	2,3	39,0
Enia (PR)	60,8	55,7	0,04	0,04	1,9	95,0	98,9	30,6	0,8	28,1
ASM Reti (BS)	71,7	58,9	0,04	0,10	5,3	82,5	99,6	33,6	3,0	37,7
Iride Acqua Gas (GE)	33,5	33,7	1,57	0,52	0,6	16,3	95,0	36,2	0,7	37,1
Acegas (TS)	79,1	77,1	0,07	0,16	1,1	70,1	97,3	14,7	1,9	24,6
Media	54,6	50,3	0,19	0,18	1,5	82,5	97,0	34,0	1,4	33,5

(*) Il numero minimo di misure di odorizzazione annue che le singole aziende devono mettere in atto dipende dalla consistenza delle rispettive reti in rapporto al numero di clienti serviti, secondo una formula e alcuni coefficienti stabiliti dall'Aeeg.

(**) Le reti AP e MP devono essere interamente protette. Tale obbligo vale per tutte le aziende, mentre per le reti BP non protette al 2006 è previsto un piano di adeguamento progressivo che deve portare all'estensione della protezione al 95% delle reti BP entro il 2015.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

Per quanto riguarda gli altri esercenti, la protezione catodica delle reti dei grandi distributori è elevata (87%), con 10 esercenti che superano il 90% e Aes Torino che gestisce una rete integralmente protetta. In alcuni casi, però, la protezione è ancora bassa, anche al di sotto del livello di Roma: è il caso di Iride a Genova (16%) e di Aem Milano (63%), mentre Acegas arriva al 70%. Il pronto intervento, infine, è caratterizzato da tempi medi e percentuali di rispetto largamente entro gli standard.

5.5.5 Equità

Diversamente che per l'energia elettrica, nel caso del gas prezzi e tariffe variano in base alle caratteristiche delle reti utilizzate per servire gli utenti e

quindi non esistono condizioni uniche nazionali, mentre le agevolazioni per le situazioni di disagio economico sono invece regolate a livello nazionale ed equiparate per energia elettrica e gas (cfr. par. 5.1.1).

Energia elettrica

La Tav. 5.21 riporta una stima della spesa derivante da tutte le offerte presentate sul *trovaofferte* dell'Autorità per l'energia disponibili nelle principali città italiane per due profili di consumo delle utenze domestiche: il primo riferito a una potenza impegnata pari a 3 kW con consumi di 2.700 kWh/anno; il secondo a una potenza di 4,5 kW e un consumo di 4.500 kWh/anno.

Tav. 5.21 Stima della spesa annua totale al lordo delle imposte per due utenze domestiche tipo secondo le offerte presenti sul *trovaofferte* dell'Autorità per l'energia (aprile 2009)

Esercente	Offerta	Caratteristiche	Utenza residenza potenza 3kW consumo 2.700 kWh		Utenza residenza potenza 4,5kW consumo 4.500 kWh	
			stima spesa annua	scarto rispetto a maggior tutela	stima spesa annua	scarto rispetto a maggior tutela
Esercente maggior tutela	AEEG	variazione trimestrale	453,56	-	1.113,55	-
Edison Energia	EdisonCasa	sconto 20% su PE	398,05	-55,51	1.021,03	-92,52
Sorgenia	Aladino	bloccato fino a VI-2010	406,85	-46,71	1.035,70	-77,85
Enel Energia	e-light	bloccato 24 mesi	413,55	-40,01	1.046,87	-66,68
Eni	10 con te	solo dual-fuel sconto 10% su PE	428,13	-25,43	1.071,16	-42,39
Agsm Energia	Chiara	sconto 5% su PE	440,84	-12,72	1.092,36	-21,19
Eni	5 con te	sconto 5% su PE	440,84	-12,72	1.092,36	-21,19
Acea Electrabel Elettricità*	Risparmio 7 su 7	sconto 4,17% su PE	442,96	-10,60	1.095,87	-17,68
Eni	Energia Quota Fissa	bloccato 24 mesi	445,83	-7,73	1.100,67	-12,88
A2A**	Prezzo Sicuro 2	bloccato 24 mesi	449,12	-4,44	1.106,15	-7,40
A2A**	Prezzo Sicuro 1	bloccato 12 mesi	450,77	-2,79	1.108,89	-4,66
A2A**	Prezzo Sicuro Verde	energia rinnovabile	452,41	-1,15	1.111,64	-1,91
Hera Comm***	TRE PER TE	solo dual-fuel bloccato 36 mesi + riduzione 1 c€/kWh/anno per II e III anno	452,41	-1,15	1.111,64	-1,91
Enel Energia	Energia pura casa	bloccato 24 mesi energia rinnovabile	462,91	9,35	1.129,14	15,59

Legenda - PE: componente di acquisto dell'energia.

(*) Acea Electrabel Elettricità a settembre 2009 non ha ancora presentato offerte sul *trovaofferte*. E' stata inserita dall'Agenzia per favorire il confronto fra le offerte.

(**) Attiva solo a Milano.

(***) Attiva solo nei comuni serviti da Hera.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia <http://www.autorita.energia.it/trovaofferte.htm>.

Come si vede, le varie offerte, con diverse caratteristiche, garantiscono rispetto alla maggior tutela risparmi crescenti all'aumentare dei consumi.

Fra i grandi esercenti che hanno presentato le loro offerte sul *trovaofferte*, a settembre 2009 manca ancora Acea Electrabel Elettricità. Sul sito dell'azienda viene presentata l'offerta Risparmio 7 su 7, che garantisce un risparmio pari al 4,17% sulla componente del prezzo dell'energia (PE) fissata trimestralmente dall'Autorità per i clienti serviti in maggior tutela: applicando lo sconto alle tariffe di maggior tutela di aprile, nei due casi osservati produce quindi una spesa annua al lordo delle imposte di 442,96 euro (409,27 euro netto imposte) e di 1.095,87 euro (910,59 euro netto imposte)³⁴.

Dal punto di vista dell'equità, un aspetto importante dei prezzi energetici riguarda la complessità del prezzo finale dell'energia elettrica e del gas, fra componenti tariffarie, oneri di sistema e prezzi di mercato. Poiché tale complessità rende difficile per il cliente valutare e capire le offerte dei venditori,

l'Autorità garante della concorrenza e del mercato – su sollecitazione dell'Autorità per l'energia – di recente ha valutato le campagne pubblicitarie per la vendita dei prodotti energetici sul mercato libero, sanzionando nove dei principali venditori in merito ad alcune offerte commerciali giudicate ingannevoli (Tav. 5.22). In particolare, le offerte “prezzi fissi/certi/bloccati”, non chiarivano adeguatamente che solo la componente energia sarebbe rimasta bloccata (componente che ha un'incidenza sul prezzo finale pari a circa il 65% per l'elettricità e a circa il 40% per il gas), mentre quelle tariffarie e gli oneri di sistema sarebbero potuti variare trimestralmente secondo quanto stabilito dall'Autorità per l'energia. Per alcune offerte “biorarie”, inoltre, l'enfasi posta sui possibili vantaggi per chi consuma energia principalmente nelle ore vuote non ha trovato riscontro in un'adeguata indicazione dei maggiori costi cui il cliente va incontro per i consumi nelle fasce diurne.

Tav. 5.22 Pubblicità ingannevole su offerte commerciali per consumi finali di energia elettrica e gas: sanzioni comminate dall'AGCM (2008)

Venditore	Offerta prezzo bloccato	Offerta bioraria	Sanzione (€)
Eni S.p.A.	X	X	260.000
Enel Energia S.p.A.	X	X	250.000
Aem Energia S.p.A.	X	X	140.000
Acea Electrabel Elettricità S.p.A.	X		135.000
Asm Energia e Ambiente S.p.A.	X	X	110.000
MPE Energia S.p.A.	X		100.000
Enia Energia S.p.A.	X		95.000
Italcogim Energie S.p.A.	X	X	95.000
Trenta S.p.A.	X		90.000

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Autorità garante della concorrenza e del mercato, Provvedimento n. 19223 del 13 novembre 2008.

In particolare, Acea Electrabel Elettricità ha promosso l'offerta “Fisso Più”, assicurando *un costo dell'energia stabile per due anni*, senza precisare cosa si intendesse per prezzo fisso e che comunque non ci si riferiva al prezzo finale complessivo.

Successivamente alla notifica del provvedimento l'azienda ha prima modificato, poi sospeso (da giugno 2008), l'offerta in questione. La sanzione per l'azienda romana è stata fissata in misura pari a 135.000 euro.

³⁴ Le simulazioni di spesa in Tav. 5.21 sono riferite ad aprile 2009 e al lordo delle imposte.

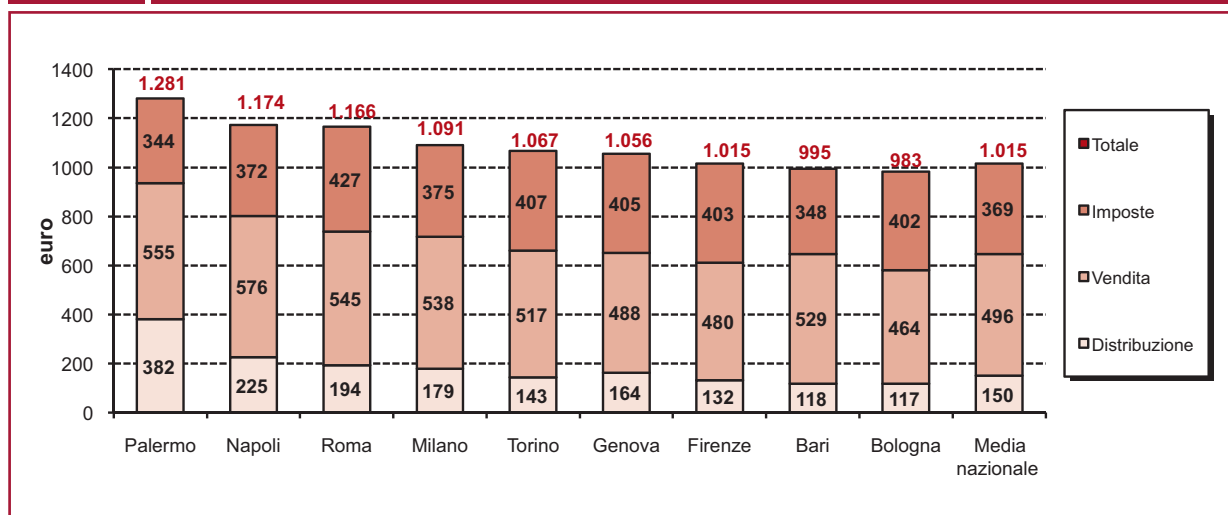
Gas

La Fig. 5.16 mostra la variabilità della spesa per l'acquisto di gas da parte di una famiglia tipo (riscaldamento autonomo e 1.400 mc di consumi annui) nelle principali città italiane. Come si vede, Roma

presenta costi fra i più elevati (1.166 euro), con una spesa inferiore solo a quella di Palermo e analoga a quella di Napoli, mentre Bari e Bologna sono le uniche grandi città a presentare costi in linea con la media nazionale.

Fig. 5.16

Stima della spesa annua lorda per un consumo pari a 1.400 mc di gas nelle principali città italiane (2008)



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati CNEL – Osservatorio dei Servizi Pubblici Locali
<http://cnelspl.portalecnel.it/SPL/index.asp>.

Il prezzo relativamente alto che si registra a Roma è il risultato di prezzi superiori alla media per tutte e tre le voci disaggregate, meno elevati però nel caso della vendita (+10%) rispetto alla distribuzione (+29%) ed alle imposte, in parte per effetto della progressività, in parte anche per una imposizione regionale superiore alla media delle città osservate (+16%).

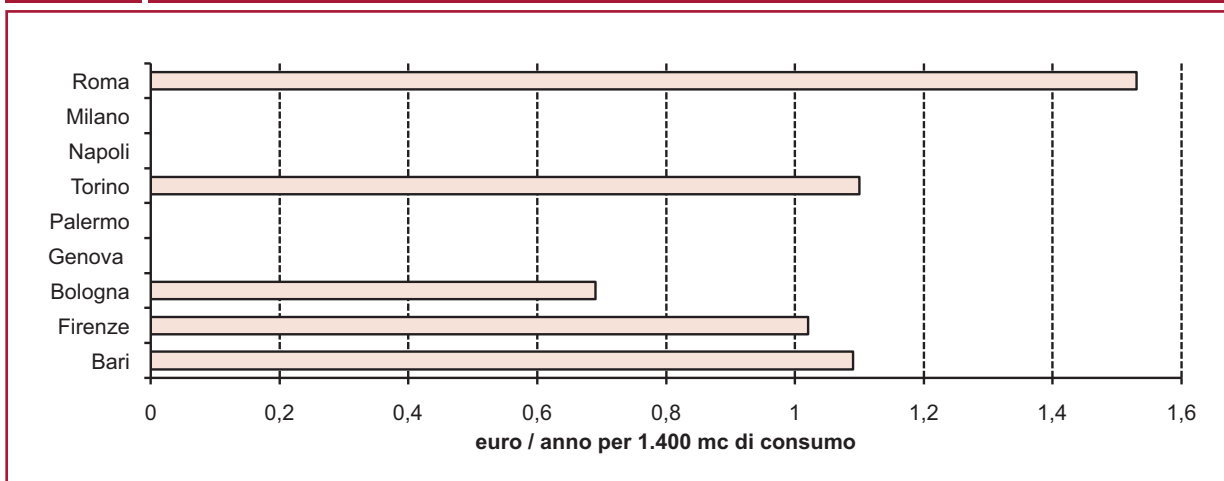
La variabilità delle tariffe di distribuzione (massima spesa 381 euro a Palermo, minima 117 a Bologna), supera nettamente quella della vendita, pure rilevante (576 a Napoli e 464 a Bologna). Per la vendita, inoltre, i valori si dividono nettamente fra due livelli separati: quelli di Bologna, Firenze e Genova (intorno ai 480 euro) e tutti gli altri (intorno a una

media di 540 euro). Anche le imposte variano sensibilmente, dai 344 euro di Palermo ai 427 di Roma. I comuni hanno la facoltà di imporre una quota aggiuntiva della tariffa di distribuzione, da destinare come contributo alle spese connesse alla fornitura del gas a clienti in condizioni economiche disagiate, anziani e disabili³⁵. La Fig. 5.17 mostra l'importo complessivo derivante dall'applicazione della componente tariffaria stabilita dai singoli comuni al consumo medio di 1.400 mc annui. Le uniche città dove il prelievo è attivo sono Roma, Torino, Bari, Firenze e Bologna. Il contributo applicato a Roma è il più alto, pur comportando un onere complessivo per le famiglie molto limitato (in media 1,53 euro/anno).

³⁵ Autorità per l'energia, art. 9 delibera n. 170/04 e art. 10 delibera n. 173/04.

Fig. 5.17

Importo totale del contributo annuo a fini sociali calcolato su un consumo di 1.400 mc previsto dai Comuni delle principali città italiane (2008)



Fonte: elaborazioni Agenzia su dati CNEL – Osservatorio dei Servizi Pubblici Locali
<http://cnelspl.portalecnel.it/SPL/index.asp>.

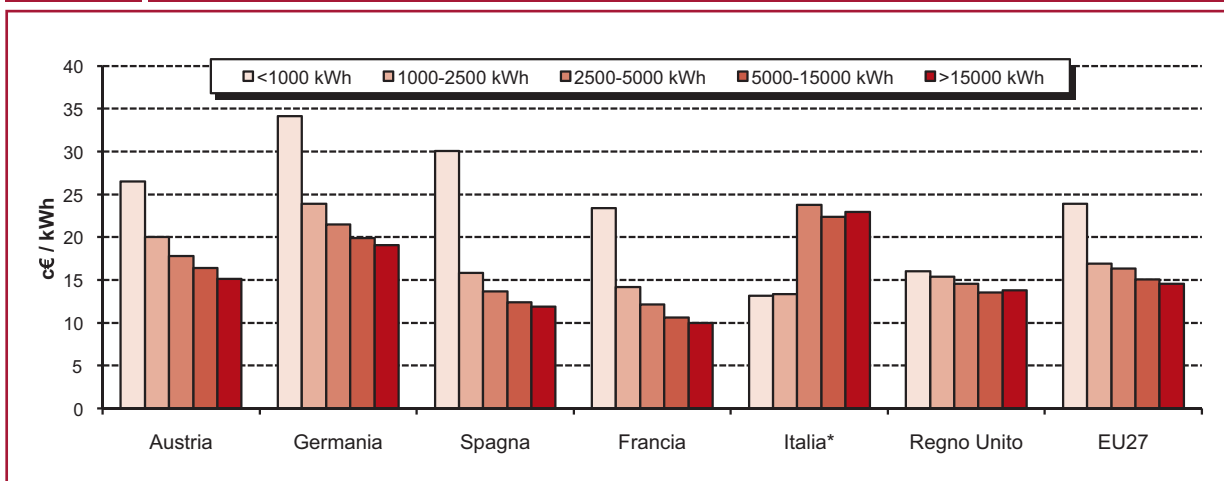
Prezzi internazionali

Il confronto europeo dei prezzi unitari medi lordi dell'energia elettrica conferma la particolarità ita-

liana che vede il prezzo salire significativamente all'aumentare della fascia di consumo (Fig. 5.18), tendenza determinata sia dalla struttura tariffaria regolata che da quella impositiva.

Fig. 5.18

Prezzo unitario medio dell'energia elettrica al lordo delle imposte per fasce di consumo domestico nei principali paesi europei (I semestre 2008)



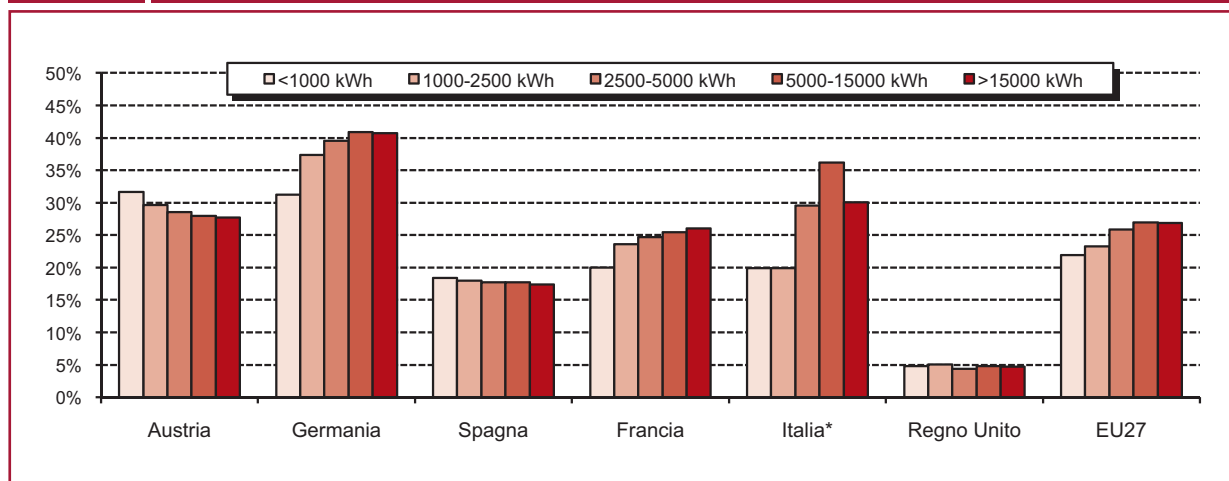
(*) Dati relativi al II semestre 2007.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Eurostat.

Il prezzo lordo che ne deriva, in Italia è decisamente il più basso per consumi limitatissimi (inferiori a 1000 kWh), ma già per la fascia successiva (bassi consumi) il margine si assottiglia e i più alti prezzi in Spagna, Francia e Regno Unito si discostano di

poco. A partire dalla fascia di consumi intermedi (oltre 2500 kWh) il prezzo italiano diventa invece il più alto del campione, significativamente superiore alla media e quasi doppio rispetto a quello pagato in Francia e Spagna.

Fig. 5.19

Incidenza delle imposte sul prezzo medio dell'energia elettrica per fasce di consumo domestico nei principali paesi europei (I semestre 2008)


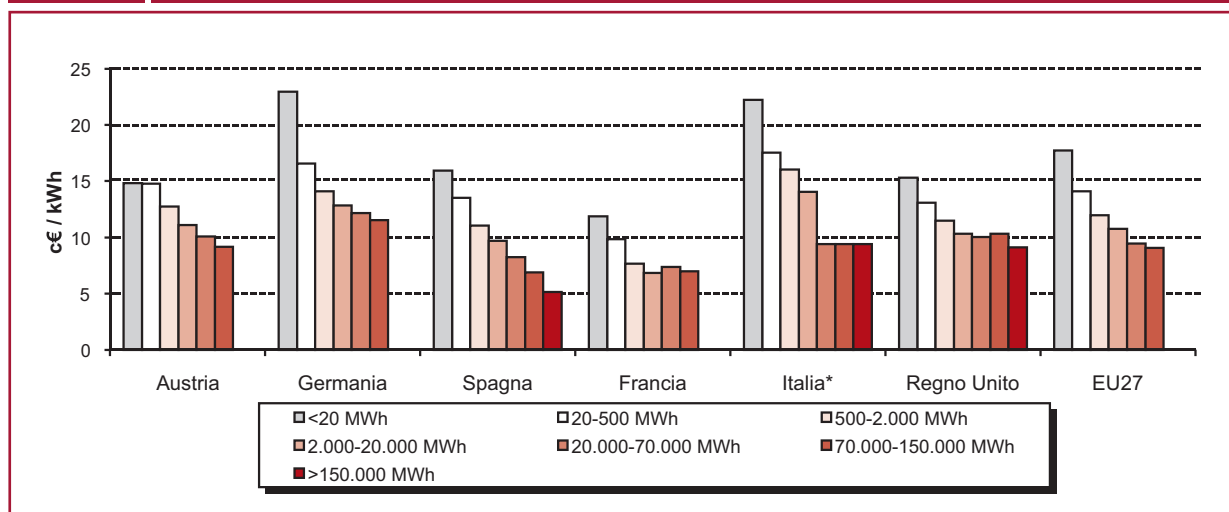
(*) Dati relativi al II semestre 2007.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Eurostat.

Parte del fenomeno appena osservato è legato all'incidenza delle imposte (Fig. 5.19), che appare decrescente rispetto ai consumi solo per l'Austria, sostanzialmente neutra in Spagna e Regno Unito, mentre è crescente per Germania, Francia Italia. Il livello di imposizione tedesco è il più alto, supe-

rando il 40% del totale nel caso di alti consumi. Segue l'Italia, dove la fascia di alti consumi presenta un'incidenza delle imposte del 35%, che scende al 30% per la fascia media. Da notare i livelli di imposizione uniformemente bassi in Spagna e – soprattutto – nel Regno Unito.

Fig. 5.20

Prezzo unitario medio dell'energia elettrica al lordo delle imposte per fasce di consumo industriale nei principali paesi europei (I semestre 2008)


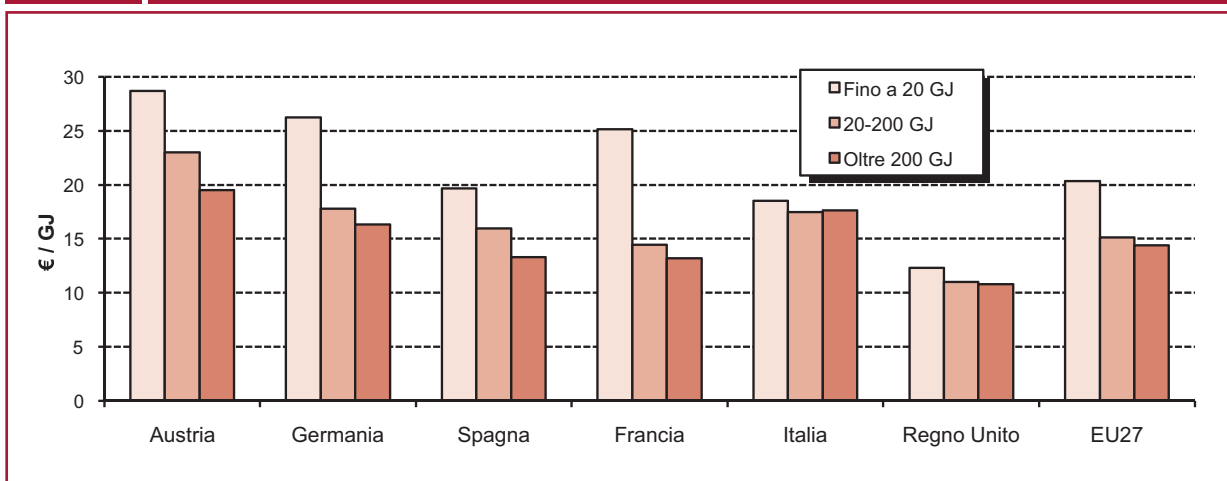
(*) Dati relativi al II semestre 2007.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Eurostat.

Passando ai consumi industriali (Fig. 5.20), si nota che il prezzo segue anche in Italia una logica di mercato prezzo/quantità, diminuendo sensibilmente all'aumentare dei consumi, per stabilizzarsi oltre la soglia dei 20.000 MWh/anno. Germania e Italia presentano i prezzi più alti, soprattutto per le imprese

con consumi annui medio-bassi, mentre la Francia presenta un vantaggio competitivo in tutte le categorie di consumo – più accentuato per le piccole imprese con bassi consumi – che si traduce in una minore variabilità del prezzo rispetto alle quantità domandate.

Fig. 5.21 Prezzo unitario medio del gas naturale al lordo delle imposte per fasce di consumo domestico nei principali paesi europei (I semestre 2008)

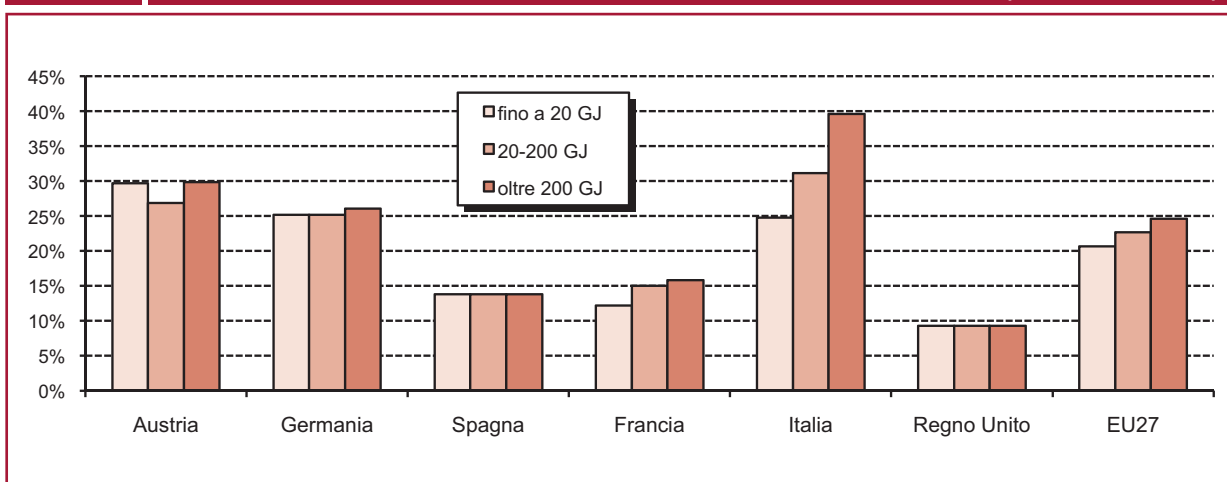


Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Eurostat.

Anche per il gas il prezzo medio domestico unitario italiano è inferiore alla media europea per bassi consumi e superiore per i consumi medio-alti. Tuttavia, l'andamento del prezzo medio nazionale in

rapporto ai consumi non è crescente come avviene per l'energia elettrica, bensì leggermente decrescente (Fig. 5.21).

Fig. 5.22 Incidenza delle imposte sul prezzo medio del gas naturale per fasce di consumo domestico (I semestre 2008)



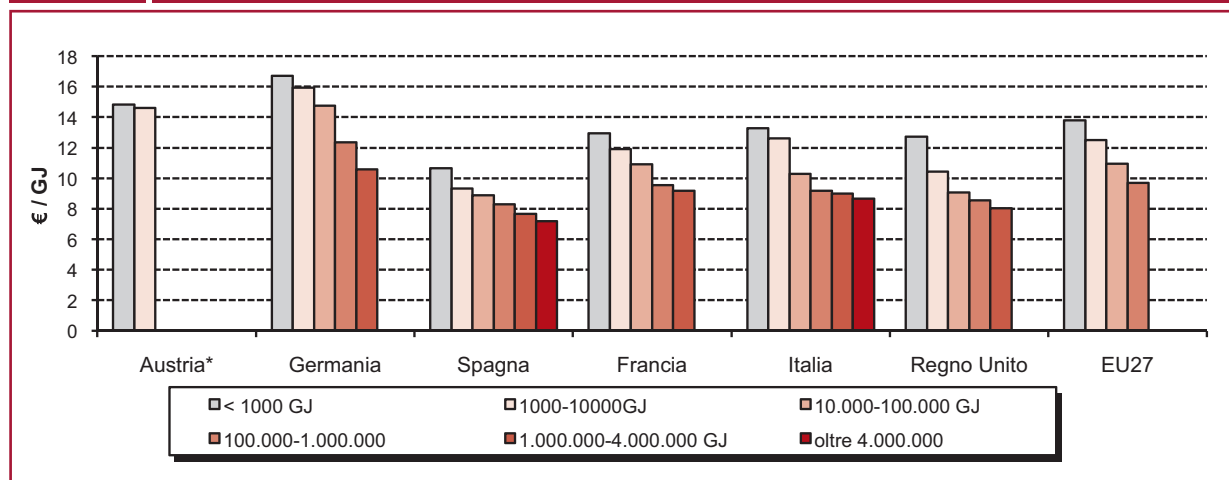
Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Eurostat.

Sul prezzo unitario medio italiano, le imposte incidono in misura crescente rispetto alle fasce di consumo e – in percentuale – sono superiori alla media europea per tutte le fasce. Comunque le imposte

italiane sono le più alte fra quelle dei paesi osservati, con l'eccezione della percentuale riferita ai bassi consumi dell'Austria e della Germania (Fig. 5.22).

Fig. 5.23

Prezzo unitario medio del gas naturale al lordo delle imposte per fasce di consumo industriale nei principali paesi europei (I semestre 2008)



(*) Dati relativi al II semestre 2007.

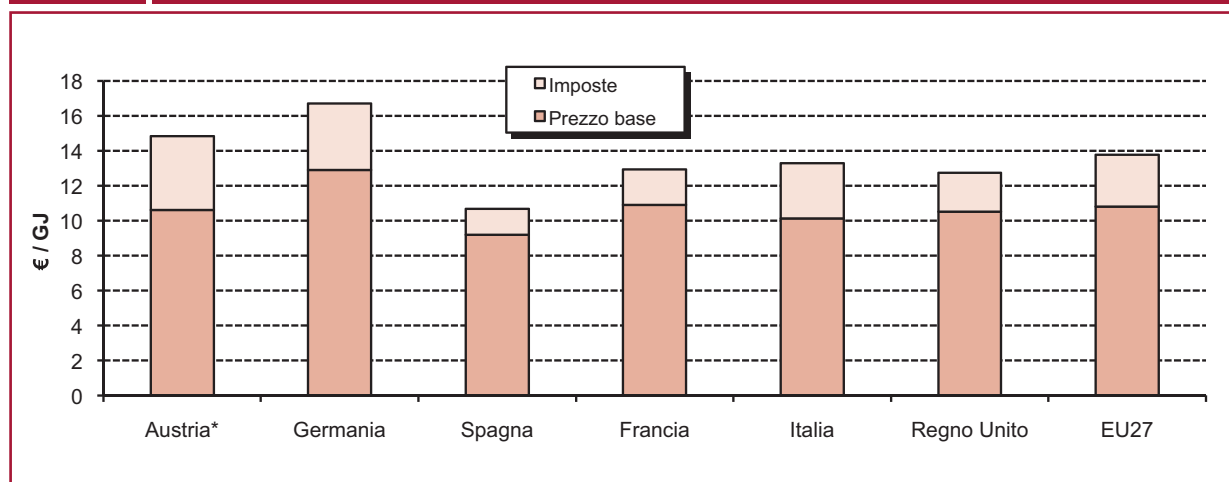
Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Eurostat.

Il prezzo unitario medio lordo per i consumi industriali è invece significativamente decrescente in tutti i principali paesi europei (Fig. 5.23). L'Italia pre-

senta livelli intermedi fra i paesi osservati, ma per quasi tutte le fasce di consumo il prezzo medio italiano è inferiore a quello medio europeo.

Fig. 5.24

Composizione del prezzo unitario medio del gas naturale per le piccole imprese nei principali paesi europei (I semestre 2008)



(*) Dati relativi al II semestre 2007.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati Eurostat.

La Fig. 5.24 mostra infine come, per le imprese con bassi consumi, l'Italia presenti prezzi netti fra i più

bassi (più bassi solo in Spagna), ma con l'aggiunta delle imposte superi sia la Francia che il Regno Unito.

5.6 Approfondimenti e monitoraggio della qualità

I servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas sono soggetti alla regolazione della qualità commerciale, che consiste nei tempi di esecuzione da parte degli esercenti di determinate prestazioni richieste dai clienti. L'Autorità per l'energia ha identificato alcune prestazioni fondamentali, stabilendo tempi massimi di esecuzione per ogni singola prestazione e prevedendo indennizzi automatici al cliente ogni volta che l'esercente non rispetta lo standard per cause imputabili alla propria responsabilità (standard specifici). Per altre prestazioni è fissato invece un tempo standard entro il quale una certa percentuale di richieste deve essere evasa (standard generali), ma non sono previsti indennizzi per i singoli casi in cui i tempi di esecuzione superano il limite.

La maggior parte degli standard, sia generali che specifici, rientrano nelle responsabilità del distributore, ma ve ne sono alcuni che riguardano i venditori, ossia i soggetti che interagiscono con il cliente: si tratta dei tempi massimi previsti per trasferire

eventuali comunicazioni fra cliente e distributore, oltre alle rettifiche di fatturazione e alle risposte a reclami e richieste scritte riguardanti l'attività di vendita.

Per le società di vendita, inoltre, l'Autorità per l'energia ha stabilito alcuni standard relativi ai *call center* e svolge analisi semestrali attraverso cui assegna un punteggio complessivo alla qualità dei servizi forniti dai numeri verdi dei venditori.

5.6.1 Qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica

Dalla Tav. 5.23 si può osservare come le prestazioni di Acea Distribuzione siano piuttosto soddisfacenti, con percentuali di fuori standard inferiori alla media e tempi medi di esecuzione allineati alla media o addirittura inferiori, nonostante i problemi di congestione e di traffico che le dimensioni della capitale indubbiamente comportano.

Tav. 5.23 Standard specifici soggetti ad indennizzo automatico e dati di qualità commerciale riferiti ai clienti domestici alimentati in BT delle grandi imprese di distribuzione di energia elettrica (2007)

Prestazioni	Attivazione della fornitura		Disattivazione della fornitura		Riattivazione della fornitura per morosità		Puntualità per appuntamenti personalizzati
Standard AEEG	5 gg lav		5 gg lav		1 g feriale		3 h
Prestazioni medie effettive degli esercenti	gg lav	FS %	gg lav	FS %	gg fer	FS %	FS %
Acea Roma	2,7	0,0	3,0	0,2	0,5	0,4	0,5
Acegas Trieste	3,6	0,9	3,8	2,6	0,3	2,6	0,0
Aem Milano	3,0	0,1	3,3	0,1	0,2	0,3	1,3
Aem Torino	2,5	0,5	2,8	1,5	0,8	0,6	1,2
Asm Brescia	3,1	0,1	3,4	0,4	0,1	0,2	0,0
Enia (PR)	2,1	0,5	2,8	0,0	0,0	0,1	0,0
Hera Bologna	5,3	25,6	3,5	2,8	0,5	0,0	0,0
Enel Distribuzione BA	1,1	0,5	0,9	0,5	0,3	1,6	0,0
Enel Distribuzione FI	1,5	1,1	1,1	1,0	0,4	1,3	7,8
Enel Distribuzione GE	1,4	0,7	1,3	1,0	0,5	1,8	0,8
Enel Distribuzione NA	1,5	1,5	1,2	1,1	0,4	2,2	1,4
Enel Distribuzione PA	1,5	1,2	1,3	0,9	0,3	1,6	0,0
Media	2,4	2,7	2,4	1,0	0,4	1,1	1,1

Prestazioni	Preventivazione lavori semplici		Esecuzione lavori semplici		Ripristino fornitura in seguito a guasto del GdM x richieste pervenute:			
					gg feriali h 8-18		h 18-8 e gg festivi	
Standard AEEG	20 gg lav		15 gg lav		3 h		4 h	
Prestazioni medie effettive degli esercenti	gg lav	FS %	gg lav	FS %	h	FS %	h	FS %
Acea Roma	9,7	0,5	6,8	0,2	2,2	3,7	2,1	2,8
Acegas Trieste	10,5	7,1	3,1	1,5	1,6	3,3	1,4	0,4
Aem Milano	7,9	1,7	8,1	0,0	2,3	16,4	2,1	4,0
Aem Torino	9,2	4,4	3,2	0,1	1,7	4,0	1,4	0,8
Asm Brescia	4,4	0,3	3,8	1,4	1,1	2,7	1,1	0,4
Enia (PR)	13,4	0,3	5,9	4,5	1,2	1,1	1,2	0,0
Hera Bologna	13,6	3,8	8,4	12,8	0,5	0,0	1,5	0,0
Enel Distribuzione BA	12,9	3,8	7,3	0,9	1,2	0,8	1,2	0,0
Enel Distribuzione FI	11,5	0,3	8,5	0,9	1,5	0,7	1,5	0,0
Enel Distribuzione GE	10,2	2,2	10,1	2,9	1,7	4,0	1,6	0,0
Enel Distribuzione NA	10,7	2,4	9,0	4,5	1,9	5,2	2,0	3,1
Enel Distribuzione PA	16,2	4,6	10,9	6,4	1,7	3,0	1,8	2,5
Media	10,9	2,6	7,1	3,0	1,6	3,7	1,6	1,2

Legenda: FS prestazioni fuori standard.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

In particolare risultano piuttosto soddisfacenti i tempi di preventivazione ed esecuzione di lavori semplici, ma anche prestazioni con standard più stringenti, come la riattivazione della fornitura sospesa in casi di morosità del cliente o la fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati. Le uni-

che due prestazioni per cui i fuori standard e i tempi medi eccedono la media del campione sono quelle di riattivazione della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura, ma restano comunque migliori rispetto a quelle di altre grandi città come Milano o Napoli.

Tav. 5.24 Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard su prestazioni di qualità commerciale versati a clienti domestici alimentati in BT dai principali distributori di energia elettrica (2007)

Grandi esercenti	Indennizzi totali (n.)	Importo totale (€)	€/indennizzo	€/prestazione richiesta	€cent/cliente
Acea Roma	323	10.200	31,58	0,14	0,82
Acegas Trieste	62	3.930	63,39	0,48	3,48
Aem Milano	548	26.010	47,46	0,70	3,71
Aem Torino	267	8.010	30,00	0,34	1,78
Asm Brescia	61	3.930	64,43	0,21	2,21
Enia (PR)	40	2.250	56,25	0,22	2,48
Hera Bologna	67	4.530	67,61	2,80	11,36
Enel Distribuzione BA	619	21.660	34,99	0,31	3,50
Enel Distribuzione FI	458	16.680	36,42	0,40	3,74
Enel Distribuzione GE	471	16.470	34,97	0,41	3,33
Enel Distribuzione NA	2.821	124.170	44,02	0,81	11,70
Enel Distribuzione PA	1.238	49.020	39,60	0,65	9,06
Media			45,89	0,62	4,76

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

Anche per quanto riguarda gli indennizzi (Tav. 5.24), Acea Distribuzione riporta indici fra i migliori del campione, in particolare quelli significativi dell'importo per richiesta e dell'importo per cliente, i più bassi di tutto il campione dei grandi distributori.

Analogamente, nel caso degli standard generali (Tav. 5.25) Acea Distribuzione presenta buoni risultati, rispettando in tutti i casi i tempi massimi e registrando tempi medi di esecuzione inferiori alla

media dei grandi distributori, con percentuali di rispetto sempre superiori. Le principali criticità riguardano invece quasi tutte le gestioni Enel distribuzione nelle grandi città osservate, con percentuali di rispetto inferiori allo standard e in alcuni casi tempi effettivi medi largamente eccedenti lo standard, come nei casi di Napoli, Palermo e Firenze per tre prestazioni su cinque.

Tav. 5.25 Standard generali e dati di qualità commerciale riferiti ai clienti domestici alimentati in BP delle grandi imprese di distribuzione di energia elettrica (2007)

Prestazioni	Esecuzione lavori semplici		Verifica del gruppo di misura		Verifica della tensione		Risposta a reclami e richieste scritte			
							distribuzione		misura	
Standard AEEG	60	85%	10	90%	10	90%	20	90%	20	90%
Prestazioni medie effettive dei distributori	gg lav	% rispetto	gg lav	% rispetto	gg lav	% rispetto	gg lav	% rispetto	gg lav	% rispetto
Acea Roma	20,3	98,5	7,1	97,0	6,1	90,3	12,7	99,9	11,0	100,0
Acegas Trieste	7,2	100,0	2,3	100,0	2,4	100,0	nr	nr	nr	nr
Aem Milano	10,9	100,0	4,0	100,0	nr	nr	16,9	90,1	nr	nr
Aem Torino	15,5	99,8	2,2	100,0	3,7	93,1	13,9	84,6	16,3	68,6
Asm Brescia	9,7	100,0	1,2	100,0	1,5	100,0	14,6	98,4	nr	nr
Enia Parma	28,9	91,3	5,8	100,0	nr	nr	9,8	100,0	nr	nr
Hera Bologna	1,1	100,0	2,9	100,0	nr	nr	15,3	100,0	14,4	100,0
Enel Distribuzione BA	24,6	95,0	6,7	88,1	20,5	75,0	51,8	55,9	18,5	81,6
Enel Distribuzione FI	64,1	83,5	11,5	83,3	9,2	81,8	17,1	80,7	33,4	64,7
Enel Distribuzione GE	48,4	85,8	7,2	85,2	13,0	66,7	20,2	76,8	15,1	80,6
Enel Distribuzione NA	53,2	74,7	10,5	86,6	99,6	78,6	84,9	45,9	62,2	60,3
Enel Distribuzione PA	88,6	56,2	8,6	87,4	8,0	90,4	116,2	42,0	64,4	65,7
Media	31,0	90,4	5,8	94,0	18,2	86,2	33,9	79,5	29,4	77,7

Legenda: nr nessuna richiesta

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

Nel caso della vendita gli indicatori sottoposti a regolazione sotto la responsabilità dei venditori sono molto pochi: si tratta delle rettifiche di fatturazione (indice particolarmente importante e soggetto ad indennizzi automatici) e della risposta a reclami e richieste scritte relative all'attività di vendita (per cui è fissato uno standard generale).

In questo caso non è più Acea Distribuzione la società responsabile, ma tutti i venditori presenti sul mercato romano, tra i quali tuttavia Acea Electrabel Elettricità assume tuttora un peso di assoluto rilievo. Laddove Acea Distribuzione ha ottenuto risultati fra i migliori del campione seguendo un *trend* di forte

miglioramento nell'ultimo periodo, si deve invece registrare che la società di vendita del gruppo Acea risulta la peggiore di tutto il campione, sia per le rettifiche di fatturazione che per le risposte a reclami e richieste scritte (Tav. 5.26). La situazione appare particolarmente grave per le rettifiche di fatturazione, per cui il tempo medio effettivo supera i 4 mesi (contro uno standard di 3 mesi) e un adempimento su due è stato fuori standard, dando luogo a quasi 90.000 euro di indennizzi automatici. Anche le risposte a reclami presentano un tempo medio eccedente lo standard e la percentuale di rispetto è largamente inferiore a quella prevista.

Tav. 5.26 Standard e dati di qualità commerciale riferiti ai clienti domestici alimentati in BP delle grandi imprese di vendita di energia elettrica (2007)

Prestazioni	Rettifiche di fatturazione				Risposta a reclami e richieste scritte	
Standard AEEG	90 gg. Solari				20	90%
Prestazioni medie effettive dei venditori	% fuori standard	Tempo medio effettivo	Numero indennizzi automatici	Importo (€)	gg. lav.	% rispetto
Acea Electrabel Elettricità	51,5	123,9	613	88.710	22,8	65,1
Acegas Trieste	0,0	26,7	-	-	10,3	92,8
Aem Milano	2,9	19,1	23	2.910	-	-
Aem Torino Iride mercato	0,0	53,6	-	-	17,8	73,1
Asm Brescia Energia e Ambiente	0,0	3,5	-	-	0,0	97,1
Enia Parma AMPS Energie	0,0	27,3	-	-	8,2	96,2
Hera Bologna Hera COMM	7,9	20,6	-	-	15,5	99,6
Enel Distribuzione Bari	14,6	57,4	1	30	17,7	81,0
Enel Distribuzione Firenze	9,6	57,4	2	120	13,1	86,3
Enel Distribuzione Genova	12,0	61,7	1	60	11,9	88,1
Enel Distribuzione Napoli	5,9	53,4	3	210	16,6	82,8
Enel Distribuzione Palermo	18,8	62,5	3	90	17,0	78,7
Enel Energia Bari	-	-	-	-	27,5	50,0
Enel Energia Firenze	-	-	-	-	7,0	100,0
Enel Energia Genova	-	-	-	-	13,3	100,0
Enel Energia Napoli	-	-	-	-	12,0	50,0
Enel Energia Palermo	-	-	-	-	16,0	100,0
Media	10,3	47,3	-	-	14,2	83,8

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

Questi risultati si traducono anche nei peggiori indici per quanto riguarda gli indennizzi automatici (Tav. 5.27), specialmente quello più significativo dell'importo per richiesta, che raggiunge il livello di 72

euro/richiesta (in media ogni richiesta ha dato luogo ad un indennizzo maggiorato per il ritardo con cui è stato accreditato al cliente rispetto ai tempi previsti dall'Autorità).

Tav. 5.27 Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard su prestazioni di qualità commerciale versati a clienti domestici alimentati in BT dai principali venditori di energia elettrica (2007)

Prestazioni medie effettive dei venditori	Indennizzi totali (n.)	Importo totale (€)	€/indennizzo	€/prestazione richiesta	€cent/cliente
Acea Electrabel Elettr.	613	88.710	144,71	72,00	7,20
Acegas Trieste	0	-	-	-	-
Aem Milano	23	2.910	126,52	4,20	0,42
Aem Torino Iride mercato	0	-	-	-	-
Asm Brescia EnergiaAmb.	0	-	-	-	-
Enia (PR) AMPS Energie	0	-	-	-	-
Hera Bologna Hera COMM	0	-	-	-	-
Enel Distribuzione Bari	1	30	30,00	0,14	0,00
Enel Distribuzione Firenze	2	120	60,00	1,43	0,03
Enel Distribuzione Genova	1	60	60,00	0,60	0,01
Enel Distribuzione Napoli	3	210	70,00	2,08	0,02
Enel Distribuzione Palermo	3	90	30,00	1,88	0,02
Media			74.46	11.76	1.10

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

5.6.2 Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas

La Tav. 5.28 elenca gli standard soggetti ad indennizzo automatico di responsabilità dei distributori di gas e riporta le prestazioni 2007 dei principali esercenti per i piccoli clienti (con contatore fino a G6). Italgas, rispetto ai clienti del territorio romano, presenta una buona prestazione sui tempi di preventivazione per i lavori sia semplici che complessi e anche per l'attivazione della fornitura. Le prestazioni più critiche sono la disattivazione della fornitura e la riattivazione in seguito a distacco per morosità:

la prima presenta tempi effettivi medi di esecuzione doppi rispetto allo standard previsto; per la seconda nel 2007 i tempi medi erano cinque volte superiore alla standard, mentre nel 2008 sono il triplo. Per l'esecuzione di lavori semplici, il tempo medio supera appena lo standard sia nel 2007 che nel 2008, con un numero di prestazioni fuori standard superiore alla media. In generale, però, si deve osservare che le percentuali di adempimenti fuori standard non sono molto elevate, cosa che determina il pagamento di indennizzi relativamente bassi.

Tav. 5.28 Indicatori di qualità commerciale soggetti ad indennizzo automatico e riferiti ai clienti finali alimentati in BP, con gruppo di misura fino a G6, dei principali distributori di gas (2007)

Prestazioni	preventiv. lavori semplici		preventiv. lavori complessi		esecuzione lavori semplici		attivazione della fornitura		disattivazione della fornitura		riattivazione della fornitura per morosità		puntualità per appuntamenti personalizzati
Standard AEEG	15 gg lav		40 gg lav		10 gg lav		10 gg lav		5 gg lav		2 gg feriali		2 ore
Prestazioni effettive medie*	FS%	gg	FS%	gg	FS%	gg	FS%	gg	FS%	gg	FS%	gg	FS%
Italgas	1,2	6,2	1,1	8,9	4,4	6,8	1,0	3,4	0,5	2,5	2,9	1,2	1,4
Italgas Roma 2007	0,2	6,1	0,5	5,5	5,9	11,2	0,9	8,4	0,7	10,7	1,2	11,2	2,5
Italgas Roma 2008	0,4	5,0	0,0	5,8	4,5	11,8	1,0	8,7	0,6	12,3	3,4	5,9	1,5
Enel Rete Gas	4,8	7,8	16,1	24,5	11,2	16,3	22,8	12,6	4,4	2,7	1,5	0,9	0,6
Hera (BO)	7,8	9,1	0,7	11,2	15,1	11,5	2,1	6,0	8,3	4,4	1,2	1,4	2,0
AEM DeG (MI)	1,4	4,9	3,6	11,9	2,1	6,2	0,0	5,4	0,1	3,3	0,0	1,6	0,5
Napoletanagas (NA)	0,5	5,4	2,9	11,3	2,4	6,1	1,6	4,2	0,3	3,2	1,9	1,3	0,4
Toscana Energia (FI)	4,0	5,8	1,3	6,7	6,3	7,4	1,4	3,7	0,8	2,1	1,6	1,0	1,7
AES (TO)	0,2	5,0	0,0	12,4	1,1	5,2	0,2	4,2	0,6	3,6	0,6	1,5	0,5
Enia (PR)	0,0	3,3	0,0	3,5	3,1	4,8	0,0	3,1	0,1	2,9	0,0	0,4	0,0
ASM Reti (BS)	1,6	7,4	10,0	18,7	1,2	4,6	0,5	3,9	1,5	2,9	0,1	0,6	0,0
Iride Acqua Gas (GE)	1,5	6,0	4,4	25,0	4,4	10,0	0,4	5,0	0,5	3,0	0,0	1,0	4,0
Acegas (TS)	7,0	10,7	10,4	19,4	8,2	9,1	0,0	4,3	0,3	3,1	2,8	0,4	0,0
Media	2,7	6,5	4,6	14,0	5,4	8,0	2,7	5,1	1,6	3,1	1,1	1,0	1,0

(*) Esercenti con un numero di clienti finali superiore a 200.000.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

In generale, per gli altri esercenti, si osserva che i tempi medi effettivi di esecuzione delle prestazioni si mantengono al di sotto dello standard, con alcune sporadiche eccezioni (soprattutto Enel).

Queste evidenze trovano riscontro negli indici degli indennizzi automatici (Tav. 5.29), soprattutto nell'importo medio per richiesta, particolarmente alto per Enel (7 euro/richiesta), ma anche per Toscana Energia (8). Queste stesse aziende presentano

anche un alto importo per cliente (rispettivamente 65 e 61 euro). Per quanto riguarda i tempi di adempimento nel pagamento degli indennizzi, le aziende peggiori sono Toscana Energia e Hera, mentre si confermano le buone prestazioni di Asm Reti, e Aes Torino. Italgas in generale presenta indicatori migliori della media, sia per i tempi di adempimento nel pagamento degli indennizzi, sia per l'importo per richiesta e per cliente.

Tav. 5.29 Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard su prestazioni di qualità commerciale versati a clienti finali alimentati in BP, con gruppo di misura fino a G6, dai principali distributori di gas (2007)

Grandi esercenti*	Indennizzi totali (n.)	Importo totale (€)	€/indennizzo	€/prestazione richiesta	€cent/cliente
Italgas	4.474	192.600	43,05	0,60	4,32
Italgas Roma 2007	796	36.330	45,64	0,68	2,95
Italgas Roma 2008	574	28.830	50,23	0,61	2,32
Enel Rete Gas	23.965	1.284.360	53,59	6,50	65,06
Hera (BO)	3.767	345.060	91,60	4,38	34,88
AEM DeG (MI)	574	49.740	86,66	0,71	6,16
Napoletanagas (NA)	578	44.160	76,40	0,77	6,29
Toscana Energia (FI)	3.323	384.840	115,81	8,47	61,04
AES (TO)	141	7.310	51,84	0,23	1,71
Enia (PR)	71	4.650	65,49	0,14	1,25
ASM Reti (BS)	438	30.720	70,14	0,75	8,29
Iride Acqua Gas (GE)	214	10.350	48,36	0,45	3,23
Acegas (TS)	281	17.790	63,31	0,79	7,09
Media			69,66	2,16	18,12

(*) Esercenti con un numero di clienti finali superiore a 200.000.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

Gli indicatori di qualità non soggetti ad indennizzo automatico sotto la responsabilità dei distributori si riferiscono all'esecuzione di lavori complessi, alla verifica del gruppo di misura e alla risposta a reclami e richieste scritte per l'attività di distribuzione e misura. La Tav. 5.30 riporta gli standard fissati dall'Autorità per l'energia e le prestazioni dei principali distributori in relazione ai piccoli clienti con gruppi di misura fino a G6.

Le prestazioni di Italgas sulla rete di Roma sono molto buone per quanto riguarda la gestione dei re-

clami e delle risposte alle richieste scritte dei clienti, mentre per il resto sono le peggiori del campione³⁶. L'esecuzione di lavori complessi vede un miglioramento dal 2007 al 2008, con i tempi medi che sfiorano di poco lo standard, anche se la percentuale di rispetto è ancora largamente insufficiente. La verifica del gruppo di misura, già ampiamente fuori standard nel 2007, è peggiorata nettamente nel 2008, con oltre 70 giorni di adempimento medio (contro i 10 previsti) e il 32% di rispetto (anziché il 90%).

Tav. 5.30 Indicatori di qualità commerciale non soggetti ad indennizzo automatico e riferiti ai clienti finali alimentati in BP, con gruppo di misura fino a G6, dei principali distributori di gas (2007)

Prestazioni	Esecuzione lavori complessi		Verifica del gruppo di misura		Risposta a reclami e richieste scritte	
	60	85%	10	90%	20	90%
Standard AEEG	gg. lav.	% rispetto	gg. lav.	% rispetto	gg. lav.	% rispetto
Prestazioni medie effettive degli esercenti						
Italgas	26,1	90,0	9,3	64,2	9,8	94,4
Italgas Roma 2007	70,4	64,1	20,5	77,6	8,4	93,7
Italgas Roma 2008	60,9	71,0	72,5	32,2	8,3	96,2
Enel Rete Gas	54,4	84,2	8,6	79,7	18,2	94,4
Hera (BO)	15,2	95,3	8,5	85,6	5,1	94,9
AEM DeG (MI)	9,3	100,0	6,3	100,0	9,2	97,0
Napoletanagas (NA)	12,8	100,0	12,3	61,4	14,7	97,8
Toscana Energia (FI)	18,4	95,7	5,2	93,5	11,1	90,7
AES (TO)	13,5	100,0	6,2	92,5	7,8	84,8
Enia (PR)	14,7	100,0	2,9	100,0	12,4	100,0
ASM Reti (BS)	7,0	100,0	8,4	94,9	10,3	92,3
Iride Acqua Gas (GE)	66,0	90,9	11,0	76,2	17,1	78,6
Acegas (TS)	20,2	94,7	8,0	100,0	16,9	57,1
Media	23,4	95,5	7,9	86,2	12,1	89,3

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

5.6.3 Qualità dei *call center* dei venditori di energia elettrica e gas

Dal 2008, i *call center* dei venditori di energia elettrica e di gas devono rispettare gli obblighi minimi e gli standard di qualità definiti dall'Autorità per l'energia. Gli obblighi minimi riguardano:

- *struttura dell'albero fonico*: il cliente deve poter parlare con un operatore dopo non più di due scelte (tre se sono presenti più servizi);
- *orario*: almeno 35 ore alla settimana per i servizi con operatore, aumentate a 50 per le imprese che non hanno sufficienti sportelli sul territorio servito;
- *numero verde*: gratuità delle chiamate per il cliente, almeno da rete fissa;
- *informazione*: pubblicazione su internet e sulle fatture del numero verde, degli orari e del tipo di chiamate abilitate.

L'Autorità ha anche fissato livelli standard per il tempo medio di attesa, per la percentuale di chiamate andate a buon fine e per l'accessibilità al servizio. Sulla base di questi standard sono stati elaborati tre indicatori, che riflettono il livello com-

pletivo di varie prestazioni:

- *accesso (PA)*: disponibilità delle linee telefoniche, accessibilità (orari e giorni di apertura dei *call center*) e gratuità delle chiamate anche dalla rete mobile;
- *qualità (PQ)*: tempi medi di attesa prima di riuscire a parlare con un operatore, percentuale di chiamate con risposta di un operatore, possibilità per il cliente di essere richiamato, segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa, semplicità dell'albero di navigazione in fase di accesso, eventuale presenza di un portale internet, adozione di iniziative con le Associazioni dei consumatori;
- *soddisfazione dei clienti (PSC)*: indagine statistica semestrale svolta dall'Autorità su un campione dei clienti che hanno telefonato ai *call center* delle varie imprese.

Le aziende registrano tutte queste informazioni e sono tenute ad inviarle periodicamente all'Autorità per l'energia. In base ai risultati effettivamente rilevati dai *call center* aziendali vengono assegnati dei punteggi parziali per ognuno di questi indicatori, su

³⁶ Al contrario, i dati Italgas complessivi rispettano tutti gli standard, evidenziando in questo senso un problema legato alla gestione commerciale di Roma.

cui poi viene calcolato il punteggio complessivo (IQT)³⁷, che permette una valutazione comparativa dei servizi offerti dalle singole aziende di vendita.

La graduatoria che ne deriva viene pubblicata semestralmente. La Fig. 5.25 riporta il punteggio conseguito da dieci dei principali venditori nella prima graduatoria ufficiale di questo sistema di regolazione comparativa, riferita al secondo semestre 2008. Le imprese selezionate sono tutte quelle collegate ad esercenti della distribuzione.

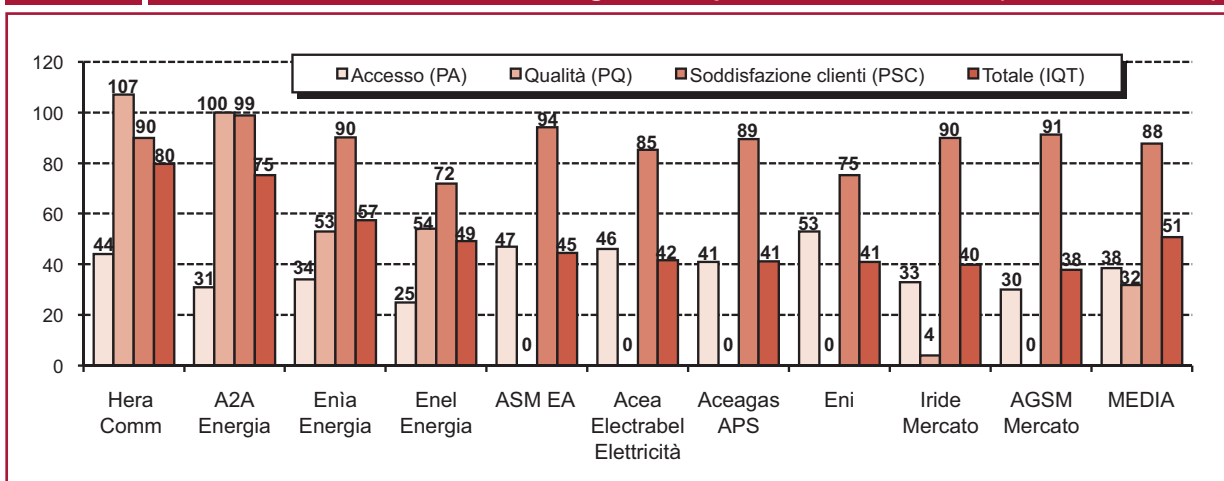
Acea Electrabel Elettricità in questo contesto si trova a metà graduatoria, con un punteggio complessivo che però è al di sotto della media del campione. Rispetto al complesso delle 25 imprese che hanno fornito la documentazione richiesta, l'azienda romana si trova invece in ventesima posizione, mettendo in evidenza che le aziende più piccole e comunque non legate a soggetti operanti nella

distribuzione hanno mediamente registrato una qualità dei servizi di contatto superiore. La media dell'IQT calcolata sul totale delle aziende rilevate è infatti 56 (contro 51 dei soli venditori legati ai distributori) e i parziali sono PA=43 (contro 38), PQ=40 (32) e PSC=91 (88).

Entrando nel dettaglio, Acea Electrabel Elettricità ha ottenuto un punteggio superiore alla media per le caratteristiche di accessibilità, ma è fra le 5 aziende che non hanno rispettato gli standard relativi ai tempi medi di attesa (entro i 240 secondi) e/o alla percentuale di chiamate andate a buon fine (almeno 80%), cosa che ha determinato un punteggio qualità nullo. Per la *customer satisfaction* (PSC) il punteggio è inferiore alla media (terz'ultimo del campione di Fig. 5.25 e quart'ultimo su tutte le 25 aziende della graduatoria).

Fig. 5.25

Punteggio sulla qualità dei call center per i venditori di energia elettrica e di gas collegati ad imprese di distribuzione (II semestre 2008)



Nota: PQ=0 significa che i livelli standard relativi al tempo medio di attesa e/o alla percentuale di chiamate andate a buon fine non sono stati rispettati nel periodo luglio/dicembre 2008.

Fonte: elaborazioni Agenzia su dati dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, www.autorita.energia.it.

³⁷ Il calcolo del punteggio IQT assegna un peso 0,3 alla soddisfazione dei clienti (PSC) e un peso 0,7 agli altri due indicatori.

