

8. Servizi a rete

Rispetto alle precedenti edizioni della Relazione annuale, a partire da quest'anno si è scelto di presentare in un unico capitolo i servizi pubblici locali che vengono erogati al cliente attraverso infrastrutture fisse interconnesse tra di loro, quali il ciclo idrico integrato, l'illuminazione pubblica di strade, parchi e monumenti, la distribuzione cittadina di energia elettrica e gas. Continueranno invece ad essere trattati in uno specifico capitolo i sistemi di trasporto e mobilità locali (Cap. 10), mentre il tema dell'igiene urbana (gestione rifiuti e decoro), insieme a quello del verde pubblico, andranno a costituire il nuovo capitolo ambientale (Cap. 5).

Secondo questo schema, viene quindi prima presentato il servizio idrico integrato [Par. 8.1], comprendente l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua per usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, soggetto alla at-

tività di regolamentazione e controllo da parte dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (Aeegsi), e dell'Autorità di Ambito, nonché alla vigilanza per la tutela degli interessi degli utenti da parte del Garante regionale.

Segue il servizio di illuminazione pubblica [Par. 8.2], l'unico tra i quattro servizi a rete del presente capitolo per cui regolamentazione e controllo sono interamente in capo all'Amministrazione capitolina.

Chiudono il capitolo i due paragrafi relativi al settore energia: il servizio elettrico [Par. 8.3] e il servizio gas [Par. 8.4], risultato di attività gestite in monopolio (tipicamente le reti, che in ambito locale corrispondono alla distribuzione) e attività liberalizzate (produzione, vendita all'ingrosso e al dettaglio), entrambe soggette alla attività di regolamentazione e controllo da parte dell'Aeegsi.

8.1 Servizio idrico integrato

8.1.1 Evoluzione del quadro normativo, istituzionale e contrattuale.

Le numerose novità normative e di regolazione che hanno interessato il servizio idrico integrato (SII) negli ultimi anni hanno comportato modifiche sostanziali nell'assetto istituzionale del settore.

A quasi dieci anni dal D.Lgs. 152/2006 che ha riformato la gestione delle risorse idriche prevedendo un sistema di governance su tre livelli (statale, regionale e locale), gli esiti del referendum 2011 sull'acqua, il passaggio delle funzioni di regolazione all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (Aeegsi), la ridefinizione del ruolo delle Autorità d'Ambito territoriale ottimale (AATO) e la conseguente attività legislativa a livello regionale, hanno

contribuito a delineare un sistema di governo a più livelli, ma ancora molto frammentato e in fase di definizione, a cui si accompagna l'attività regolatoria di un'autorità indipendente a livello nazionale.

A livello locale, nel corso del 2013 è proseguita l'attività legislativa delle regioni finalizzata all'attribuzione delle funzioni esercitate dalle AATO, sopresse per esigenze di semplificazione e contenimento della spesa¹. In generale, ad eccezione di alcune regioni che hanno preferito richiamare a se le funzioni già esercitate dalle AATO, è prevalsa la scelta di attribuire nuovamente l'esercizio delle funzioni di organizzazione, affidamento e controllo agli enti di governo che ne erano già titolari, con la conferma, nella maggior parte dei casi, della delimitazione precedente degli ATO².

¹ La soppressione delle AATO è stata disposta dal 31 dicembre 2012 dal DL 2/2010, come convertito nella L. 42/2010.

Nel Lazio, con LR 5/2014 “Tutele, governo e gestione pubblica delle acque”, per altro oggetto di impugnativa da parte del Governo italiano per presunta illegittimità costituzionale, la Regione ha attribuito alle autorità di bacino idrografico, che verranno definite con successivo provvedimento, il potere di controllare la gestione e l'erogazione del SII. Secondo quanto previsto dalla nuova legge regionale sarà emanata una nuova disciplina sulle forme e i modi della cooperazione fra gli enti locali e le modalità per l'organizzazione e la gestione del SII. L'attuale assetto organizzativo, basato sulla convenzione di cooperazione tra i comuni e le province di ciascun ambito territoriale, sembra quindi destinato ad essere superato. Se il quadro istituzionale è ancora in via di definizione, la regolazione del settore è passata da un modello decentrato, dove era rimessa in capo alle regioni e agli AATO, ad un nuovo sistema di tipo nazionale.

Dal 2011, con il DL 201/2011, le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici, in precedenza affidate all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono state trasferite all'Aeegsi. Queste funzioni, esercitate dall'Aeegsi in base ai medesimi poteri attribuiti dalla sua legge istitutiva, L. 481/1995, sono state esplicitate con il DPCM 20 luglio 2012 e riguardano diversi aspetti del SII: dalla definizione dei costi ammissibili e dei criteri per la determinazione delle tariffe, alle competenze in tema di qualità del servizio, di corretta informativa, di verifica dei piani d'ambito e di predisposizione delle convenzioni tipo per l'affidamento del servizio. Le finalità della regolazione sono invece quelle di garantire l'osservanza dei principi contenuti nel D.Lgs. 152/2013 in tema di gestione delle risorse idriche e di organizzazione del servizio, con particolare riferimento alla tutela degli utenti, alla determinazione e adeguamento delle tariffe, nonché alla promozione dell'efficienza, dell'economicità e della trasparenza nella gestione dei servizi idrici. La rilevante complessità del settore idrico e la novità dell'attribuzione delle competenze hanno spinto l'Aeegsi ad avviare in breve tempo sia il procedimento per l'adozione di provvedimenti tariffari, sia le attività, a fini conoscitivi, di raccolta di dati strutturali, tecnici, qualitativi, economici e tariffari di settore.

Sul piano tariffario, alla fine del 2012, con la delibera 585/2012/R/idr, l'Aeegsi ha definito una regolazione transitoria e urgente per gli anni 2012-2013, introducendo un nuovo quadro di regole tariffarie che riservava all'Aeegsi stessa la decisione sul-

l'approvazione o meno delle proposte tariffarie presentate dai soggetti gestori e subordinava l'approvazione delle tariffe alla dichiarazione di disponibilità di una Carta di qualità dei servizi (CQS) per garantire agli utenti l'erogazione del servizio nel rispetto di alcuni diritti fondamentali.

L'iter di ridefinizione delle regole tariffarie è proseguito nei primi mesi del 2013 quando l'Aeegsi ha completato la definizione degli strumenti per la regolazione tariffaria attraverso l'identificazione dei criteri per l'aggiornamento dei Piani economici finanziari e dei vincoli dei ricavi per le gestioni ex CIPE, e l'introduzione di un procedimento per la determinazione d'ufficio delle tariffe in caso di mancata trasmissione dei dati e delle informazioni da parte dei soggetti gestori. Le attività di verifica e di approvazione tariffaria sono state affiancate sia da un'attività regolatoria, finalizzata a modificare e integrare il quadro regolatorio di riferimento, rafforzando la coerenza tra le decisioni tariffarie e le scelte di programmazione degli investimenti, sia da un'attività di acquisizione dei dati tecnici ed economici del settore, necessari a delineare un quadro conoscitivo del settore stesso, per altro indispensabile per la definizione delle nuove regole. Nel corso del 2013 e nei primi mesi del 2014, l'Aeegsi ha infatti effettuato due raccolte dati sul settore idrico integrato, una prima per acquisire i dati di bilancio dei soggetti gestori e le informazioni necessarie all'approvazione delle tariffe 2014 e 2015, la seconda per reperire informazioni relative all'organizzazione del servizio, al grado di copertura, all'efficienza e qualità dello stesso, anche al fine di definire gli schemi di convenzione tipo. Proprio a tal scopo con il documento per la consultazione 171/2014/R/Idr “Orientamenti per la predisposizione di schemi di convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra ente affidante e soggetto gestore dei servizi idrici”, l'Aeegsi ha sottoposto a consultazione i suoi orientamenti in ordine alla predisposizione di schemi di convenzione tipo per l'affidamento, l'organizzazione e la gestione del servizio idrico integrato basati sull'ipotesi di configurare tre schemi contrattuali differenti.

L'attività finalizzata alla definizione delle nuove regole tariffarie si è conclusa con l'adozione della delibera 643/2013/R/idr, che ha superato la logica transitoria e definito il Metodo Tariffario Idrico (MTI) relativo al 2014 e al 2015. Il metodo, basato su un approccio per schemi regolatori, introduce soluzioni finalizzate a favorire l'ammodernamento delle infrastrutture idriche e a garantire e agevolare l'attuazione della disciplina regolatoria.

² Si segnala che l'Emilia Romagna, la Toscana, l'Abruzzo, la Calabria e l'Umbria hanno invece optato per l'ATO unico regionale.

In dettaglio, il metodo è stato basato su quattro tipi di schemi regolatori che gli enti d'ambito o gli altri soggetti competenti selezionano in sede di determinazione della tariffa, in ragione del fabbisogno di investimenti per i successivi quattro anni (in rapporto al valore delle infrastrutture esistenti) e dei costi operativi necessari al raggiungimento degli obiettivi individuati per il proprio territorio di competenza. Il MTI prevede che la determinazione delle tariffe relative all'anno 2014 si basi sui dati già forniti nell'ambito del precedente metodo tariffario transitorio, aggiornati con i dati di bilancio relativi all'anno 2012 (nel 2015 saranno impiegati i dati relativi al 2013). Tali tariffe, per ciascun gestore, non potranno avere una variazione superiore al limite prestabilito, e saranno applicate tramite un moltiplicatore tariffario sulle quote fisse e variabili dei corrispettivi fatturati agli utenti; la delibera fissa inoltre le modalità di definizione delle tariffe proponendo un sistema per ridurre il rischio regolatorio grazie alla facoltà riconosciuta al gestore, nel caso di inadempienza da parte delle autorità locali, di presentare all'Aeegsi istanza per l'aggiornamento tariffario. Proprio quest'ultima facoltà è stata esercitata da Acea Ato 2 per la definizione delle tariffe 2014 nell'ATO 2.

Per quanto riguarda la tutela del consumatore, che rappresenta la finalità ultima dell'attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità forniti in regime di monopolio naturale, l'Aeegsi ha emanato provvedimenti volti a tutelare gli utenti svantaggiati e a regolarizzare le condizioni di erogazione del servizio³. Si ricorda, tra i provvedimenti adottati, la delibera 163/2014/R/idr, che ha chiuso il procedimento avviato con la delibera 38/2013/R/idr, ordinando ai gestori la restituzione agli utenti finali della componente tariffaria del servizio idrico integrato relativa alla remunerazione del capitale, con riferimento al periodo 21 luglio - 31 dicembre 2011.

Con riferimento alle Carte di qualità dei servizi, alla cui presenza è ormai subordinata l'approvazione da parte dell'Aeegsi stessa delle proposte tariffarie (delibera 142/2014/R/idr), è stata avviata la raccolta di informazioni sui contenuti specifici delle Carte del servizio idrico integrato e sullo stato della loro implementazione, nonché, sulla qualità tecnica e commerciale del servizio idrico integrato e di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono.

Dal 2014, l'Aeegsi ha inoltre avviato nei confronti di alcuni soggetti gestori procedimenti sanzionatori e prescrittivi per violazioni in materia di servizio idrico integrato.

8.1.2 Organizzazione del servizio, evoluzione della domanda e dell'offerta

L'ATO 2 rappresenta uno dei cinque ATO costituiti ai sensi della LR Lazio 6/1996 in cui rientra la gestione del servizio per Roma Capitale. L'AATO dell'ATO 2 è costituita dalla Conferenza dei Sindaci di tutti i Comuni dell'ATO, coordinata dal Presidente della Provincia di Roma, a cui sono affidate tutte le funzioni di indirizzo, pianificazione, programmazione, controllo e tariffarie, queste ultime esercitate ora nei limiti posti dall'Aeegsi. All'interno dell'Autorità opera la Segreteria Tecnico-Operativa (STO), un organo tecnico di supporto in materia di controllo della qualità del servizio e di gestione e vigilanza sull'attuazione della Convenzione.

Dal 1 gennaio 2003, Acea Ato 2 spa gestisce il SII nell'ATO 2 Lazio Centrale - Roma. La presa in carico dei servizi dai comuni dell'ATO è avvenuta gradualmente e al 30 giugno 2014 sono 73, su un totale di 112 comuni appartenenti all'ATO, invariati rispetto al 31 dicembre 2013.

Acea Ato 2 si occupa per intero della distribuzione di acqua potabile (captazione, adduzione, distribuzione al dettaglio e all'ingrosso) oltre a garantire la fornitura del servizio di fognatura e depurazione. L'acqua è derivata dalle sorgenti sulla base di concessioni a durata pluriennale. La dotazione infrastrutturale della rete storica, che serve la popolazione di Roma e Fiumicino, si compone di una rete acquedottistica di 7.259 km (in aumento del 1,4% rispetto al 2011), un sistema di fognatura di circa 6.062 km di rete fognaria (di cui circa 4.072 km di rete a servizio di Roma Capitale) e un sistema di depurazione che si avvale di un totale di 171 impianti di depurazione di cui 34 nel territorio di Roma Capitale e 524 impianti di sollevamento fognari, di cui 177 nel territorio di Roma Capitale [Tav. 8.1.1]. I volumi di acqua immessi nella rete storica di Roma e Fiumicino sono sostanzialmente rimasti stabili nelle annualità 2011, 2012 e 2013 (l'aumento è stato, infatti, pari a circa 1%); mentre si registra un decremento del 2% per i volumi erogati [Tav. 8.1.2].

Nel triennio osservato, a fronte di una popolazione servita lievemente decrescente (-4%) è aumentato il rapporto tra volumi immessi e popolazione residente e rimasto invariato quello tra volumi erogati e popolazione residente.

Per quanto riguarda il servizio di depurazione, la capacità di trattamento degli impianti a servizio di Roma ha raggiunto complessivamente i 17,9 mc/s, con una potenzialità pari a 3.130.000 abitanti equiva-

³ Nel 2013, sono arrivati all'Aeegsi oltre 650 reclami relativi a diverse problematiche che hanno interessato gli utenti del servizio idrico.

lenti; il depuratore più grande è quello di Roma Sud che da solo serve 1.100.000 abitanti equivalenti con una portata media pari a 10,5 mc/s [Tav. 8.1.3]. Nel 2013, i principali impianti di depurazione hanno trattato un volume di acque reflue pari a circa 563 milioni di metri cubi, con un incremento di circa l'8% rispetto all'anno precedente ma un decremento di circa il 6% rispetto al 2011; la diminuzione di acque reflue trattate più marcata si è registrata nell'impianto di Roma Nord dove i volumi annui trattati so-

no passati da 105 milioni di metri cubi a 96 con una riduzione del 9% e, a seguire, negli impianti di Roma Est e Roma Sud, dove la variazione in diminuzione è stata del 6% e i volumi sono passati rispettivamente da 100 milioni di metri cubi a 94 e da 353 milioni di metri cubi a 332 [Tav. 8.1.4].

Passando alla rete di distribuzione dell'acqua, le perdite possono avere una natura sia reale, a cui corrisponde, a causa di rotture, guasti o disservizi, un volume di acqua che fuoriesce dal sistema di-

Tav. 8.1.1 Dotazioni strutturali rete storica (Roma e Fiumicino)

Dotazioni strutturali rete storica	2011	2012	2013
Lunghezza rete acquedotto (km)	7.162	7.207	7.259
Lunghezza rete fognatura (km)	4.050	4.160	4.072
Impianti di depurazione (n.)	35	35	34
Impianti di sollevamento (n.)	173	174	177

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea, Bilancio Ambientale, 2013, e Acea Ato 2, Bilancio d'esercizio, 2013.

Tav. 8.1.2 Volumi acqua, popolazione e indici di servizio rete storica (Roma e Fiumicino)

Indicatori servizio	2011	2012	2013
Volumi immessi (mln mc annui)	471	473	473
Volumi erogati (mln mc annui)	300	298	295
Popolazione servita (ab.)	2.757.185	2.695.221	2.709.186
Volume immesso (mc per abitante)	171	175	175
Volume erogato (mc per abitante)	109	111	109

Note: per la popolazione servita è stato utilizzato il dato Istat sulla popolazione media residente.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea, Bilancio Ambientale 2013 e Istat.

Tav. 8.1.3 Impianti di depurazione gestiti da Acea Ato 2 a Roma (2013)

Impianti di depurazione	Potenzialità (abitanti equivalenti)	Portata media trattata (mc/s)	Volumi annui trattati (mln mc)
Roma Sud	1.100.000	10,5	332
Roma Nord	780.000	3,1	96
Roma Est	900.000	3,0	94
Ostia	350.000	0,9	27
Minori	-	0,5	14
Totale Roma	3.130.000	17,9	563

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea, Bilancio Ambientale, 2013 e Acea Ato 2, Bilancio d'esercizio, 2013.

Tav. 8.1.4 Acque reflue trattate a Roma (mln mc)

Impianti di depurazione	Acque reflue trattate			
	2011	2012	2013	Variaz. 2011-2013
Roma Sud	353	300	332	-6%
Roma Nord	105	97	96	-9%
Roma Est	100	88	94	-6%
Ostia	27	24	27	0%
Minori	14	13	14	1%
Totale Roma	599	522	563	-6%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea, Bilancio Ambientale, 2013 e Acea Ato 2, Bilancio d'esercizio, 2013.

istributivo, sia apparente, perché generate da un volume idrico sottratto senza autorizzazione (allacciamenti abusivi) o consegnato e non misurato per assenza o imprecisione dei contatori finali. Secondo i dati rilasciati dall'Istat a giugno 2014 nel suo censimento delle acque per uso civile, nel 2012 il volume complessivo di acqua prelevata per uso potabile è stato pari a 9,5 miliardi di metri cubi mentre solo 8,4 miliardi di metri cubi sono stati immessi nelle reti comunali di distribuzione e appena 5,2 miliardi di metri cubi (che corrisponde a un consumo giornaliero di acqua pari a 241 litri per abitante) sono stati erogati agli utenti.

Le dispersioni delle reti comunali di distribuzione dell'acqua potabile hanno invece superato i 3 miliardi di metri cubi; in altre parole, il 37,4% dei volumi immessi in rete non raggiunge gli utenti finali (il dato è peggiorato rispetto al 2008 quando il suo valore era del 32,1%). Il continuo peggioramento del dato sulla dispersione idrica testimonia da una parte un'evidente inadeguatezza delle infrastrutture ormai in molti casi obsolete e, dall'altra, riflette una maggiore accuratezza nella misurazione dei volumi erogati che ha evidenziato in maniera oggettiva situazioni di forte criticità precedentemente non individuate. Inoltre, negli ultimi anni, le attività di manutenzione degli impianti, sia di tipo ordinario che straordinario, sono state negativamente influenzate dalle politiche di contenimento di costi ed investimenti attuate dalla maggior parte dei gestori per far fronte alla diminuzione dei ricavi fatturati causata dalla contrazione dei consumi e dalla crescita della morosità degli utenti finali sia pubblici che privati. Il tema della morosità è stato affrontato anche dall'Aeegsi che ne ha riconosciuto la copertura in tariffa in base al fatturato registrato due anni prima

dai singoli gestori e con percentuali che variano in ragione della posizione geografica dell'ATO servito: per il Centro, la percentuale è del 3% (1,6% al Nord e 6,5% al Sud).

Nonostante non vi sia una definizione univoca di "perdite", generalmente le aziende calcolano le stesse per differenza fra acqua immessa in rete (misurata) e acqua erogata (calcolata in base alle fatturazioni), seguendo i criteri definiti in tal senso dal DM 99/1997.

Per quanto riguarda Acea Ato 2, le perdite globali e le perdite reali vengono poi stimate in base a parametri convenzionalmente predefiniti per le varie voci. In particolare, le perdite globali si desumono sottraendo dalla differenza tra immesso ed erogato, gli usi autorizzati e non contabilizzati (come le fontane e le fontanelle, stimati pari al 2% dell'acqua erogata), le manutenzioni e i lavaggi (stimati fino all'anno 2007 pari all'1,5% dell'acqua immessa in rete, successivamente il 2%).

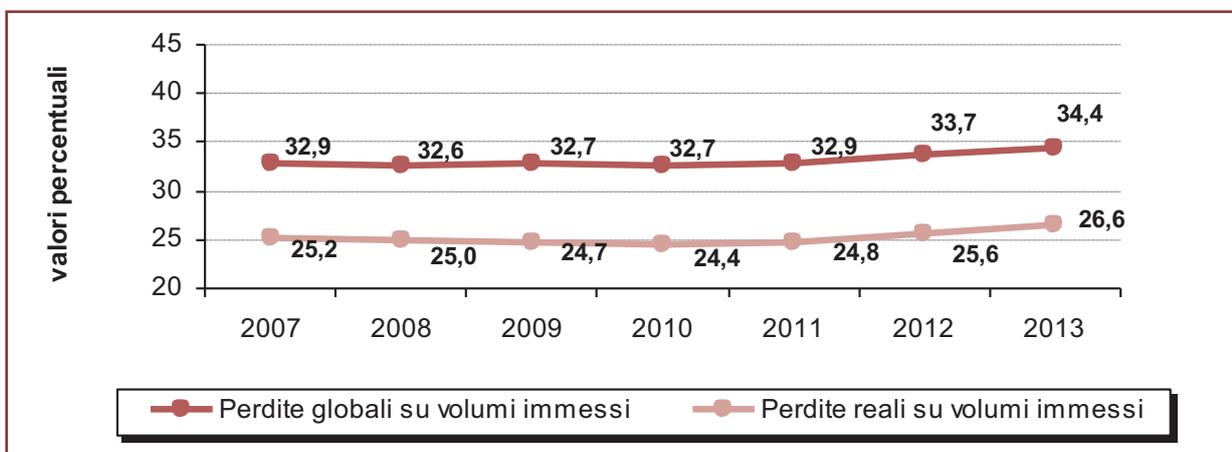
Le perdite reali sono infine stimate sottraendo alle perdite globali i disservizi (fissati convenzionalmente a 3 milioni di metri cubi all'anno), le frodi (pari all'1% dell'acqua erogata) e gli errori di misura (pari a ben il 10% dell'acqua erogata).

Per la rete storica di Roma e Fiumicino, negli ultimi due anni si è registrato un lieve aumento in termini assoluti delle perdite sia globali sia reali.

La variazione delle perdite rispetto ai volumi immessi mostra oscillazioni che non superano, proprio a causa delle stime di calcolo, le frazioni di punto percentuale: da 33,7% a 34,4% dal 2012 al 2013 per le perdite globali sui volumi immessi e da 25,6% a 26,6% per le perdite reali. Analoga situazione si registra per le perdite rispetto ai km di rete: da 22,1 milioni di metri cubi su 1.000 km di rete nel 2012 a

Fig. 8.1.1

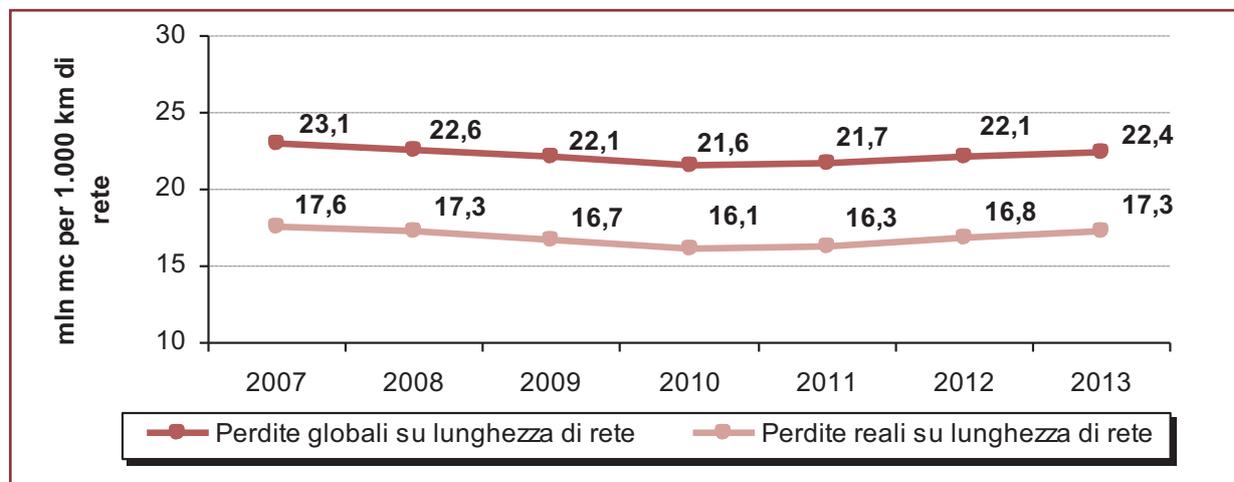
Perdite globali e perdite reali su volumi immessi su rete storica



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati del Bilancio Ambientale Acea s.p.a. 2013.

Fig. 8.1.2

Perdite globali e perdite reali su lunghezza di rete storica



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati del Bilancio Ambientale Acea s.p.a. 2013.

22,4 milioni nel 2012 per le perdite globali e da 16,8 milioni di metri cubi su 1.000 km di rete a 17,3 milioni per le perdite reali [Fig. 8.1.1 e Fig. 8.1.2].

8.1.3 Struttura ed evoluzione costi e tariffe

Per quanto riguarda la tariffa per il SII nell'ATO2 - Lazio Centrale, la Conferenza dei Sindaci riunitasi il 4 e il 27 marzo 2014 ha approvato la proposta tariffaria 2012 e 2013, e i relativi valori del moltiplicatore tariffario per gli stessi anni, pari rispettivamente a 1,025 e 1,053 sono stati poi approvati dall'Aeegsi, con deliberazione 141/2014/R/idr.

Con riferimento all'aggiornamento tariffario 2014-2015, l'AATO non ha proceduto all'approvazione delle proposte tariffarie nei termini fissati dalla deliberazione 643/2013/R/idr (31 marzo 2014) e Acea Ato 2 ha presentato istanza di aggiornamento all'AATO e all'Aeegsi recante lo schema regolatorio, redatto conformemente ai criteri stabiliti dalla citata delibera e avvalendosi dell'iter procedimentale introdotto dalla stessa⁴.

Il 13 giugno 2014 l'Aeegsi ha quindi inviato all'AATO la diffida ad adempiere, e di conseguenza la Conferenza dei Sindaci è stata nuovamente convocata per il 10 luglio 2014.

In tale seduta è stata approvata la proposta tariffa-

ria per gli anni 2014 e 2015 ed i relativi moltiplicatori tariffari, pari rispettivamente a 1,148 e 1,251, prevedendo un incremento annuale del 9% per entrambe le annualità tariffarie oggetto di approvazione⁵. È stata inoltre accolta la proposta di modifiche alla tariffa presentata dal gestore che comporta le seguenti variazioni all'articolazione tariffaria oggi in essere:

- l'introduzione della quota fissa per i servizi di fognatura e depurazione;
- la riduzione della quota fissa per il servizio di acquedotto;
- l'eliminazione delle quote fisse per scaglioni di consumo delle utenze non domestiche;
- l'applicazione delle quote fisse dei tre servizi a tutte le tipologie di utenza che ne usufruiscono.

Si riporta in Tav. 8.1.5 la nuova articolazione tariffaria per il 2014 così come proposta dal gestore e approvata dalla Conferenza dei Sindaci dell'Ato 2. Al fine di dare attuazione a quanto stabilito dal comma 6 dell'art. 154 del D.Lgs. 52/2006, che prevede agevolazioni per gli usi domestici in funzione di prefissati scaglioni di reddito, anche nell'ATO2 sono state introdotte delle agevolazioni per i nuclei familiari in condizioni socio economiche disagiate. Le agevolazioni sono finanziate attraverso una specifica voce dell'articolazione tariffaria unica dell'ATO

⁴ Nella medesima data il Commissario Straordinario della Provincia di Roma ha convocato la Conferenza dei Sindaci per il 9 maggio 2014 che non si è riunita per mancanza del numero legale.

⁵ Si rileva che la definizione del moltiplicatore tariffario 2015 può essere oggetto di rideterminazione in conseguenza dell'acquisizione, da parte della STO, dei dati definitivi dell'anno 2013 e dei valori che l'Aeegsi dovrà definire nel secondo semestre 2014 ai sensi della citata delibera 643/2013/R/idr.

Tav. 8.1.5 Proposta tariffaria per le utenze domestiche residenti (2014)

Servizio		Scaglioni di consumo (mc annui)	Proposta 2014 (€/mc)
Acquedotto			
quota variabile	agevolata	0-92	0,1941
	base	92-184	0,6254
	I eccedenza	184-276	1,1076
	II eccedenza	276-368	2,2519
	III eccedenza	oltre 368	4,4124
quota fissa acquedotto			16,07
Fognatura			
quota variabile per ogni mc		tutto il volume erogato	0,1801
quota fissa fognatura			4,52
Depurazione			
quota variabile per ogni mc		tutto il volume erogato	0,5196
quota fissa depurazione			13,35
Contributo di solidarietà			
quota variabile per ogni mc		tutto il volume erogato	0,0122

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati della STO ATO2.

2, chiamata “contributo di solidarietà”, i cui introiti confluiranno in un fondo gestito da Acea Ato 2 con contabilità separata.

Nella nuova proposta tariffaria per l'anno 2014 il contributo di solidarietà è stato stabilito in 0,0122 euro per ogni metro cubo di acqua erogata. E' stata quindi definita una specifica procedura (aggiornata dalla Conferenza dei Sindaci ad aprile 2012 con delibera 3/2012) per disciplinare le modalità di concessione delle agevolazioni tariffarie, che riserva una particolare attenzione ai nuclei familiari numerosi e disagiati. Per usufruire delle agevolazioni, i nuclei familiari dovranno presentare le seguenti caratteristiche:

- essere residenti nell'abitazione alimentata dall'utenza per la quale si chiede l'agevolazione;
- non possedere un'abitazione classificata nella categoria catastale A/1 (casa signorile), A/7 (villino), A/8 (villa), A/9 (castelli e palazzi di pregio artistico);
- avere un indicatore ISEE fino a euro 13.024;
- ovvero, avere un indicatore ISEE fino a euro 15.628 e almeno 4 componenti.
- ovvero, avere un indicatore ISEE fino a euro 17.711 e almeno 5 componenti;

I valori delle soglie ISEE sopra citati sono stati aggiornati sulla base dell'indice Istat delle famiglie di operai e impiegati (FOI); la variazione a livello annuo del 2013 rispetto al 2012 è stata del 1,13%. L'agevolazione consisterà nell'erogazione di un rimborso annuale pari all'importo relativo a 40 metri cubi di acqua per ciascun componente del nucleo familiare; in pratica, le agevolazioni dovrebbero cor-

rispondere ad un importo di circa 32 euro/anno (Iva esclusa) per componente.

8.1.4 Benchmarking

In termini comparativi, considerando solamente la domanda d'acqua per uso civile, Roma si colloca nel 2012 alla terza posizione tra i maggiori capoluoghi di provincia italiani per consumo idrico annuo pro capite (72,7 metri cubi per abitante), registrando una positiva riduzione dei consumi negli ultimi anni. Prendendo in esame la variazione 2010-2012, oltre che nella Capitale, anche nelle altre città continua a manifestarsi una diffusa tendenza alla riduzione dei consumi: Roma, con un decremento del 15%, si posiziona al primo posto seguita da Bologna (-3,3%) e Milano (-2,9%) [Tav. 8.1.6].

Oltre che effetto di un più accorto utilizzo delle risorse da parte dei cittadini, la percentuale di riduzione dei consumi registrata a Roma (notevolmente maggiore rispetto a quella negli altri comuni) risente di una più attenta e precisa misurazione dei consumi effettivi che il gestore idrico ha potuto realizzare solo a partire dal 2011; tale differenza sembra destinata a scomparire e infatti, se si considera il biennio 2011-2012, la variazione in diminuzione dei consumi è appena dell'1%.

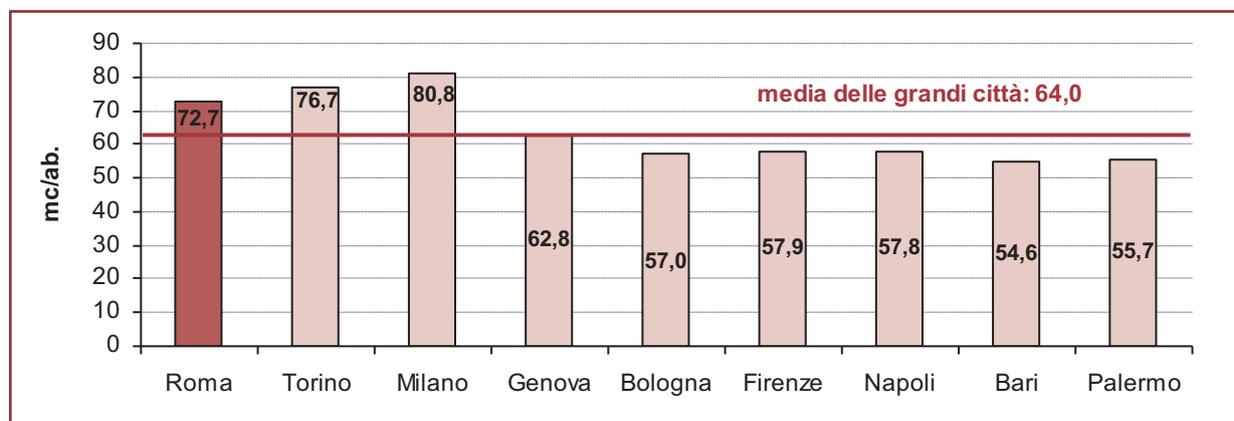
Il consumo di acqua per uso domestico dei cittadini romani rimane comunque elevato rispetto a quello medio registrato nelle grandi città nel 2012, pari a 64 metri cubi per abitante [Fig. 8.1.3]. Sempre in chiave comparativa, utilizzando il dato di Legambiente (Eco-

Tav. 8.1.6 Consumo annuo di acqua per uso domestico nelle città italiane con oltre 300mila abitanti (mc per abitante)

Comuni	2010	2011	2012	Variaz. 2010-12
Torino	76,7	77,2	76,7	-0,1%
Milano	83,2	83,1	80,8	-2,9%
Genova	63,6	59,5	62,8	-1,3%
Bologna	59,0	58,6	57,0	-3,3%
Firenze	56,2	50,2	57,9	3,0%
Roma	85,5	73,3	72,7	-15,0%
Napoli	59,2	58,4	57,8	-2,4%
Bari	54,9	54,6	54,6	-0,7%
Palermo	57,2	55,7	55,7	-2,6%

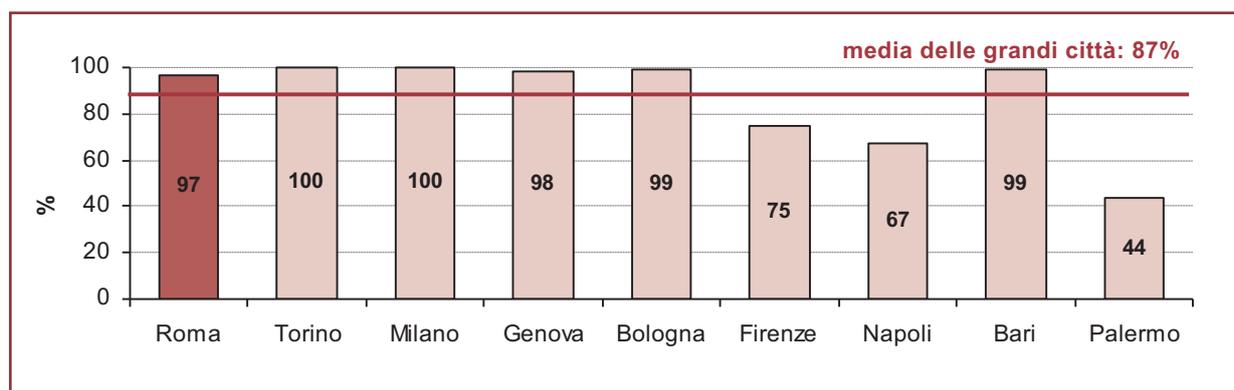
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Istat "Servizi ambientali nelle città: rifiuti, acqua, energia", 2013.

Fig. 8.1.3 Consumo di acqua per uso domestico nelle grandi città (mc per abitante, 2012)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Istat "Servizi ambientali nelle città: rifiuti, acqua, energia", 2013.

Fig. 8.1.4 Indice di capacità di depurazione (2012)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Legambiente Ecosistema urbano 2013.

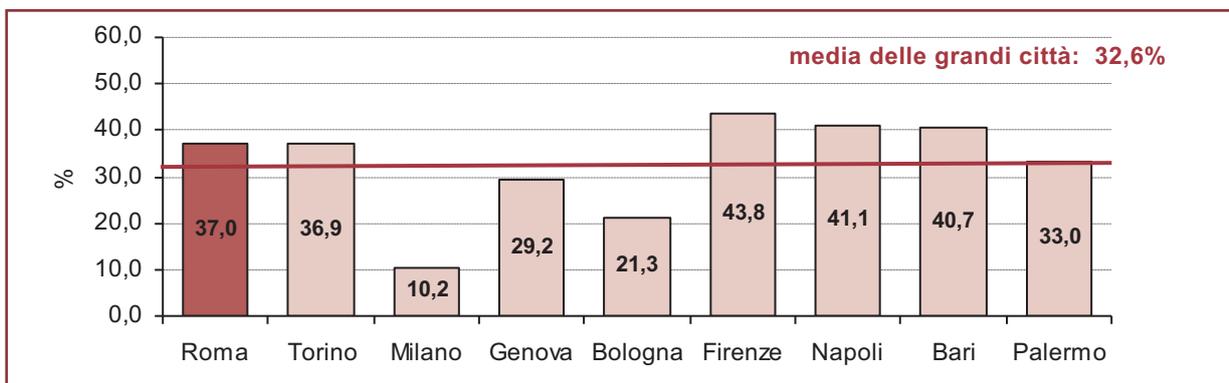
sistema urbano 2013) sulla capacità di depurazione (stimata tramite un indicatore che nel suo complesso prende in considerazione gli abitanti allacciati al servizio di depurazione, il numero dei giorni di fun-

zionamento dell'impianto di depurazione e l'efficienza di depurazione in termini di COD rimosso), è possibile evidenziare che a Roma la capacità di depurazione è prossima al 100% (traguardo questo



Fig. 8.1.5

Le dispersioni nella rete idrica delle grandi città (2012)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Istat "Censimento delle acque per uso civile, 2014.

raggiunto solo da Milano e Torino) e comunque superiore alla media delle grandi altre città [Fig. 8.1.4]. Con riferimento al servizio di depurazione, si ricorda che la sentenza 335/2008 della Corte Costituzionale ha contribuito ad accelerare e rendere più accurato il processo di ricognizione delle utenze effettivamente collegate al sistema di depurazione, imponendo al gestore il rimborso della quota di tariffa relativa al servizio di depurazione, al netto degli oneri relativi alle attività di progettazione, realizzazione e completamento già avviate, qualora l'utenza risultasse effettivamente non fornita del servizio. Nel 2014, Acea Ato 2 ha implementato i suoi sistemi informativi per permettere agli utenti di visualizzare via web il diritto al rimborso e controllare l'erogazione dello stesso.

In tema di perdite, il censimento delle acque per uso civile elaborato dall'Istat nel 2014 offre la possibilità di paragonare la situazione a Roma con quella delle altre grandi città. Nello stimare le dispersioni (pari alla differenza tra acqua immessa e acqua erogata in rapporto alla immessa), l'Istat assume che la quota di acqua immessa in rete e non consumata per usi civili (domestici, servizi, usi pubblici e usi gratuiti), industriali ed agricoli vada perduta.

Sono quindi considerate, insieme alle vere e proprie perdite fisiche, tutte le altre dispersioni dovute al cattivo funzionamento della rete, agli eventuali sfiori nei serbatoi, alla mancata fatturazione, ai furti ed ai prelievi abusivi.

Come appare evidente in Fig. 8.1.5, la dispersione a Roma (pari al 37%, e cresciuta di un punto percentuale rispetto al 2011) è risultata superiore a quella media registrata nelle altre grandi città, una situazione peggiore si registra solo a Firenze, dove la percentuale sale al 43,8, Napoli (41,1) e Bari (40,7).

8.1.5 La spesa delle famiglie per il servizio idrico integrato

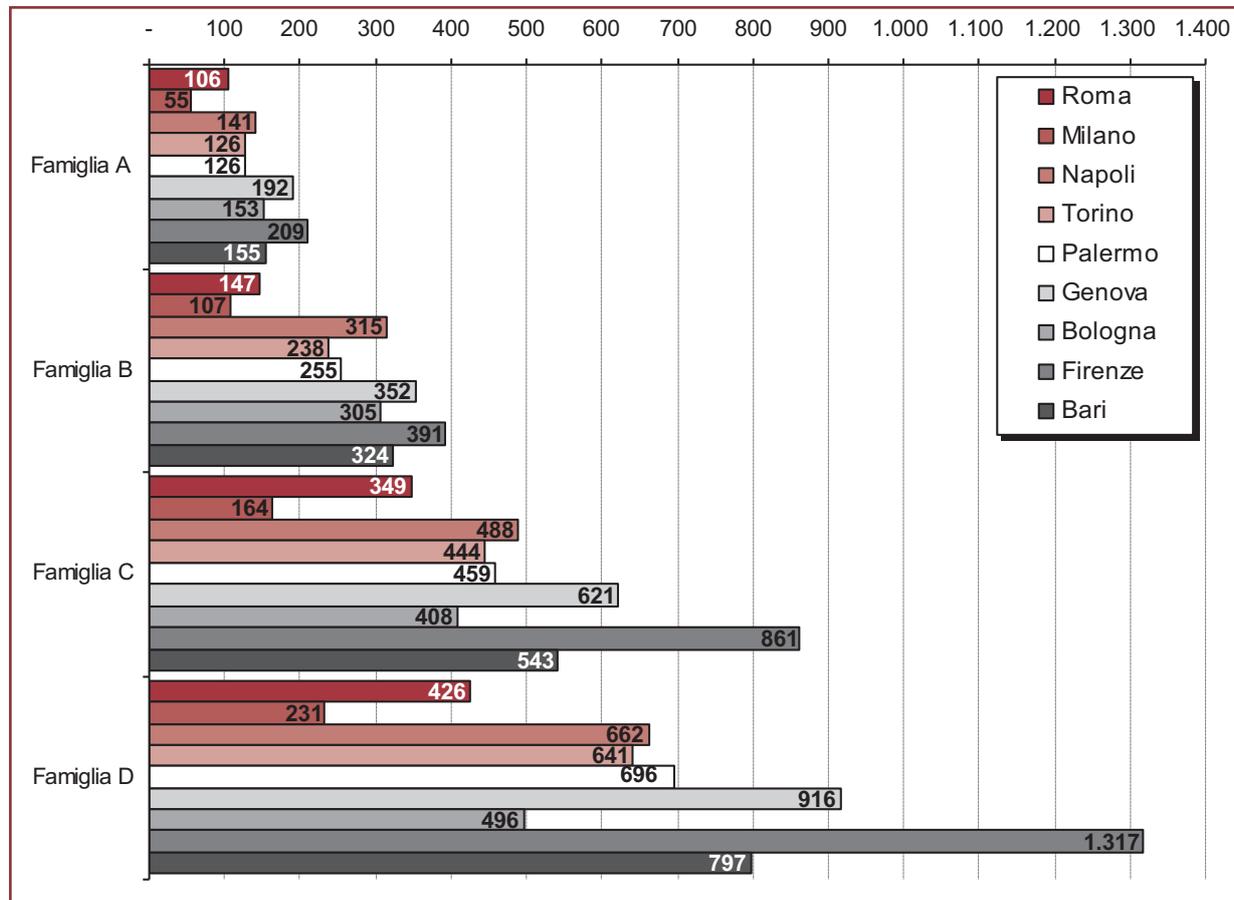
Considerando la spesa sostenuta per gli utenti del SII, l'Agenzia ha effettuato un confronto sulle tariffe richieste nelle grandi città, calcolando la spesa annua per quattro tipologie familiari sulla base di alcune stime di consumo (cfr. Cap. 4).

Per le elaborazioni, le quantità sono state stimate in base al consumo domestico medio pro capite degli abitanti di Roma (85 mc/abitante/anno). Per il nucleo monocomponente è stato stimato un consumo leggermente superiore alla media (90 mc), tenendo conto di una quota di consumi fissi di base irrinunciabili, non proporzionali al numero di componenti la famiglia. Per i restanti profili familiari (famiglia A) è stato considerato un consumo di 85 mc/anno e 83,3 mc/anno a persona rispettivamente per i nuclei di 2 e 3 componenti, e di 82,5 mc/persona/anno nella famiglia di 4 persone, arrivando a un massimo di 330 mc (80 mc/persona/anno) per 4 componenti. Per questi consumi è stata quindi stimata la spesa, in base alle tariffe e alle imposte vigenti, reperite presso i siti web dei gestori del servizio o le autorità d'ambito.

Per tutte le tipologie familiari, le tariffe di Roma sono risultate più elevate di quelle di Milano (che tuttavia sono particolarmente basse rispetto a quelle delle altre città), ma comunque inferiori rispetto alla media delle grandi città [Fig.8.1.6]. In tutte le grandi città sono previste agevolazioni in relazione all'ISEE e alla numerosità del nucleo familiare. Particolari agevolazioni in favore dei nuclei in cui sia presente una persona disabile le cui condizioni possano determinare un consumo più elevato rispetto alla media sono previste a Firenze e a Bari.

In tema di agevolazioni, traendo spunto da quanto

Fig. 8.1.6 La spesa delle famiglie per il servizio idrico integrato nelle grandi città italiane (2013)



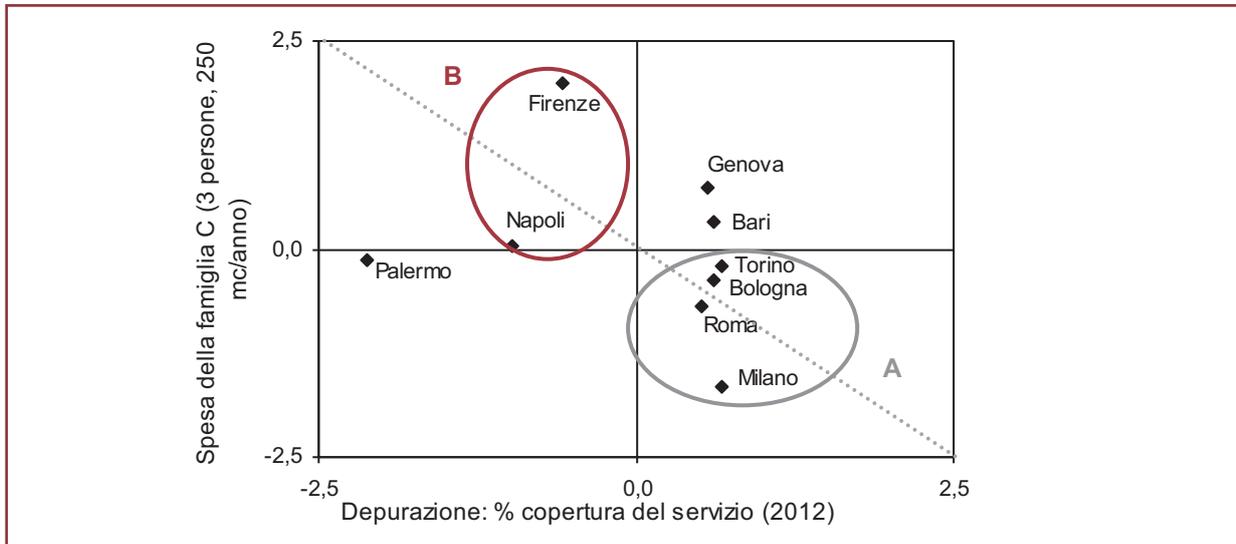
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su tariffe SII degli ATO.

già fatto per gas ed elettricità e volendo definire anche per il settore idrico un bonus idrico per utenti domestici in condizioni economico sociali disagiate, l'Aeegsi ha avviato nel 2013 un'indagine conoscitiva sui vigenti sistemi di agevolazione e i criteri di articolazione tariffaria applicati nel settore idrico integrato a favore degli utenti domestici in condizioni economico sociali disagiate.

Al fine di valutare il rapporto tra l'entità della spesa a carico delle famiglie e l'efficienza del servizio, è stato quindi messo a confronto un indicatore di spesa con uno di efficacia entrambi relativi al SII [Fig. 8.1.6]. Considerando che l'attuale tariffa del SII è data dalla sommatoria di più voci relative ai servizi di acquedotto, depurazione e fognatura, è possibile analizzare quale sia la relazione tra entità della tariffa e l'indicatore di copertura del servizio di depurazione che, anche nell'ambito delle grandi città, non sempre è esteso a tutta la popolazione. Nelle elaborazioni è stato utilizzato l'indicatore 2012 di copertura del servizio di depurazione, calcolato da Le-

gambiente (Ecosistema Urbano 2013) tenendo presente la percentuale di popolazione servita, la percentuale di capacità di depurazione rispetto alle necessità e i giorni effettivi di funzionamento degli impianti. Prima di analizzare i risultati del confronto è importante ricordare che le tariffe del servizio idrico sono fissate per ambiti territoriali in modo da garantire la copertura dei costi di esercizio e di quelli investimento con il risultato che le tariffe tendono ad essere maggiori laddove la copertura del servizio è minore a causa di inadeguatezza o sottodimensionamento delle strutture rispetto all'utenza. La Fig. 8.1.7 mostra un quadrante A dove ad una copertura del servizio superiore alla media sono associate basse tariffe: in questo quadrante si trovano Milano, Torino, Bologna e Roma. All'opposto, troviamo un quadrante B con tariffe alte (Firenze) o medie (Napoli) e copertura bassa, mentre a Palermo, tariffe appena inferiori alla media si associano ad una scarsa copertura del servizio. Come si è detto, l'associazione di basse percentuali di copertura

Fig. 8.1.7

Relazione fra la spesa 2013 per il SII e la copertura del servizio di depurazione 2012 nelle grandi città italiane


Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su tariffe SII degli ATO e dati Legambiente, Ecosistema urbano 2013.

e alte tariffe discende in parte dal fatto che la tariffa per il SII copre costi e investimenti del servizio, quindi più le infrastrutture sono indietro (sia per stato di conservazione, sia – appunto – per estensione e quindi copertura del servizio) più agli utenti sono richieste risorse.

Ciò non toglie che le tariffe dipendano anche dallo stato dell'acquedotto e dalla disponibilità della risorsa idrica: infatti, anche dove il servizio di depurazione è universale si riscontra una variabilità tariffaria. Le uniche città a registrare una copertura totale del servizio (100%) sono Milano e Torino mentre si arriva al 99% Bologna e Bari; a fronte di una quasi parità di copertura del servizio, mentre Milano, Torino e Bologna offrono il servizio a tariffe basse, a Bari la spesa della famiglia è sopra la media.

8.1.6 Verifica e monitoraggio della qualità del servizio

Al fine di verificare il rispetto degli standard di qualità del SII, l'Agenzia ha effettuato, a partire dal 2006, un monitoraggio annuale sui dati ottenuti da Acea Ato 2 relativi agli standard di qualità contenuti nella CQS. I fattori di qualità sono stati distinti ed analizzati in tre gruppi: uno relativo al servizio di acquedotto, uno a quello di fognatura e depurazione, ed un terzo comune e relativo alla gestione del rapporto contrattuale di fornitura del SII. Per i servizi tecnici, i fattori di qualità sono stati poi raggruppati in alcune macroclassi che ne potessero sintetizzare la finalità informativa. A ciascun fattore di qualità

è stato abbinato il rispettivo indicatore di qualità capace di misurare i livelli delle prestazioni erogate e, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, è stato riportato, in termini quantitativi, il livello standard specifico garantito del servizio.

La Tav. 8.1.7 illustra i risultati del rispetto degli standard per il periodo 2011-2013, limitatamente a quelle prestazioni per le quali erano disponibili dati per più di un'annualità mentre continua a rimanere carente la completezza e accuratezza del quadro informativo disponibile, soprattutto in riferimento al servizio di fognatura e depurazione.

Dall'analisi dei risultati è emerso un andamento differenziato dei vari indicatori.

Per il servizio di acquedotto si è raggiunto il massimo rispetto dello standard (100%) nelle sospensioni programmate del servizio e sono cresciute le percentuali di rispetto degli standard nel pronto intervento sia per guasto interrato che per guasto fuori terra (2c e 2d), mentre peggiora invece l'indicatore sia in caso di chiamata serale o notturna (2b da 81 a 74 nell'ultimo anno) che in caso di chiamata entro le 16 (2a/2, da 75 a 68) anche in presenza di una diminuzione del numero degli eventi calcolato sulla base delle segnalazioni aperte come mancanza d'acqua (da 852 a 692 eventi per le diurne e da 363 a 305 per le serali o notturne). Tra gli indicatori di rapidità nei tempi di allacciamento, peggiora il valore dell'indicatore 3b/2 di esecuzione dell'allaccio in presenza di rete idrica idonea ed esistente (-18% dal 2011 al 2013 scendendo dall'89% al 76% nell'ultimo anno) per di più a fronte di una numerosità

Tav. 8.1.7 Eventi entro lo standard di riferimento della Carta dei Servizi del SII di Acea Ato 2 per la rete storica di Roma

Codice ASPL	Oggetto	Rispetto standard (%)				N. eventi nel 2013	
		2011	2012	2013	2013/2011 (%)		
Acquedotto	Continuità e regolarità nell'erogazione						
	1b/1	preavviso per interventi programmati con sospensione fornitura	98	95	95	-3,1	113
	1b/2	durata delle sospensioni programmate fornitura	100	97	100	0,0	113
	Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto (pronto intervento)						
	2a/1	durata delle sospensioni programmate fornitura	87	91	89	2,3	28
	2a/2	primo intervento per mancanza d'acqua chiamata entro le ore 16	80	75	68	-15,0	692
	2b	primo intervento per mancanza d'acqua chiamata serale o notturna	80	81	74	-7,5	305
	2c	primo intervento - guasto interrato	88	87	90	2,3	5.519
	2d	primo intervento - guasto fuori terra	69	68	72	4,3	8.162
	2f	ripristino del servizio per mancanza d'acqua (autobotti dopo 48 ore)	96	91	90	-6,3	940
	Rapidità nei tempi di allacciamento						
	3a	nuovi allacci - opera di derivazione esistente ed idonea: attivazione	97	95	95	-2,1	7.070
	3b/1	nuovi allacci - rete idrica esistente ed idonea: preventivazione (a)	87	91	90	3,4	5.915
	3b/2	nuovi allacci - rete idrica esistente ed idonea: esecuzione	93	89	76	-18,3	914
	3b/3	nuovi allacci - rete idrica esistente ed idonea: attivazione	90	89	90	0,0	6.067
	3c/1	trasformazione da bocca tarata a contatore: preventivazione	97	60	81	-16,5	116
	3c/2	trasformazione da bocca tarata a contatore: esecuzione	83	84	66	-20,5	53
	3c/3	trasformazione da bocca tarata a contatore: attivazione	90	100	71	-21,1	41
	Correttezza nella misura dei consumi (verifica contatore)						
	5a	richiesta verifica da parte dell'utente	90	74	82	-8,9	645
5c	sostituzione contatore	90	69	73	-18,9	1.861	
Fognatura e depurazione	Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto (pronto intervento)						
	7a	primo intervento - guasto interrato con situazione di pericolo	67	100	100	49,3	1
	7b	primo intervento - guasto interrato	98	98	93	-5,1	204
	7c	primo intervento - rigurgito/esondazione con situazione di pericolo	100	100	n.d	n.d	n.d
	7d	primo intervento - rigurgito di tubazione interrata	96	96	96	0,0	230
Gestione del rapporto utenza	Gestione del rapporto contrattuale						
	8a	richiesta di cessazione fornitura	86	93	89	3,5	1.394
	8b	richiesta di riattivazione per morosità	100	99	99	-1,0	6.756
	8c	richiesta controllo fatturazione	99	92	100	1,0	8.414
	8d/1	tempo d'attesa agli sportelli	56	89	83	48,2	52.006
	8d/2	tempo d'attesa agli sportelli	100	100	100	0,0	52.006
	8e	tempo risposta - corrispondenza con gli utenti	85	94	96	12,9	2.515

Nota: i dati relativi agli indicatori 2a/2, 2b e 2f si riferiscono al totale delle fatture emesse.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Ato2.

inferiore degli eventi (da 1.268 a 914). Scendono anche le percentuali di rispetto sia in caso di attivazione che di esecuzione nelle richieste di trasformazioni da bocca tarata a contatore (-20,5% e -21,1% dal 2011 al 2013) con percentuali che passano nell'ultimo anno dall'84% al 66% per l'attivazione e dal 100% al 71% per l'esecuzione a fronte, in quest'ultimo caso, di un numero di eventi che sale da 2 a 41 nel corso dell'ultimo anno.

In lieve miglioramento appaiono gli indicatori di correttezza nella misura dei consumi, sia nel caso della sostituzione dei contatori che in quello della verifica degli stessi su richiesta da parte degli utenti; nonostante una diminuzione del 18,9% (5c) e dell'8,9% (5a) nel triennio considerato, sono aumentate le per-

centuali di rispetto nel 2013 rispetto all'anno precedente: da 74% a 82% e da 69% a 73% nel 2013 beneficiando, in quest'ultimo caso, di una netta diminuzione del numero degli eventi: da 5.253 a 1.861. Per il servizio fognatura e depurazione, l'unico significativo peggioramento, con una diminuzione di circa l'5% nel triennio considerato, è relativo al servizio di primo intervento per guasto interrato (7b). Tra il 2012 e il 2013 si registrano infine alcuni peggioramenti nel rapporto con gli utenti, in particolare nei tempi di cessazione della fornitura (8a) da 93% a 89% e nel tempo medio di attesa agli sportelli per cui la percentuale di rispetto dello standard è passata da 89% a 83% (8d/1), migliorano invece i tempi di risposta alla corrispondenza (8e, +12,9%).

8.2 Illuminazione pubblica

Il servizio di illuminazione pubblica rappresenta il tipico “bene pubblico puro”, soggetto ad obblighi di continuità, sicurezza ed universalità e non riconducibile ad una domanda individuale. Il ruolo del decisore pubblico è quindi ancor più rilevante rispetto al caso di altri servizi pubblici locali.

La forte connotazione locale del servizio, ha fatto sì che la struttura regolamentare nazionale sia molto essenziale, lasciando largo spazio ai comuni e agli accordi fra questi ed eventuali soggetti erogatori. La recente pratica delle gare Consip per gli affidamenti costituisce tuttavia un precedente di riferimento nazionale sotto gli aspetti economici e della qualità del servizio offerto.

8.2.1 Evoluzione del quadro normativo, istituzionale e contrattuale

Il quadro normativo riferito all'illuminazione pubblica comprende il nuovo codice della strada (D.Lgs. 285/1992) e le norme per l'attuazione del Piano energetico nazionale (L. 10/1991), oltre alla regolazione tecnica nazionale e regionale su sicurezza degli impianti, regolarità del servizio e compatibilità ambientale (contro l'inquinamento luminoso nella Regione Lazio: LR 23/2000 e Regolamento di attuazione 8/2005).

Dopo l'introduzione dal 2013 della nuova tassa comunale per il finanziamento dei servizi indivisibili (Tasi, cfr. Relazione Annuale 2013, Cap. 4.4.1), fra cui rientra appunto l'illuminazione pubblica, e dopo l'aggiornamento 2014 dei criteri di calcolo (cfr. Par. 2.2), a livello nazionale non sono sopravvenute altre novità per il settore.

A livello locale, l'Amministrazione capitolina inserisce l'illuminazione pubblica fra le voci di spesa da ridurre nell'ambito del Piano triennale per la riduzione del disavanzo e per il riequilibrio strutturale del bilancio di Roma Capitale (DGCa 194/2014, cfr. Par. 2.2.3).

In particolare, vengono ipotizzati possibili efficientamenti facendo riferimento a un benchmark nazionale e verificando gli extracosti attualmente sopportati da Roma Capitale: in termini di spesa per punto luce, Roma pagherebbe l'85,3% in più rispetto al benchmark e per il kWh spenderebbe il 59% in più. Azzerando gli extracosti, quindi, la Capitale risparmierebbe il 46% sui punti luce e il 38% sull'energia.

Con i numeri riportati nella DGCa 194/2014 il risparmio sulla gestione dei punti luce si aggirerebbe sui 20 milioni di euro. Al contrario, il costo dell'energia (secondo i dati forniti da Acea all'Agenzia) è già molto vicino allo standard nazionale, per cui su questo versante i margini di efficientamento dovrebbero essere più limitati.

Oltre al fattore contrattuale, inoltre, al fine del contenimento dei costi, la DGCa 194/2014 prospetta anche una gestione più efficiente e razionale dei consumi per punto luce.

8.2.2 Organizzazione del servizio

A Roma, il servizio di illuminazione pubblica è affidato in esclusiva ad Acea s.p.a. con DCC 29/1997, cui è seguita una concessione d'uso gratuito trentennale avente ad oggetto i beni demaniali (approvata con DGC 897/1999, con decorrenza dal 1 gennaio 1998).

La gestione del servizio è regolamentata mediante un contratto di servizio approvato con DGC 3/2007 (originariamente per il decennio 2005/2015) e successivamente modificato con DGCa 130/2010, che ha variato i corrispettivi, riallinando contestualmente la durata del contratto fino alla scadenza della concessione d'uso dei beni demaniali (31 dicembre 2027).

Il nuovo accordo presenta una serie di criticità e zone d'ombra, segnalate prima dall'Agenzia (giugno 2011) e in seguito anche dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM, con segnalazione AS999 del 12 dicembre 2012)⁶.

Il contratto per l'illuminazione pubblica a Roma regola l'affidamento diretto ad Acea per i seguenti aspetti:

- la fornitura forfetaria di energia per l'alimentazione degli impianti;
- la conduzione, l'esercizio e la manutenzione ordinaria, accidentale e programmata degli impianti;
- l'innovazione e la valorizzazione degli impianti;
- l'adeguamento degli impianti esistenti alla normativa vigente.

Acea fino a maggio 2013 ha affidato il servizio ad Acea Distribuzione, riorganizzando però in seguito l'attività e trasferendo il ramo di azienda ad Acea Illuminazione Pubblica (altra azienda di proprietà 100% Acea), costituita nel 2010 e operativa fin dal

⁶ Per approfondimenti sul tema, si veda SG03/2011 (<http://agenzia.roma.it/documenti/monitoraggi/438.pdf>) e Relazione annuale 2013, Cap. 4.4.1.

Tav. 8.2.1 Caratteristiche del servizio a Roma (2009/2013)

Illuminazione pubblica a Roma	2009	2010	2011	2012	2013
Dimensione del servizio e delle infrastrutture					
Lunghezza strade servite (km)	5.657	5.715	5.834	5.959	6.032
Lunghezza rete (km)	7.281	7.356	7.509	7.619	7.695
Caratteristiche delle lampade e dei punti luce (PL)					
Totale lampade (n.)	194.211	198.863	205.952	211.103	214.359
PL da CdS (n.)	169.841	175.352	181.991	186.238	189.361
Nuovi PL (n.)	4.623	5.511	6.639	4.247	3.123
Punti luce CdS/rete (pl/km)	23,33	23,84	24,24	24,44	24,61
Punti luce CdS/strade (pl/km)	30,02	30,68	31,19	31,25	31,39
Caratteristiche energetiche					
Flusso luminoso totale (klumen)	2.766.000	2.925.000	3.057.000	3.148.000	3.275.000
Flusso lum/PL (klumen/pl)	16,29	16,68	16,80	16,90	17,30
Energia impiegata stimata (MWh)	150.847	157.752	161.657	162.155	161.657
Flusso lum/energia (klumen/MWh)	18,34	18,54	18,91	19,41	20,26

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Distribuzione.

Tav. 8.2.2 Piano luce: nuovi impianti e ampliamenti previsti per macroaree

Settori	Municipi	Nuovi impianti		Ampliamenti		Nuovi impianti / Totale Piano Luce
		Punti luce	Rete (m)	Punti luce	Rete (m)	
Piano Luce DGC 252/2010 di cui:		44.784	1.098.685	12.272	332.763	80%
Centro/semicentro	1-2-3-9-17	601	16.222	654	19.047	48%
Nord e ovest	4-16-18-19-20	17.950	484.648	4.465	120.568	80%
Est	5-6-7-8	6.543	176.662	2.451	66.198	73%
Sud	10-11-12-15	15.597	310.641	3.107	83.877	90%
Ostia/Acilia	13	4.093	110.512	1.595	43.073	72%
Piano Luce DGCa 303/2012 di cui:		3.449	65.439	813	21.920	75%
Centro/semicentro	1-2-3-9-17	9	250	67	1.800	12%
Nord e ovest	4-16-18-19-20	391	10.490	300	8.070	57%
Est	5-6-7-8	189	5.050	130	3.510	59%
Sud	10-11-12-15	2.162	30.820	195	5.250	85%
Ostia/Acilia	13	698	18.829	121	3.290	85%
TOTALE PIANO LUCE		48.233	1.164.124	13.085	354.683	77%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su Piano Luce 2010/13 (DGC 252/2010) e Piano Luce 2012/14 (DGCa 303/2012).

2011 per l'illuminazione stradale in altri comuni. La Tav. 8.2.1 mostra l'evoluzione dimensionale del servizio dal 2009 al 2013, con il numero totale di punti luce aumentato nel quinquennio dell'11%, soprattutto in seguito all'approvazione da parte di Roma Capitale del Piano Luce⁷. Il Piano, nella versione integrata nel 2012, aveva previsto la realizzazione di nuovi impianti per circa 48mila punti luce e di ampliamenti per 13mila punti luce. In realtà dal 2010 sono stati realizzati poco più di 15mila nuovi punti luce e nel 2013 sotto la gestione di Acea Distribuzione (fino a maggio) non è stato approvato alcuno degli interventi del Piano Luce [Tav. 8.2.2].

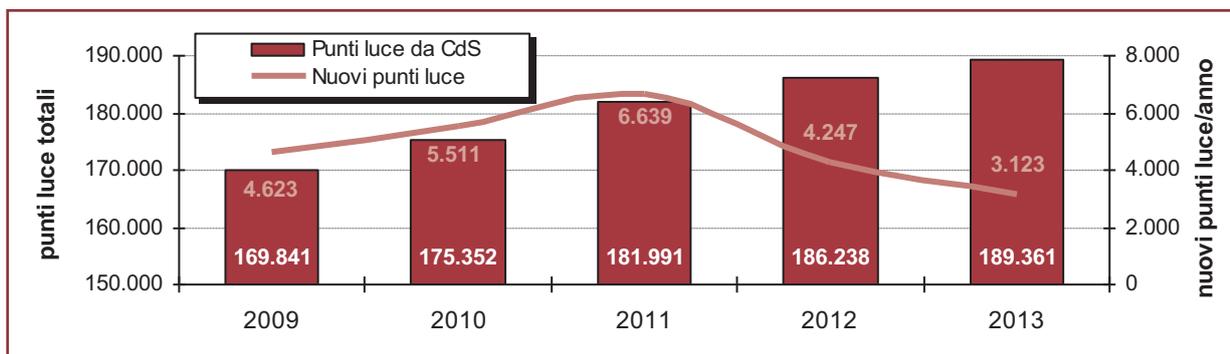
In effetti la realizzazione di nuovi impianti ha avuto un picco nel 2011 (circa 6,6mila nuovi punti luce realizzati), ma poi è andata nuovamente diminuendo, tanto che il 2013 registra il più basso numero di realizzazioni del periodo [Fig. 8.2.1].

Al 2013, la frequenza media dei punti luce sulle strade è pari a 31 apparati per km, il che vuol dire una distanza media di 32 metri fra un punto luce e l'altro. Dal punto di vista della luminosità, si nota una crescita costante del flusso luminoso erogato, con un aumento della luminosità media del singolo punto luce (6% nell'intero periodo e 2% nel solo ultimo anno) e dell'efficienza energetica (l'aumento del flus-

⁷ DGC 252/2010, integrata con DGCa 303/2012. Per una descrizione del Piano Luce, si veda la Relazione annuale 2013, Par. 4.4.2.

Fig. 8.2.1

Andamento dei punti luce a Roma



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea.

Tav. 8.2.3 Investimenti eseguiti da Acea Distribuzione per l'illuminazione pubblica a Roma sulla base degli accordi contrattuali (periodo 2005/maggio 2013)

Intervento	Punti luce interessati							
	Totale 2005/2010	Media 2005/2010	2011	2012	I-V 2013	Media 2005/2013	Totale 2005/2013	
Bonifica impianti: Verifica impianti di terra su circuiti in classe I – installazione nuovi quadri e bonifica impianti in classe II	72.498	12.083	12.319	6.629	n.d.	10.344	91.446	
Superamento circuiti 2,7 kV e passaggio ai circuiti BT a 380 V	14.896	2.483	completato			2.483	14.896	
Ammodernamento rete: Rifacimento in classe II degli impianti antecedenti al 1988	12.549	2.092	1.167	86	-	1.115	13.802	
Manutenzione impianti	Sostituzione lampade	368.336	61.389	68.674	66.314	52.032	62.102	555.356
	Manutenzione sostegni	11.706	1.951	2.402	1.507	4.727	2.647	20.342
Nuove realizzazioni: punti luce	24.891	4.149	7.919	4.247	1.147	4.365	38.204	

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio Acea Distribuzione.

so luminoso per MWh è stato del 10% dal 2009 e del 4% nell'ultimo anno). Assumendo una durata annua di accensione degli impianti a Roma pari a 4.196 ore, sulla base della deliberazione AEEG 29/2008, il flusso luminoso emesso per unità di potenza arriva nell'ultimo anno a 85 lumen/W.

La Tav. 8.2.3 mostra gli investimenti realizzati da Acea Distribuzione per l'illuminazione pubblica a Roma nel periodo 2005/2013, secondo gli accordi contrattuali, come riportati nei bilanci.

Per quanto riguarda gli impianti, al 2012 gli interventi di bonifica hanno interessato circa 91.000 punti luce (in media oltre 10.000 l'anno); il programma di superamento dei vecchi circuiti MT a 2,7 kV, previsto nel contratto di servizio, è stato completato nel 2010 e anche quello di ammodernamento della re-

te è vicino alla conclusione (doveva interessare circa 15.000 punti luce).

Le manutenzioni programmate e straordinarie hanno comportato in media la sostituzione di circa 62.000 lampade (31%) e di 2.600 sostegni l'anno, per un totale nel periodo di oltre 555mila lampade e oltre 20mila sostegni. Ciò vuol dire che ogni tre anni e tre mesi vengono sostituite tutte le lampade di illuminazione pubblica (le lampade installate a Roma nel 2012 sono circa 214mila).

Nel prossimo periodo lo sviluppo del servizio dovrebbe puntare sull'efficientamento energetico, mediante l'introduzione diffusa di corpi illuminanti a tecnologia LED, secondo un piano di sostituzione che dovrebbe terminare nel 2020.

Un piano analogo è stato approvato a Milano: A2A prima dell'inizio dell'Expo 2015 (maggio) sostituirà

l'80% delle lampade tradizionali con lampade LED, con l'obiettivo di arrivare al 100% (circa 142mila punti luce) entro dicembre 2016. I vantaggi sono attesi dal punto di vista economico (si stima che il costo del servizio passerà da 42 a 29 milioni di euro, arrivando a una spesa per abitante di 21 euro all'anno), energetico (l'energia impiegata sarà meno della metà, da 114mila MWh a 55mila MWh) e ambientale (risparmio di emissioni e diminuzione dell'inquinamento luminoso). Dato il maggiore costo degli impianti, peraltro, alcune posizioni critiche sollevano perplessità sul vantaggio economico effettivo.

8.2.2 Struttura ed evoluzione di costi e corrispettivi

Durante il periodo di vigenza del contratto di servizio originario 2005/2015, il corrispettivo di Acea Distribuzione per il servizio di illuminazione pubblica (comprensivo degli investimenti, come riportato nel conto economico dei bilanci), ha oscillato intorno ai 51-52 milioni di euro, per una spesa dell'amministrazione al lordo dell'Iva di oltre di 60 milioni di euro all'anno. Tale importo sembra però essere al netto della spesa per l'energia, dato che il corrispettivo di questa voce dovrebbe essere destinato ad Acea

Energia (e prima ad Acea Electrabel Elettricità), nei cui bilanci non figura però in dettaglio.

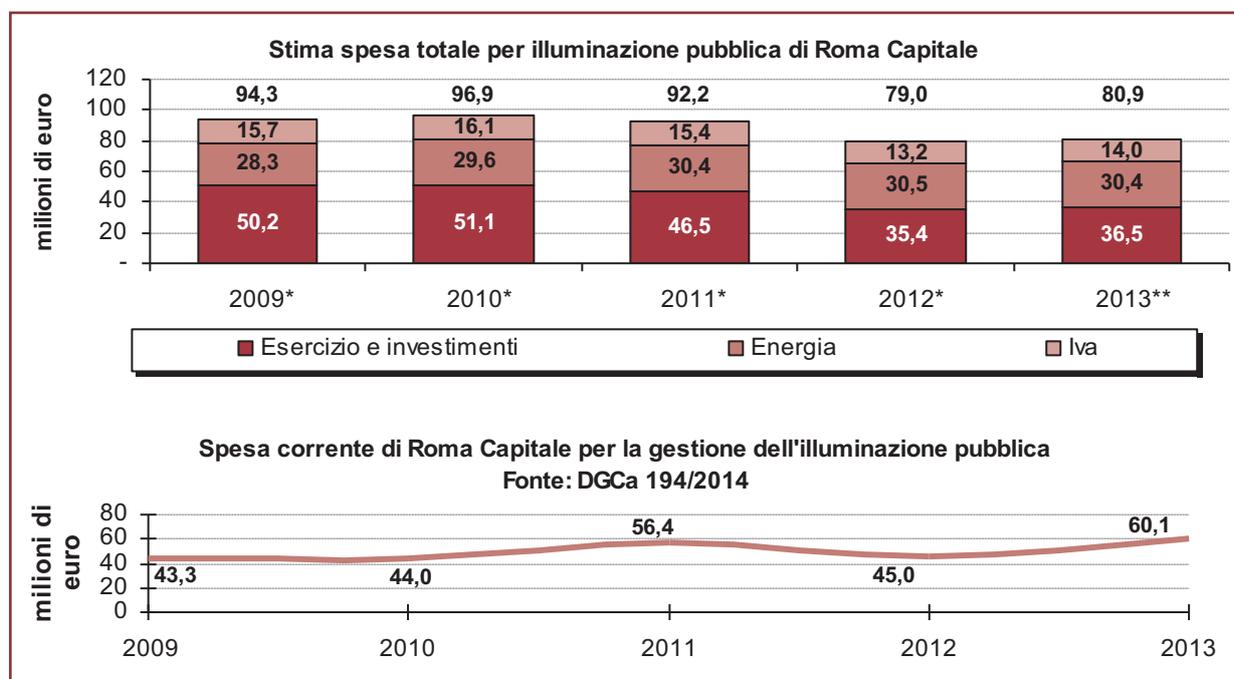
Dopo il 2010, gli accordi economici sono cambiati: con la DGCa 130/2010 il canone è diminuito, ma contemporaneamente gli investimenti (che nel primo contratto erano in parte compresi a forfait) sono stati completamente enucleati, lasciandone la determinazione quantitativa ed economica ad altre contrattazioni ad hoc. Come effetto di questa modifica, il canone annuo ordinario (al netto dell'energia), calcolato per il 2011 nell'atto di variazione del contratto in base alla consistenza degli impianti gestiti al 31 dicembre 2009, doveva essere pari a circa 39,6 milioni di euro.

Il grafico in alto nella Fig. 8.2.2 mostra una stima della spesa complessiva di Roma Capitale per l'illuminazione pubblica negli ultimi cinque anni.

I dati 2013 sono valori effettivi forniti da Acea, mentre i valori del periodo 2009-2012 sono calcolati sulla base dei dati di bilancio di Acea Distribuzione (per quanto riguarda gestione, manutenzione e investimenti), aggiungendo una stima del costo dell'energia ottenuta applicando la spesa unitaria per MWh nel 2013 ai consumi effettivi degli anni precedenti. Tale discontinuità è dovuta principalmente al pas-

Fig. 8.2.2

Stima della spesa totale e spesa corrente di Roma Capitale per il servizio di illuminazione pubblica



(*) La voce 'Energia' riferita agli anni 2009-2012, non essendo disponibile l'informazione del costo effettivo, è stata stimata ipotizzando una spesa/MWh analoga a quella 2013.

(**) Dati effettivi, fonte Acea.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio di Acea Distribuzione per i dati fino al 2012, dati Acea per il 2013 e dati Roma Capitale, DGCa 194/2014 per la spesa corrente.

Tav. 8.2.4 Costi, investimenti e indicatori di spesa dell'illuminazione pubblica a Roma (euro)

Costi dell'Illuminazione pubblica a Roma	Stime				Effettivi
	2009	2010	2011	2012	2013
Canone					
Gestione e Manutenzione	50.240.000	51.107.000	46.501.000	35.368.000	22.938.533
Energia	28.341.541	29.638.872	30.372.553	30.466.119	30.372.553
Totale Canone	78.581.541	80.745.872	76.873.553	65.834.119	53.311.086
Investimenti					
Ammodernamento impianti	Compresi in Gestione e Manutenzione				4.949.920
Nuove realizzazioni	Compresi in Gestione e Manutenzione				2.264.583
Totale Investimenti	Compresi nel Canone				7.214.503
Spesa Roma Capitale					
Canone + Iva	94.297.850	96.895.046	92.248.264	79.000.943	64.506.414
Investimenti + Iva	Compresi nel Canone				8.729.549
Totale Spesa Roma Capitale	94.297.850	96.895.046	92.248.264	79.000.943	73.235.963
Indicatori di spesa					
Costo gest. e manut. per PL (euro/pl)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	121
Costo unitario energia (eurocent/kWh)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	18,79
Costo medio nuovi PL (euro/pl)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	725
Spesa lorda per abitante (euro)	36,03	37,02	35,29	29,94	25,58
Spesa netta energia per abitante (euro)	19,20	19,53	17,79	13,40	15,42

Nota: Per il 2013 i dati sui corrispettivi effettivi sono stati forniti direttamente da Acea e comprendono anche la voce energia. Tale voce fino al 2012 non è nota in quanto i dati sono tratti dal bilancio di Acea Distribuzione, dove figura solo il corrispettivo dell'esercizio e degli investimenti. La fornitura di energia per l'illuminazione pubblica a Roma non è invece evidenziata in dettaglio nel bilancio di Acea Energia. Ai fini della stima della spesa complessiva della Capitale, la quota per l'energia negli anni 2009-2012 è stata stimata sulla base dell'energia impiegata effettiva [Tav. 8.2.1], ipotizzando una spesa/MWh analoga a quella 2013.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio di Acea Distribuzione per i dati fino al 2012 e dati Acea per il 2013.

saggio di consegne di maggio 2013 da Acea Distribuzione ad Acea Illuminazione pubblica, ma anche al fatto che il bilancio di quest'ultima non è stato reso disponibile per l'anno 2013.

Tenendo quindi conto delle ipotesi fatte e della discontinuità delle fonti fra il periodo 2009-2012 e il 2013, la spesa totale di Roma per l'illuminazione pubblica dovrebbe aver toccato un massimo nel 2010, per poi diminuire dapprima leggermente, poi più significativamente fra il 2011 e il 2012.

Il secondo grafico della Fig. 8.2.2 riporta la spesa corrente di Roma Capitale (quindi al netto degli investimenti), come stimata nella citata DGCa 194/2014 [Par. 8.2.1]. Al contrario della spesa complessiva, quella al netto degli investimenti mostra un aumento dopo il 2010 (anno di revisione del contratto di servizio). Ciò sembra suggerire che il risparmio degli ultimi anni sia da attribuire più a tagli sugli investimenti che non a efficientamenti della gestione.

La Tav. 8.2.4 riporta tutte le informazioni a disposizione dell'Agenzia di fonte Acea (dirette e indirette) circa i corrispettivi per il servizio di illuminazione pubblica. Le informazioni ricevute da Acea per il 2013 sono molto complete, in quanto distinguono le varie voci di costo: il canone si divide in spesa per manutenzioni e spesa per l'energia, mentre gli

investimenti sono distinti fra ammodernamento rete esistente e realizzazione nuovi impianti. Questo ordine di dettaglio invece non si trovava nel bilancio di Acea Distribuzione, che nel conto economico annoverava fra le entrate canone e investimenti in modo indistinto.

La spesa totale, non conoscendo i dettagli effettivi, consente solo di stimare il costo per abitante, in diminuzione sia nel caso della stima della spesa complessiva della quota energia, sia nel caso della spesa per esercizio ed investimenti.

Il dettaglio 2013, invece, è più utile in quanto informa sul costo medio di realizzazione di nuovi punti luce (725 euro), sul costo unitario dell'energia (18,79 eurocent/kWh) e sul costo medio di gestione e manutenzione per punto luce (121 euro). Data l'utilità di queste informazioni, l'Agenzia auspica che in futuro Acea continui a fornire le informazioni di dettaglio in questione.

A proposito del costo dell'energia, si rileva che il prezzo unitario del kWh pagato nel 2013 da Roma Capitale per l'illuminazione pubblica (18,79 eurocent/kWh per un consumo pari a circa 161,7 GWh di energia) è di poco inferiore al prezzo medio 2013 per il cliente domestico tipo servito in maggior tutela (pari a 19,08 eurocent/kWh), che consuma 2.700

kWh/anno. Sembra una sproporzione notevole, dati i meccanismi di mercato che premiano i grandi consumatori, eppure andando a confrontare i contratti vigenti in altre grandi città, la situazione è analoga: per dare un ordine di grandezza, si consideri che nell'ambito dell'indagine sul servizio di illuminazione pubblica nelle grandi città italiane (pubblicata ad ottobre 2013 sul sito dell'Agenzia), solo 4 città avevano fornito il dettaglio 2011 dei costi e dei quantitativi di energia impiegata (Milano, Genova, Firenze e Bari), con un prezzo del kWh variabile dai 15,08 eurocent di Genova, ai 15,90 di Firenze, ai 15,97 di Milano fino ai 18,85 eurocent di Bari, quando il prezzo medio di maggior tutela per il 2011 era pari a 16,18 eurocent/kWh.

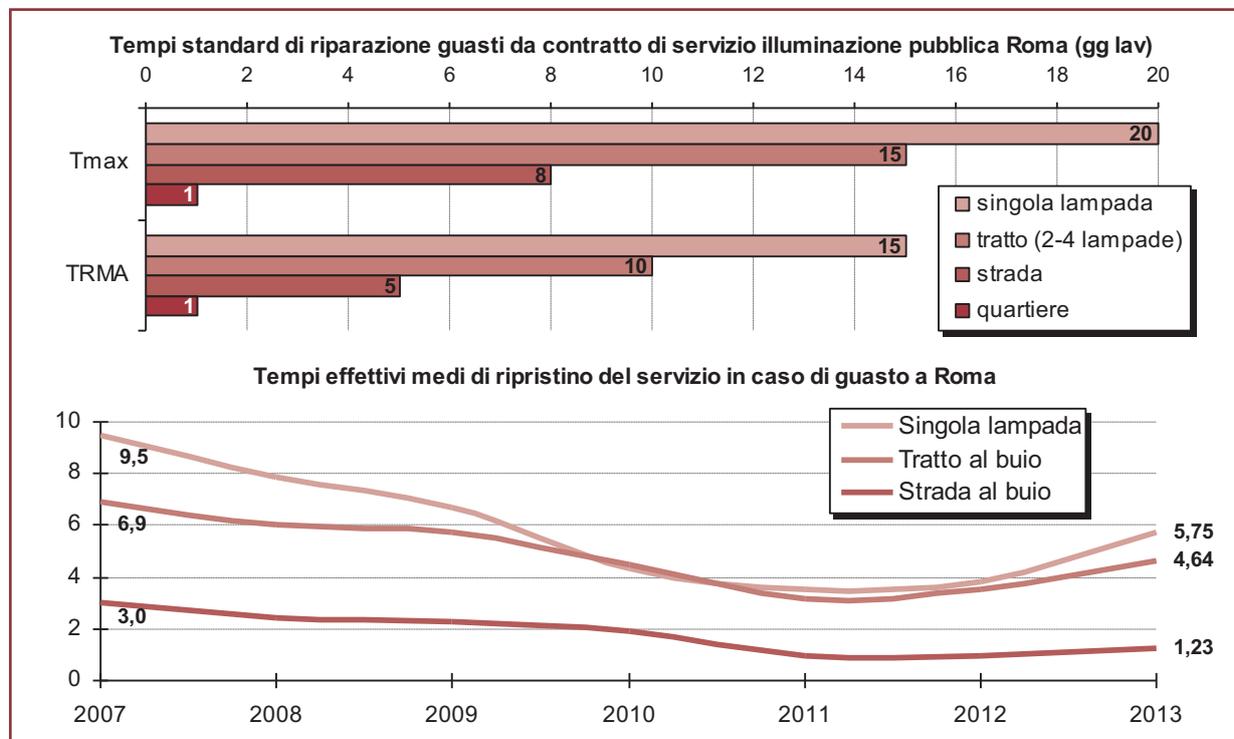
8.2.2 Verifica e monitoraggio della qualità del servizio

La qualità del servizio di illuminazione pubblica si riferisce sia alle caratteristiche tecnologiche dell'impianto (telecontrollo, tipologia della luce, efficienza energetica), sia alla gestione dei guasti. In una certa misura, inoltre, le due cose sono interdipendenti, in quanto gli impianti telegestiti consentono una più

tempestiva individuazione di eventuali guasti e quindi interventi più rapidi. Lampade efficienti e sensori crepuscolari garantiscono invece il risparmio energetico. Il contratto di servizio stabilisce quindi da un lato gli investimenti sull'impiantistica e dall'altro i tempi massimi di intervento.

La rete di illuminazione pubblica di Roma è dotata, salvo alcuni impianti ad accensione centralizzata secondo calendario astronomico, di interruttori crepuscolari. Dal 2005 la Capitale ha approvato e sta progressivamente attuando il progetto di estensione del telecontrollo a tutta la rete, cosa che influisce positivamente sui tempi di risoluzione dei guasti. Roma è stata fra le prime città italiane ad intraprendere la sostituzione sistematica degli impianti obsoleti e delle vecchie lampade con quelle più efficienti di nuova generazione (fin dagli anni '80) e dal 2008 ha cominciato a sperimentare pionieristicamente l'uso della tecnologia led per l'illuminazione artistica e funzionale, tecnologia che nel prossimo periodo dovrebbe essere estesa anche all'illuminazione stradale. Per quanto riguarda gli investimenti in risparmio ed efficienza energetica, finanziati a Roma con contratti extra canone, è importante sottolineare che il vantaggio economico degli interventi per il rispar-

Fig. 8.2.3 Tempi standard di riparazione guasti previsti nel contratto di servizio per l'illuminazione pubblica a Roma e tempi effettivi medi

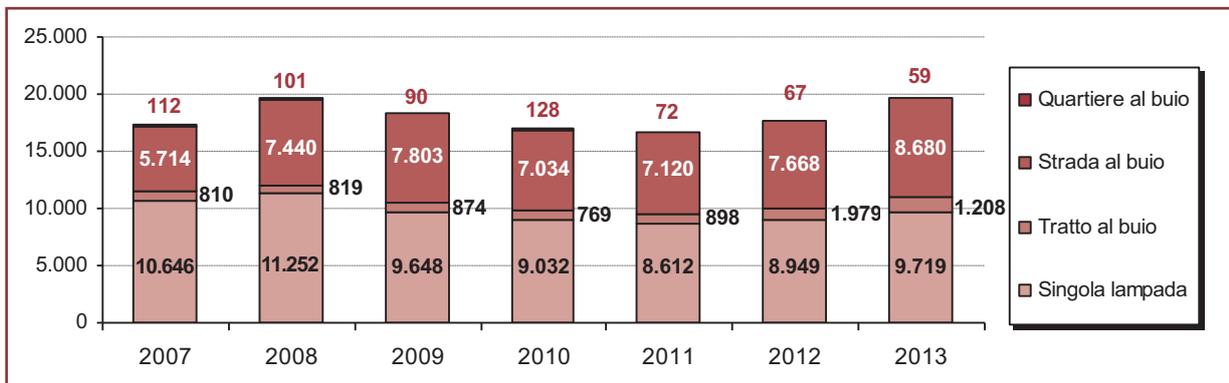


Nota: il contratto di servizio per l'illuminazione pubblica a Roma prevede che il TRMA sia rispettato sulla media degli interventi; se non viene rispettato, sono applicate penali a tutti i singoli interventi che hanno superato il Tmax.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati da contratto di servizio illuminazione pubblica Roma e dai Acea.

Fig. 8.2.4

Segnalazioni di guasto a Roma (2007/2013)



(*) Stime su dati Acea, Bilancio di sostenibilità 2012.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Distribuzione e Bilancio ambientale Acea 2012.

mio energetico deve essere in parte destinato anche alla proporzionale riduzione del canone, visto che l'energia non viene pagata dalla Capitale a consumo ma a forfait, affinché il beneficio economico dell'investimento sia percepito almeno in parte dall'ente locale che ha finanziato le innovazioni.

Oltre alle caratteristiche tecnologiche dell'impianto, la qualità del servizio di illuminazione pubblica dipende dalla gestione dei guasti, aspetto percepito più direttamente dai cittadini e legato anche alla sicurezza. Il contratto di servizio di solito stabilisce i tempi massimi di intervento, eventualmente differenziandoli per tipologie di guasto.

A Roma, la regolazione dei tempi per la riparazione dei guasti in seguito a segnalazione è piuttosto articolata ed è rimasta invariata nonostante la rinegoziazione del 2010 [Fig. 8.2.3].

Sono previste quattro diverse tipologie di guasto (lampada singola, tratto di 2-4 lampade, strada al buio o quartiere al buio), per ognuna delle quali è previsto un tempo medio di ripristino ammesso (TRMA) e un tempo massimo riferito al singolo intervento (Tmax). Se nell'anno lo standard medio TRMA viene rispettato (area bonus), verrà applicata una penale per ogni singolo intervento che supera il Tmax, mentre se il tempo medio di ripristino supera il TMRA (area malus) la penale verrà applicata per ogni intervento che supera il TMRA stesso. In generale, la gestione dei guasti è andata migliorando costantemente fino al 2011, anno in cui, sotto questo aspetto, si è toccato un apice di qualità. Nel biennio successivo 2012/2013, gli indicatori sono nuovamente progressivamente peggiorati.

Il secondo grafico di Fig. 8.2.3 mostra infatti come gli standard medi siano sempre stati rispettati in tutto il periodo dal 2007 al 2013, ma i tempi effettivi

abbiano toccato un minimo nel 2011 per poi tornare ad aumentare nel biennio successivo.

Al di là della complessità del sistema e del miglioramento effettivo registrato, però, gli standard contrattuali e i tempi effettivi della Capitale sono entrambi più lunghi rispetto a quelli delle altre grandi città italiane (cfr. Indagine sul servizio di illuminazione pubblica nelle grandi città italiane, citata). Secondo il nuovo contratto, inoltre, la rinegoziazione dei parametri qualitativi e quantitativi sarà possibile solo a partire dall'anno 2018.

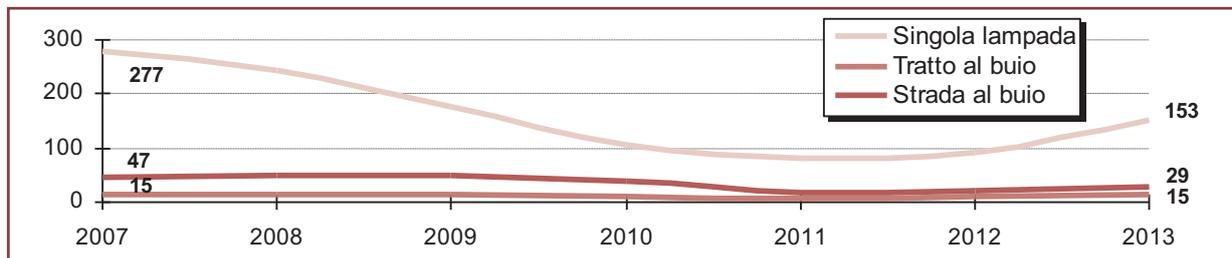
La Fig. 8.2.4 mostra l'andamento delle segnalazioni di guasto dal 2007 al 2013, anche queste in diminuzione fino al 2011 e poi nuovamente in aumento, con un picco assoluto nel 2013 per le 'strade al buio'.

Tenendo conto del numero annuo di guasti e dei tempi effettivi medi di ripristino del servizio, si può calcolare il numero medio di impianti spenti al giorno [Fig. 8.2.5]. A Roma, le lampade mediamente spente al giorno sono passate da 277 nel 2007 a 83 nel 2011 (-70%), per poi risalire a 153 (+85% rispetto al 2011, -45% nel periodo). I tratti di 2-4 lampade spente al giorno sono prima dimezzati nel 2011, per poi raddoppiare e tornare nel 2013 al livello del 2007. Le strade al buio sono diminuite del 38% dal 2007, sempre seguendo lo stesso andamento.

Nella Fig. 8.2.6 si è tentato infine di stimare l'incidenza dei guasti alle lampade sul totale, considerando in media tre lampade spente per il tratto e dieci lampade spente per la strada al buio (nella stima non sono quindi considerati i guasti relativi agli interi quartieri al buio). Il primo grafico stima la per-

Fig. 8.2.5

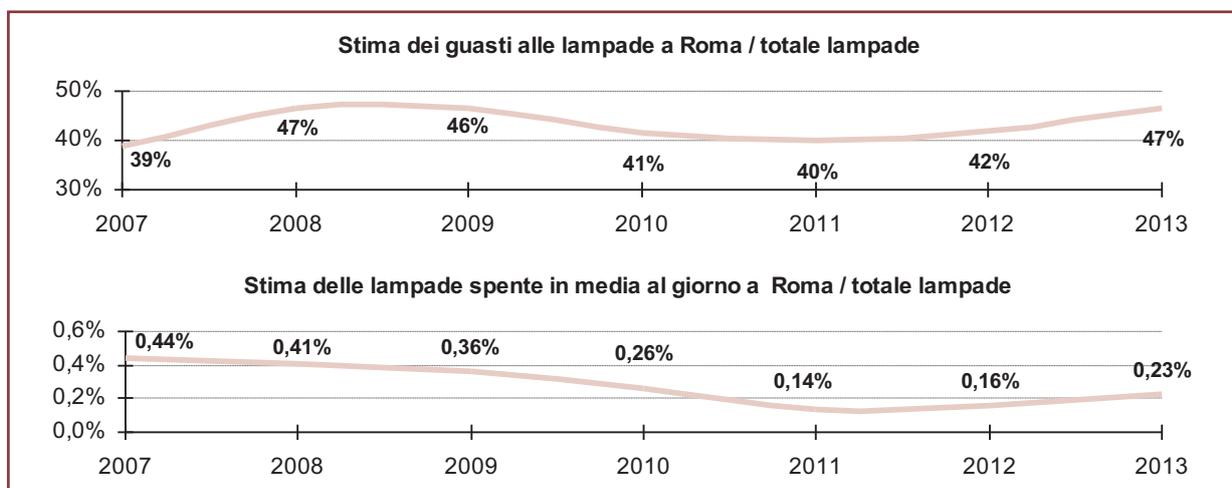
Impianti spenti in media al giorno a Roma (2007/2013)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Distribuzione e Bilancio ambientale Acea 2012.

Fig. 8.2.6

Stima dell'incidenza percentuale dei guasti delle lampade a Roma, esclusi i guasti a interi quartieri (2007/2013)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Distribuzione e Bilancio ambientale Acea 2012.

centuale di lampade che si sono spente ogni anno rispetto al totale delle stesse.

Quello che è più interessante, però, è che – nonostante le percentuali di guasto siano aumentate nel periodo 2008/09 – la percentuale di lampade spente al giorno sul totale è andata fortemente e costantemente diminuendo (anche in quel periodo, arrivando a un minimo nel 2011) per effetto della maggior rapidità di riparazione (secondo grafico). In effetti, anche questi indicatori stimati sono nuovamente andati peggiorando nel biennio successivo

La percentuale di lampade spente in media al giorno rispetto al totale – che qui viene stimata in base alle ipotesi sulla quantità media di lampade coinvolte nei guasti dei tratti e delle strade intere – è particolarmente importante, essendo uno degli indicatori per cui il contratto di servizio prevede un tetto massimo e un monitoraggio annuale. In effetti, il limite contrattuale è molto superiore a quello stimato in questa sede (2,5%), ma purtroppo il monitoraggio previsto sui dati effettivi non risulta essere mai stato effettuato da anni.

8.3 Energia elettrica

Il comparto elettrico allo stato attuale è composto di attività di servizio pubblico erogate in monopolio (trasmissione e distribuzione di energia elettrica) e attività liberalizzate (produzione e commercializzazione all'ingrosso e al dettaglio), entrambe sog-

gette a regolamentazione e controllo al fine di tutelare la concorrenza da una parte e il cliente finale dall'altra.

Le competenze di regolamentazione del settore elettrico sono prevalentemente nazionali e in gran

parte affidate all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (Aeegsi o Autorità) che – insieme ai grandi attori del funzionamento del sistema elettrico nazionale – collabora anche a stretto contatto con il Governo (in particolare con il Ministero dello sviluppo economico) per la produzione di normativa tecnica.

Per quanto riguarda le attività monopolistiche, oltre alla regolazione tecnica di funzionamento e sicurezza del sistema, l'Autorità fissa le norme che impediscono pratiche anticoncorrenziali e stabilisce le tariffe di trasmissione e distribuzione. Incentiva e controlla inoltre la qualità del servizio dal punto di vista tecnico e commerciale:

- qualità della fornitura (continuità), per cui sono previsti obiettivi e limiti alle interruzioni generate sia sulla rete di trasmissione nazionale che sulle reti di distribuzione, con un sistema di incentivi e penali;
- qualità commerciale, con tempi massimi da rispettare per le diverse prestazioni regolate, soggette in molti casi ad indennizzi automatici a favore dei clienti o dei venditori in caso di adempimento fuori standard.

I controlli sulle attività liberalizzate riguardano il rispetto delle regole di concorrenza, la trasparenza del mercato e la tutela dei diritti degli utenti, che viene attuata fissando e controllando i requisiti minimi di trasparenza della fatturazione, gli standard di qualità commerciale per la vendita (anche questi soggetti ad indennizzo automatico per il caso di mancato rispetto) e la qualità dei canali di contatto.

I risultati dei principali operatori del settore in termini di qualità tecnica e commerciale si trovano nel Par. 8.3.5.

8.3.1 Evoluzione del quadro normativo

Dopo sette anni dalla completa liberalizzazione del mercato elettrico, il quadro normativo è relativamente stabile. Per quanto riguarda la distribuzione e la fornitura di energia a livello locale, dopo la completa liberalizzazione della vendita finale (2007), l'Autorità è intervenuta con alcuni provvedimenti a tutela degli utenti finali, soprattutto per il comparto domestico:

- istituzione del servizio di maggior tutela a condizioni regolate, riservato ai clienti domestici non ancora approdati al libero mercato (dal 2007; vedi Par. 8.3.3);
- bonus sociale per le famiglie in stato di disagio economico e per i malati che fanno terapie con uso di macchinari energivivori (dal 2008);
- monitoraggio semestrale della qualità dei call cen-

ter delle imprese di vendita finale di energia (dal secondo semestre 2008; Par. 8.3.5);

- differenziazione dei prezzi in base alle fasce orarie per gli utenti dotati di contatore elettronico (dal 2009 per i non domestici e dal 2010 anche per i domestici);
- aggiornamento del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi elettrici (TIQE, per i periodi 2008/11 e 2012/15).

L'Aeegsi ha inoltre introdotto sul proprio sito internet una serie di strumenti di assistenza per gli utenti del servizio elettrico al fine di semplificare l'accesso al mercato e la soluzione di eventuali contenziosi con i fornitori. Fra gli altri, anche il TrovaOfferte online per la comparazione delle offerte commerciali e per la stima dei consumi [Par. 8.3.3].

BONUS SOCIALE

In seguito alla liberalizzazione della vendita finale di energia elettrica ai clienti domestici, è stato introdotto un meccanismo di agevolazione per la spesa elettrica delle famiglie disagiate basato su criteri di compensazione sociale (decreto interministeriale 28/12/2007 in GU 41/2008). 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. Anche se ancora permane una situazione di sussidi incrociati a favore delle utenze residenti con bassa potenza e bassi consumi, 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:

- i clienti domestici economicamente svantaggiati, con ISEE fino 7.500 euro (20.000 euro per famiglie con più di tre figli a carico) o comunque aventi diritto alla Carta Acquisti (social card) erogata dall'Inps;
- i clienti al cui nucleo familiare appartengano persone in gravi condizioni di salute, che presuppongono l'utilizzo di apparecchiature elettroniche mediche per il mantenimento in vita (disagio fisico).

I due contributi sono cumulabili ma possono essere applicati alla sola utenza dell'abitazione di residenza, con i seguenti limiti di potenza impegnata: 3 kW per nuclei fino a 4 persone e 4,5 kW per quelli più numerosi.

Tav. 8.3.1 Bonus sociale per l'energia elettrica (euro; 2008/2014)

Anno	Disagio economico			Gravi condizioni di salute					
	numero componenti			extra consumo rispetto a 2700 kWh/anno					
				fino a 600 kWh		tra 600 e 1200 kWh		oltre 1200 kWh	
1-2	3-4	Più di 4	3kW	oltre 3kW	3kW	oltre 3kW	3kW	oltre 3kW	
2008	60	78	135	150					
2009	58	75	130	144					
2010	56	72	124	138					
2011	56	72	124	138					
2012	63	81	139	155					
2013	71	91	155	176	415	291	526	422	636
2014	72	92	156	177	417	293	528	424	639

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su Decreto del Ministero dello sviluppo economico, 28 dicembre 2007 e deliberazioni Aeegsi di aggiornamento (da ultimo, deliberazione 402/2013/R/con).

La Tav. 8.3.1 riporta il bonus sociale per gli anni dal 2008 al 2014. Dal 2013, il bonus per l'uso continuativo di apparecchi medici energivori non è più forfetario, ma viene calcolato in base alla tipologia e al numero di apparecchi, nonché alle ore giornaliere di utilizzo e agli extraconsumi rispetto all'utenza tipo (2.700 kWh/anno). Il finanziamento del provvedimento avviene mediante una componente tariffaria applicata a tutti i clienti, con l'eccezione degli aventi diritto al bonus (deliberazione Aeegsi 402/2013/R/com). 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'Aeegsi.

Vale la pena di richiamare qui una segnalazione dell'Autorità alla Presidenza del Consiglio dei Ministri del giugno 2014 (273/2014/I/COM) che fa seguito a un'indagine conoscitiva sullo stato di applicazione della disciplina del bonus elettrico.

Da tale indagine risulta infatti che, nonostante la crisi, solo una percentuale esigua delle famiglie aventi diritto al bonus per l'energia ne fa effettivamente richiesta. L'Autorità individua la causa principale di ciò in un difetto di comunicazione, ma non esclude che anche le difficoltà burocratiche scoraggino alcuni dei potenziali beneficiari.

Nella segnalazione in oggetto viene dunque suggerita una seconda campagna informativa, da attuarsi sia attraverso gli organi di comunicazione, sia anche attraverso i CAF per il calcolo dell'ISEE. Inoltre, essendo stato esteso il diritto al bonus alle famiglie titolari della social card gestita dall'Inps, si suggerisce di spiegare esplicitamente che la mancata registrazione del proprio codice POD sul modulo di richiesta della carta impedisce di rendere automatico (e quindi più semplice) il bonus per tutto il periodo in cui l'utente ha diritto alla Carta Inps.

Dal punto di vista delle procedure, viene proposta la

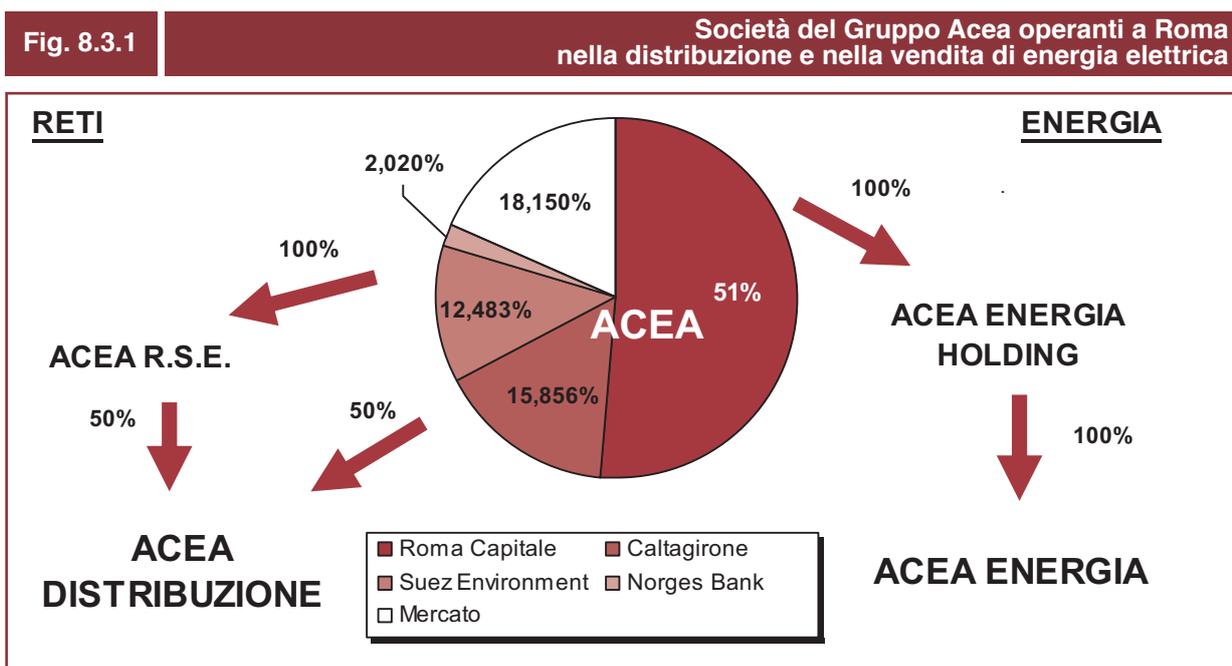
possibilità di inviare al comune di residenza le richieste di ammissione e di rinnovo anche per via telematica ed eventualmente di introdurre il rinnovo automatico previa verifica del persistere delle condizioni di diritto. Sia per le campagne di comunicazione, sia per gli aspetti burocratici (canali di accesso e verifica delle condizioni di diritto) i comuni potrebbero svolgere un ruolo determinante.

Non essendo intervenute, nel corso del 2014, altre modifiche sostanziali riguardanti il servizio agli utenti finali, per una descrizione del quadro normativo del settore elettrico, si rimanda alla Relazione annuale 2013 dell'Agenzia (Par. 4.2.1).

8.3.2 Organizzazione del servizio

La distribuzione di energia elettrica a Roma è erogata da Acea Distribuzione, mentre la società del Gruppo Acea che vende energia sul mercato libero finale è Acea Energia (ex AceaElectrabel Elettricità; Fig. 8.3.1). La liberalizzazione della vendita finale per tutti i clienti, anche domestici, implica che i cittadini romani dal 2007 dipendono obbligatoriamente da Acea solo per quanto riguarda la distribuzione, mentre per la fornitura possono scegliere qualsiasi offerta sul mercato anche da altri venditori, ferma restando la possibilità di rimanere in regime di maggior tutela o di scegliere un'offerta commerciale di Acea Energia.

Acea Distribuzione serve oltre 1,6 milioni di utenti, di cui più dell'80% in alta concentrazione; nel 2013 ha immesso in rete poco meno di 11,4 TWh di energia, accentuando drasticamente un calo tendenziale già in atto dal 2010 e interessando anche il comparto del mercato libero, che fino al 2012 aveva registrato una crescita: nell'ultimo anno i volumi di energia immessa scendono complessivamente di quasi 400 GWh, pari al 4% del volume 2012 [Tav. 8.3.2]. Tale effetto è dovuto a un generalizzato contenimento dei consumi, da



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea s.p.a. e Consob (aggiornamento giugno 2014).

Tav. 8.3.2 Dimensioni operative di Acea Distribuzione (2009/2013)

Clienti serviti (n. punti di prelievo)	2009	2010	2011	2012	2012/2011	Composizione 2012
Totale, di cui:	1.598.964	1.606.030	1.614.032	1.620.273	0,4%	100,0%
Alta Concentrazione	1.318.779	1.319.724	1.314.589	1.316.338	0,1%	81,2%
Media Concentrazione	202.123	205.444	215.507	218.214	1,3%	13,5%
Bassa Concentrazione	78.062	80.862	83.936	85.721	2,1%	5,3%
Energia immessa in rete (GWh)	2010	2011	2012	2013	2013/2012	Composizione 2013
Totale, di cui:	11.900,7	11.871,9	11.863,3	11.385,3	-4,0%	100,0%
a maggior tutela	4.549,7	3.946,3	3.760,5	3.539,1	-5,9%	31,1%
a mercato libero	7.348,2	7.922,7	8.100,3	7.844,1	-3,2%	68,9%
a distributori sottesi	2,9	2,9	2,5	2,2	-15,4%	0,02%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi (numero clienti) e bilanci Acea Distribuzione (energia immessa in rete).

Tav. 8.3.3 Dimensioni operative di Acea Energia (2010/2013)

Clienti serviti energia elettrica (n.)	2010	2011	2012	2013	2013/2012	Composizione 2013
Totale, di cui:	1.451.843	1.365.876	1.386.689	1.372.833	-1,0%	100,0%
Servizio di maggior tutela	1.350.505	1.147.771	1.088.701	1.071.557	-1,6%	78,1%
Mercato Libero	101.338	218.105	297.988	301.276	1,1%	21,9%
Energia elettrica venduta (GWh)	2010	2011	2012	2013	2013/2012	Composizione 2013
Totale, di cui:	19.615	16.539	13.416	12.616	-6,0%	100,0%
Servizio di maggior tutela	4.215	3.661	3.418	3.234	-5,4%	25,6%
Mercato Libero	15.400	12.878	9.998	9.382	-6,2%	74,4%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio Acea Energia.

attribuire in parte alla crisi, in parte a fattori climatici. La società di vendita del gruppo Acea opera sia direttamente sul libero mercato che come esercente del

servizio di maggior tutela per l'area romana. Acea Energia [Tav. 8.3.3] al 2013 serve poco meno di 1,4 milioni di clienti, dei quali 4 su cinque in maggior tutela. Nel

periodo osservato diminuiscono le forniture in maggior tutela e aumentano quelle sul libero mercato, ma complessivamente si registra una diminuzione del numero di clienti pari all'1% rispetto al 2012 e di oltre il 5% rispetto al 2010.

L'energia venduta diminuisce inoltre per entrambi i comparti, perdendo il 6% solo nell'ultimo anno (36% dal 2010). Sul mercato libero continua a diminuire drasticamente la dimensione media dei consumi dei clienti, passata da oltre 150 MWh del 2010 a poco più di 93 MWh nel 2013. Incide fortemente su questo la perdita da parte dei Acea Energia dei grandi clienti della PA legati alla convenzione Consip. In effetti il peso delle vendite al mercato libero sul totale è diminuito dal 79% del 2010 al 74% del 2013.

8.3.3 Struttura ed evoluzione di costi e prezzi

Le Fig. 8.3.2 descrive l'andamento degli indici di conto economico riclassificato di Acea Distribuzione nel periodo 2008/13. Dopo un periodo di costante diminuzione, nel 2013 il risultato di esercizio torna a crescere, raggiungendo i 42 milioni di euro: in effetti, rispetto al 2012 tutti gli indici operativi – dal primo margine energia, al MOL, al risultato operativo – registrano un aumento. Dopo l'ultimo risultato di

esercizio negativo (2003), la società romana ha prodotto sempre utili [Fig. 8.3.3].

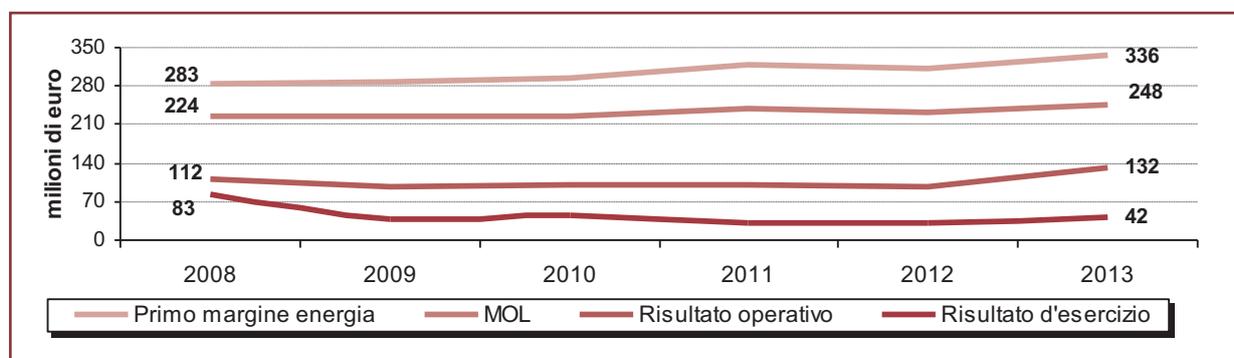
Da segnalare che da maggio 2013 il ramo di azienda dedicato all'illuminazione pubblica è stato scorporato da Acea Distribuzione e conferito in una società dedicata (Acea Illuminazione Pubblica), operativa dal 2011 [Par. 8.2].

Per quanto riguarda gli investimenti, quelli immateriali incidono per circa l'8%, mentre oltre il 70% è diviso fra impianti e attrezzature industriali [Tav. 8.3.4]. Queste due voci, sempre preponderanti nel complesso degli investimenti di Acea Distribuzione, negli anni dal 2007 hanno seguito un andamento opposto, con gli investimenti in attrezzature industriali in diminuzione e quelli per impianti in aumento, fino a quasi la metà degli investimenti complessivi [Fig. 8.3.4].

Nello stesso periodo, rientra il piano di investimenti di Acea Distribuzione per la sostituzione dei contatori tradizionali con quelli digitali. L'azienda ha pienamente rispettato e superato l'obiettivo del 95% di contatori sostituiti entro il 2011 [Fig. 8.3.5].

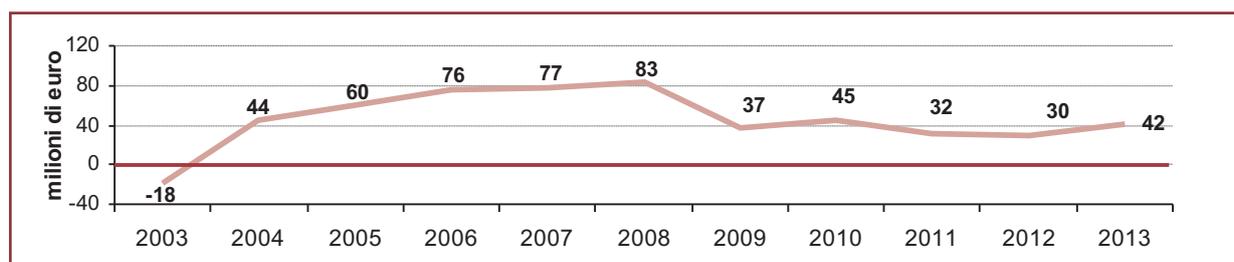
Secondo quanto riportato in Relazione al bilancio 2013, i contatori digitali installati da Acea Distribuzione vedono la fine del loro ciclo di vita fra il 2017 e il 2018. L'azienda ha quindi avviato nel 2014 un

Fig. 8.3.2 Andamento degli indici di conto riclassificato di Acea Distribuzione nel periodo 2008/2013



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio Acea Distribuzione.

Fig. 8.3.3 Andamento del risultato di esercizio di Acea Distribuzione nell'ultimo decennio



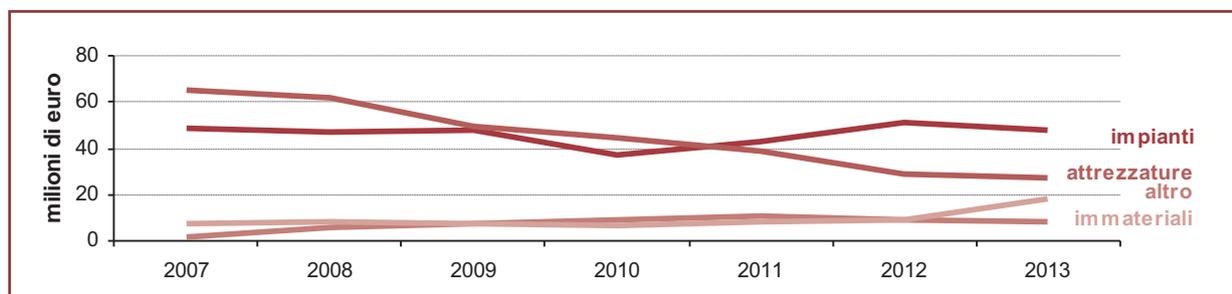
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio Acea Distribuzione.

Tav. 8.3.4 Investimenti di Acea Distribuzione nel periodo 2009/2013 (euro/000)

Tipologia di investimenti (migliaia di euro)	2009	2010	2011	2012	2013	2013 (% sul totale)	2013/2012
Investimenti immateriali	7.762	9.214	10.892	9.450	8.373	8,2%	-11,4%
Investimenti materiali, di cui:	104.407	88.350	90.352	89.682	94.136	91,8%	5,0%
terreni e fabbricati	4.376	4.588	3.506	2.553	3.148	3,1%	23,3%
impianti e macchinari	47.706	37.148	43.053	51.455	48.121	46,9%	-6,5%
attrezzature industriali e commerciali	49.099	44.492	38.658	28.970	27.521	26,8%	-5,0%
altri beni	443	523	2.000	536	255	0,2%	-52,4%
immobilizzazioni in corso e acconti	2.783	1.598	3.134	6.167	15.091	14,7%	144,7%
Investimenti totali	112.169	97.564	101.244	99.132	102.509	100,0%	3,4%

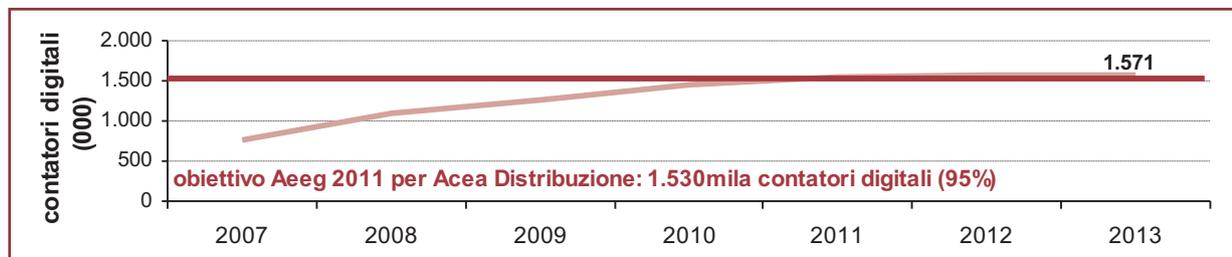
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio Acea Distribuzione.

Fig. 8.3.4 Andamento degli investimenti di Acea Distribuzione nel periodo 2007/2012



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio Acea Distribuzione.

Fig. 8.3.5 Andamento del progetto di installazione dei contatori digitali a Roma (2007/2013)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio Acea Distribuzione.

progetto pilota di introduzione di nuovi contatori (di produzione Enel) secondo gli standard europei in corso di adozione.

In materia, inoltre, l'Aeegsi ha recentemente approvato un progetto di sperimentazione di nuovi contatori digitali integrati per la misura di tutte le forniture oggetto di regolazione: energia, gas e acqua.

La Tav. 8.3.5 riporta gli indici del conto economico riclassificato di Acea Energia. Nonostante la riduzione delle vendite, il margine energia tiene, soprattutto grazie all'incremento di quello sul mercato libero, che l'azienda attribuisce a una migliore gestione del portafoglio clienti e delle politiche di prezzo. Il margine

di maggior tutela diminuisce invece per effetto sia della situazione congiunturale, sia del passaggio al mercato libero di parte dei clienti, ma anche per una nuova convenzione per la fornitura al Vaticano.

Il risultato operativo rimane invece negativo, essenzialmente a causa delle voci passive della gestione finanziaria, determinando la più forte perdita del periodo.

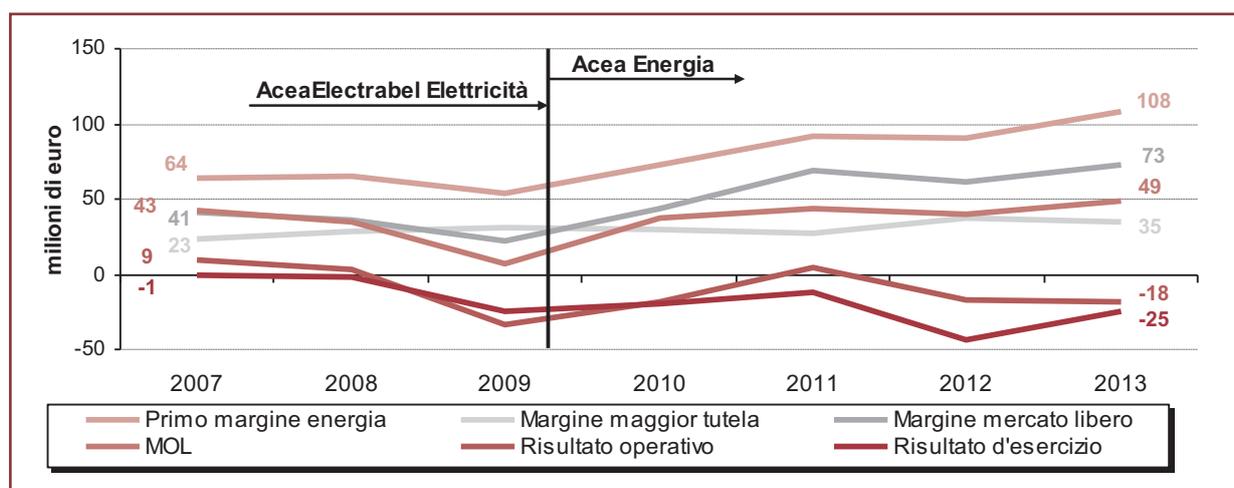
Le Fig. 8.3.6 e 8.3.7 mostrano graficamente gli indici di conto riclassificato e il risultato di esercizio dell'azienda di vendita del gruppo Acea (con il passaggio da AceaElectrabel Elettricità ad Acea Energia) in perdita dal 2007.

Tav. 8.3.5 Indici di conto economico riclassificato di Acea Energia (euro/000)

Acea Energia (migliaia di euro)	2010	2011	2012	2013	2013/2012
Primo margine energia, di cui:	72.752	91.350	90.012	108.109	20,1%
Margine maggior tutela	29.497	27.438	36.988	34.706	-6,2%
Margine mercato libero	43.225	69.187	61.268	73.403	19,8%
MOL	37.266	43.090	40.258	48.651	20,8%
Risultato operativo	-18.669	4.965	-17.283	-18.446	6,7%
Utile/Perdita	-19.649	-12.556	-43.468	-25.200	-42,0%
Investimenti	8.439	9.515	7.168	6.516	-9,1%

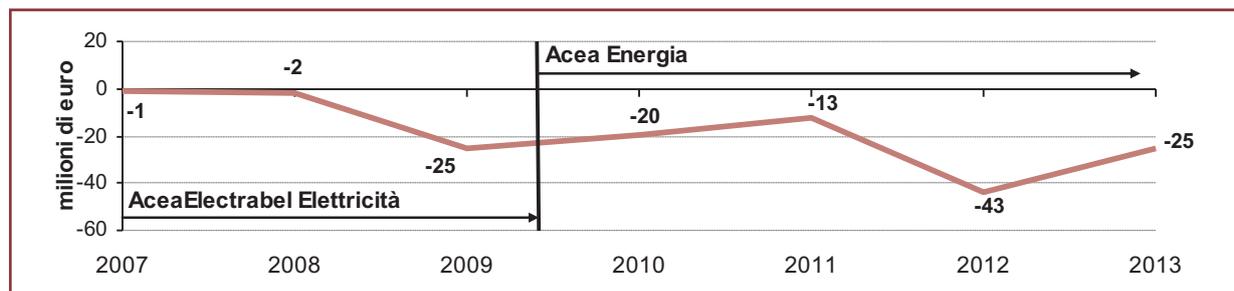
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio Acea Energia.

Fig. 8.3.6 Andamento degli indici di conto economico riclassificato di Acea Electrabel Elettricità (2007/2009) e di Acea Energia (2010/2013)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio AceaElectrabel Elettricità e Acea Energia.

Fig. 8.3.7 Andamento del risultato di esercizio di AceaElectrabel Elettricità (2007/2009) e di Acea Energia (2010/2013)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio AceaElectrabel Elettricità e Acea Energia.

PREZZI DELL'ENERGIA ELETTRICA

Il prezzo finale dell'energia comprende le componenti regolate (tariffe di trasporto, oneri vari di sistema), le componenti liberalizzate relative all'acquisto della fornitura (componente energia e servizi commerciali) e le imposte. La Fig. 8.3.8 mostra la composizione del prezzo del kWh per il consumatore domestico tipo servito in regime di maggior

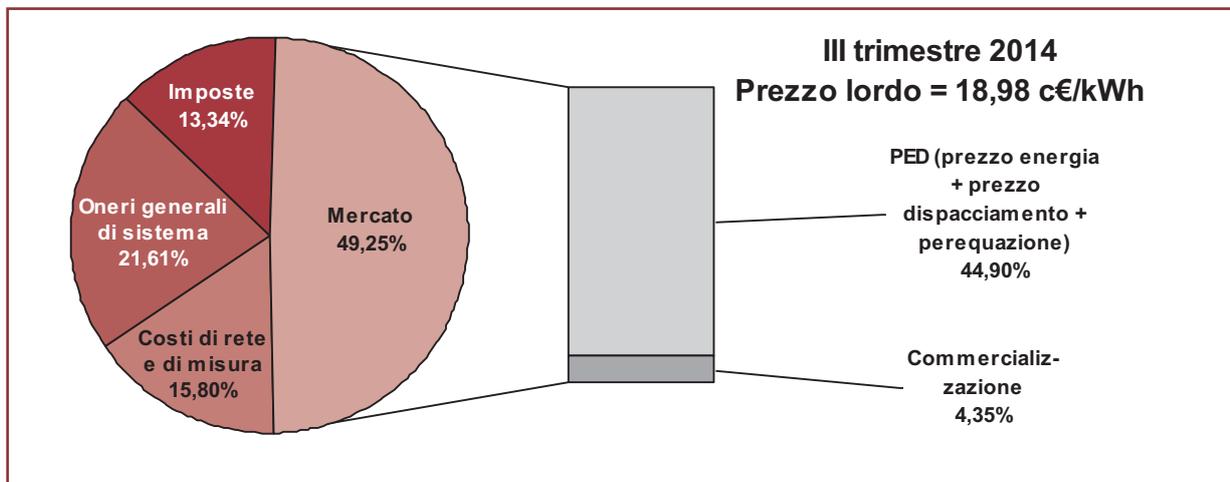
tutela (III trimestre 2014). Come si può osservare, i prezzi del comparto mercato incidono per meno della metà sul prezzo finale del kWh: l'energia pesa il 45% e i costi di commercializzazione meno del 5%. I costi di rete sono di poco superiori al 15% e gli oneri di sistema al 20%. Il 13% sono imposte.

La Tav. 8.3.6 illustra le imposte in vigore sull'ener-



Fig. 8.3.8

Composizione del prezzo dell'energia elettrica in maggior tutela per il consumatore domestico tipo (III trimestre 2014)



Nota: Consumatore domestico tipo: abitazione di residenza, potenza impegnata 3 kW, consumo annuo 2700 kWh.
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Tav. 8.3.6 Imposta erariale e Iva sull'energia elettrica 2014

IMPOSTE	Accisa (c€/kWh)	Iva	IMPOSTE	Accisa (c€/kWh)	Iva
Illuminazione Pubblica			Altri usi, forniture:		
Tutte le forniture	1,25	22%	Fino a 1.200.000 kWh/mese		
Usi domestici, forniture:			Primi 200.000 kWh/mese	1,25	22%
Residenza anagrafica fino a 3 kW		10%	Consumi oltre 200.000 kWh nel mese	0,75	
consumi fino a 150 kWh/mese	0,00		Oltre 1.200.000 kWh/mese		
consumi oltre 150 kWh/mese	2,27		Primi 200.000 kWh/mese	1,25	
Residenza anagrafica oltre 3 kW	2,27		Consumi oltre 200.000 kWh nel mese	4.820 € *	
Non residenti (secondo case)	2,27		Se per usi estrattivi, agricoli, bonifiche, editoria, Iva:		10%

(*) Per i consumi oltre i 200.000 kWh al mese l'imposta erariale è pari a 4.820 euro in misura fissa.
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

gia elettrica nel 2014. Rispetto al 2013, aumentano sia l'Iva che l'accisa sui consumi per illuminazione pubblica.

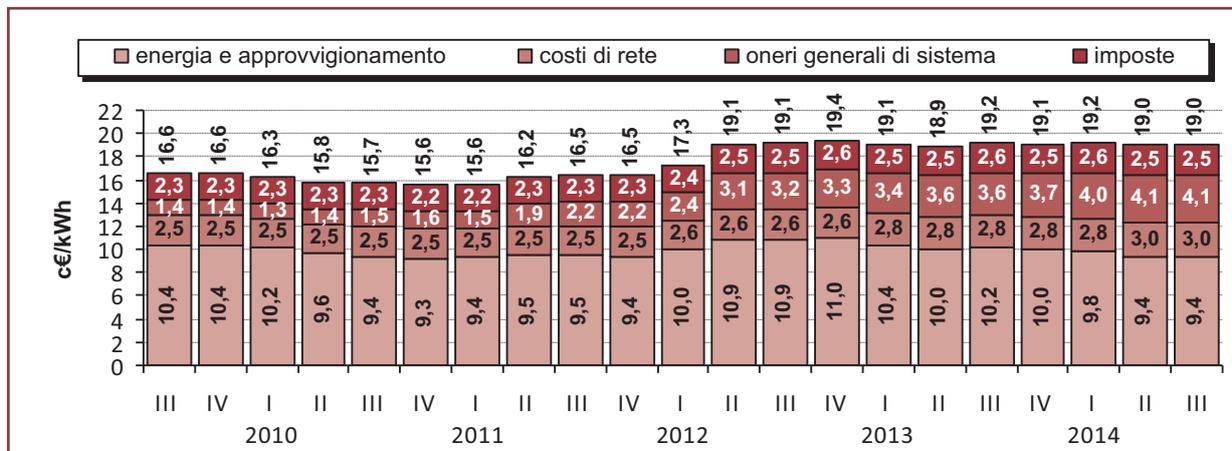
L'Iva è differenziata secondo gli usi: 10% per i clienti domestici e alcuni usi produttivi specifici (agricoltura, editoria); 22% per l'illuminazione pubblica e gli altri usi (era pari al 21% fino al 2013). Le accise sono differenziate sia per tipo di utilizzo che per scaglioni di consumo. Nel comparto domestico, la prima fascia di consumo per bassa potenza impegnata (3 kW) in prima casa di residenza è esente, mentre in tutti gli altri casi sono prelevati 2,27 eurocent/kWh. Per l'illuminazione pubblica si applica l'aliquota unica (passata da 1,21 a 1,25 centesimi di euro per kWh), mentre per gli usi produttivi il prelievo diminuisce per gli scaglioni di consumo superiori e per i grandi consumatori oltre una certa soglia di consumo mensile l'imposta assume una misura fissa. La Fig. 8.3.9 mostra l'andamento del prezzo per il

consumatore domestico servito in maggior tutela dal 2009 al 2014. Il prezzo del kWh per gli utenti domestici in regime regolato è diminuito lievemente dal 2008 al 2010 (seguendo la diminuzione del costo dell'energia) fino a circa 15,6 centesimi di euro/kWh. È quindi aumentato nel corso del 2011 per un incremento delle imposte e degli oneri di sistema, ed ancora nel 2012 in seguito ad un ulteriore incremento di queste componenti cui si sono aggiunti aumenti anche sul costo della materia prima e dei servizi di rete. Dal 2012, il prezzo del kWh si è stabilizzato poco al di sopra dei 19 centesimi di euro, ma questa stabilità vede essenzialmente un incremento degli oneri di rete e di sistema che hanno progressivamente eroso il beneficio derivante dal mercato sotto forma di diminuzione dei costi dell'energia e della commercializzazione.

Confrontando il terzo trimestre 2009 con il terzo tri-

Fig. 8.3.9

Andamento del prezzo dell'energia elettrica in maggior tutela per il consumatore domestico tipo (2009/2014)



Nota: Consumatore domestico tipo: abitazione di residenza, potenza impegnata 3 kW, consumo annuo 2700 kWh.
 Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeeysi.

mestre 2014, si nota come l'incremento di prezzo (+14%) sia dovuto all'incremento delle imposte (+8%) e dei costi dei servizi gestiti in monopolio (rete +20% e sistema +202%), mentre la componente di mercato (energia) è diminuita del 10%.

I prezzi agli utenti domestici sul mercato libero dipendono invece dalle offerte commerciali, che possono avere diverse caratteristiche. Innanzitutto, a differenza della tariffa regolata di maggior tutela, possono essere anche monorarie, ossia possono offrire un prezzo indifferenziato indipendentemente dall'ora e dal giorno in cui avvengono i consumi. Queste tariffe sono più adatte per i clienti che utilizzano l'energia prevalentemente nelle ore di fascia alta (F1, domanda di punta). Dal punto di vista dell'evoluzione tariffaria nel tempo, inoltre, si distinguono quelle variabili (che di solito adottano qualche tipo di sconto rispetto alla tariffa di maggior tutela e quindi ne seguono in proporzione l'andamento) da quelle bloccate, che assumono prezzi fissi del kWh per almeno un anno.

Per aiutare i clienti domestici ad orientarsi nel complicato mercato elettrico, l'Aeeysi ha messo a disposizione sul proprio sito un motore di calcolo on-line che – in base ad alcune semplici informazioni sulla fornitura (localizzazione, residenza, consumi annui eventualmente per fasce orarie) – stima il costo annuo dell'energia secondo le varie offerte commerciali presentate volontariamente al TrovaOfferte dai venditori e le compara con il costo della maggior tutela.

In generale, le offerte variabili sono tutte più convenienti della maggior tutela per definizione (in quanto applicano sconti sulla tariffa Aeeysi, che varia

trimestralmente). Al contrario, le tariffe bloccate possono portare a una spesa annua minore della maggior tutela o anche maggiore, perché si tratta di scommesse sull'evoluzione futura del prezzo dell'energia: se si pensa che i prezzi tenderanno a diminuire, si sceglierà un'offerta bloccata solo se inferiore alla tariffa regolata variabile; se si pensa che i prezzi aumenteranno, nel lungo periodo potrebbero risultare convenienti rispetto alla maggior tutela anche tariffe bloccate che al momento del calcolo danno luogo a una spesa più alta. Naturalmente, però, se si opta per una bloccata conviene sempre quella che garantisce la spesa più bassa.

8.3.4 Benchmarking

Questo paragrafo inquadra le aziende elettriche del gruppo Acea nel contesto della distribuzione elettrica italiana e della vendita finale, in relazione alla quale viene riportato anche un esempio di confronto delle offerte commerciali all'utenza domestica, tratte dal motore di ricerca dell'Aeeysi, Trovaofferte on-line. Per i confronti di qualità, si rimanda invece al paragrafo successivo [Par. 8.3.5].

Nell'ambito dei servizi di rete, Acea Distribuzione serve il 4,4% dei punti di prelievo italiani (in lieve diminuzione) con il 3,7% dell'energia distribuita totale (in aumento di quasi l'8% rispetto al 2012). Con questi numeri, la società di distribuzione romana si conferma il più grande distributore locale per numero di clienti, mentre per l'energia è seconda dopo il gruppo lombardo A2A [Tav. 8.3.7].

Fra le altre grandi città italiane, solo Milano e Torino sono servite da imprese di distribuzione locali (ri-

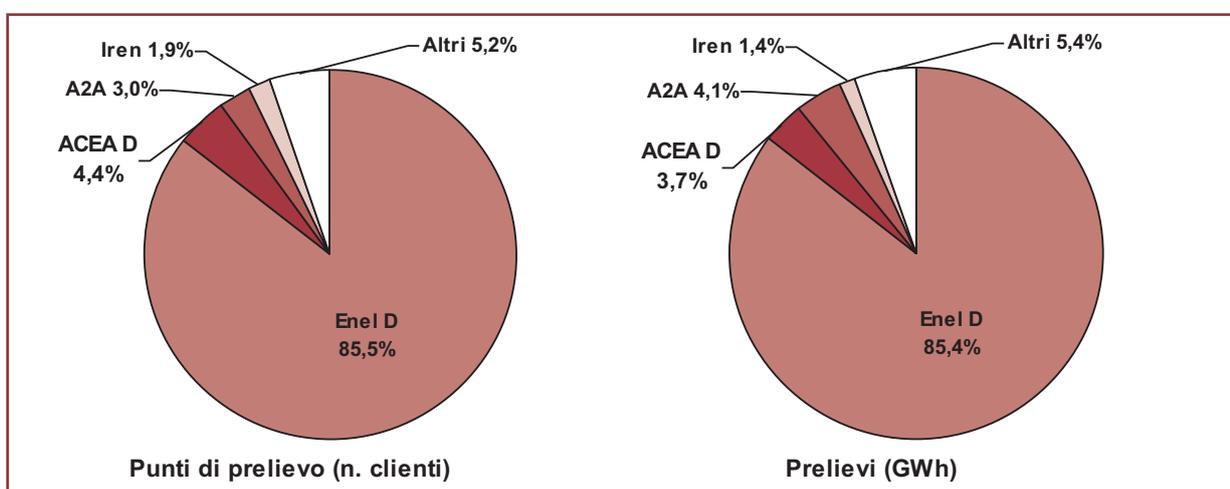


Tav. 8.3.7 La distribuzione elettrica in Italia: i grandi distributori (2011/2013)

Distributori (Gruppi societari)	Punti di prelievo (migliaia)					Prelievi (GWh)				
	2011	2012	2013	2013/ 2012	Quota mercato	2011	2012	2013	2013/ 2012	Quota mercato
Enel	31.384	31.689	31.727	0,1%	85,5%	246.521	239.733	229.879	-4,1%	85,4%
Acea	1.617	1.623	1.622	-0,1%	4,4%	9.253	9.158	9.867	7,7%	3,7%
A2A	1.118	1.117	1.117	0,0%	3,0%	11.089	10.967	11.065	0,9%	4,1%
Iren	692	692	691	-0,1%	1,9%	3.966	3.881	3.782	-2,6%	1,4%
Hera	260	260	259	-0,4%	0,7%	2.496	2.216	2.018	-8,9%	0,7%
Agsm VR	164	165	166	0,6%	0,4%	1.808	1.760	1.258	-28,5%	0,5%
Acegas-Aps	142	142	144	1,4%	0,4%	785	761	716	-5,9%	0,3%
Altri	1.350	1.391	1.373	-1,3%	3,7%	10.990	10.597	10.537	-0,6%	3,9%
Totale Italia	36.727	37.079	37.099	0,1%	100,0%	286.908	279.073	269.122	-3,6%	100,0%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Fig. 8.3.10 Quote della distribuzione elettrica in Italia: principali esercenti (2013)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Tav. 8.3.8 Principali esercenti del servizio di maggior tutela in Italia (2011/2013)

Esercente	2011		2012		2013		2013/ 2012
	Volumi (GWh)	Quota %	Volumi (GWh)	Quota %	Volumi (GWh)	Quota %	
Enel Servizio Elettrico	62.656	85,2	59.640	85,4	54.697	85,7	-8,3%
Acea Energia	3.394	4,6	3.118	4,5	2.757	4,3	-11,6%
A2A Energia	2.745	3,7	2.601	3,7	2.338	3,7	-10,1%
Iren Mercato	1.054	1,4	975	1,4	850	1,3	-12,8%
Hera Comm	583	0,8	558	0,8	475	0,7	-14,9%
Altri esercenti	3.070	4,2	2.958	4,2	2.715	4,3	-8,2%
TOTALE ITALIA	73.503	100,0	69.850	100,0	63.832	100,0	-8,6%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

spettivamente A2A Reti Elettriche e Aem Torino Distribuzione, del gruppo Iren), mentre le altre sono servite da reti locali gestite dall'ex monopolista nazionale, Enel Distribuzione, che mantiene tuttora una netta posizione dominante nella distribuzione, sia per numero di utenti serviti, sia per volumi di

energia trasportata [Fig. 8.3.10]. In effetti, degli altri distributori nazionali, solo Acea, A2A e Iren gestiscono quote di mercato superiori all'1%. La Tav. 8.3.8 e la Tav. 8.3.9 mostrano il quadro dei principali esercenti che operano nella vendita finale, rispettivamente nel servizio di maggior tutela e

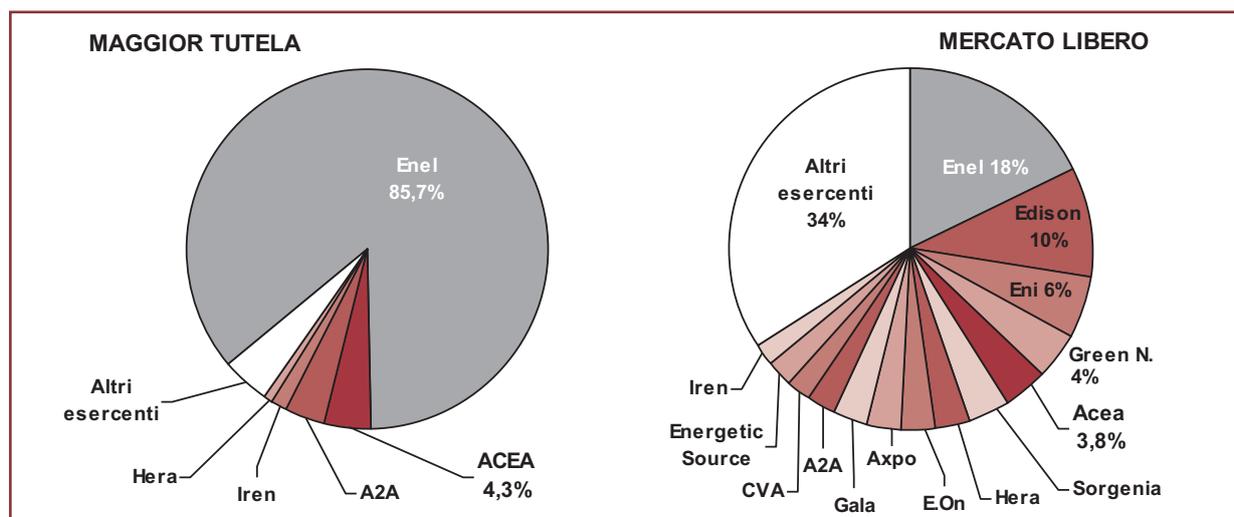
Tav. 8.3.9 Principali gruppi energetici operanti sul mercato libero dell'elettricità (2011/2013)

Gruppi societari	2011		2012		2013		2013/ 2012
	Volumi (GWh)	Quota %	Volumi (GWh)	Quota %	Volumi (GWh)	Quota %	
Enel	37.789	20,2%	38.418	20,3%	33.531	17,7%	-12,7%
Edison	21.842	11,7%	16.972	9,0%	18.709	9,9%	10,2%
Eni	11.416	6,1%	9.499	5,0%	10.441	5,5%	9,9%
Green Network L&G	-	0,0%	-	0,0%	7.706	4,1%	-
Acea	8.913	4,8%	8.112	4,3%	7.183	3,8%	-11,5%
Sorgenia	7.665	4,1%	6.760	3,6%	6.821	3,6%	0,9%
Hera	6.929	3,7%	6.744	3,6%	6.050	3,2%	-10,3%
E.On	8.370	4,5%	6.442	3,4%	5.885	3,1%	-8,6%
Axpo Group	5.698	3,0%	4.410	2,3%	5.818	3,1%	31,9%
Gala	-	0,0%	-	0,0%	5.602	3,0%	-
A2A	7.839	4,2%	4.161	2,2%	4.541	2,4%	9,1%
CVA	1.881	1,0%	-	0,0%	4.386	2,3%	-
Energetic Source	6.248	3,3%	8.490	4,5%	4.099	2,2%	-51,7%
Iren	5.773	3,1%	8.742	4,6%	4.042	2,1%	-53,8%
Altri esercenti	56.952	30,4%	70.191	37,1%	64.411	34,0%	-8,2%
TOTALE Mercato Libero	187.316	100,0%	188.941	100,0%	189.225	100,0%	0,2%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Fig. 8.3.11

Quote di mercato della vendita finale (in volumi di energia venduta) nei segmenti della maggior tutela e del mercato libero (2013)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

sul mercato, secondo i dati presentati dall'Aeegsi (2013, dati provvisori, entrambi inferiori a quelli riportati in bilancio da Acea Energia).

Acea Energia mantiene la seconda posizione dopo Enel, fra gli esercenti la maggior tutela, ma registra una contrazione di vendite superiore alla media nazionale, che si riflette in una diminuzione della quota di mercato (dal 4,5% del 2012 al 4,3%; Tav. 8.3.8).

Sul mercato libero [Tav. 8.3.9], la contrazione delle vendite è analoga in termini percentuali, ma è molto più significativa in quanto si confronta con

un andamento medio nazionale in (seppur lieve) crescita: in effetti, la quota di Acea rispetto alle vendite sul mercato libero diminuisce dello 0,5% arrivando al 3,8%. E tuttavia, altri grandi operatori hanno registrato un calo di vendite ancora più marcato (Iren, Energetic Source), per cui nonostante la contrazione del giro d'affari, Acea risale in quarta posizione nel panorama nazionale (era sesta nel 2012).

La Fig. 8.3.11 illustra il quadro delle vendite finali in Italia al 2013. La maggior tutela, essendo un comparto protetto con concessioni locali in esclusiva,

Tav. 8.3.10 Offerte attive a Roma a settembre 2014 per il consumatore domestico tipo

Offerte Roma 11 settembre 2014 Residente 3 kW - 2700 kWh/anno Ipotesi di consumo per fasce orarie: F1 35% - F2 10% - F3 55%		Venditore	Tipo di offerta		Sconti permanenti	Spesa annua stimata	Confronto con SMT Aegs
			Variabile	Bloccata			
1	Agsm Top Mono	Agsm Energia	512,32		-61,78	450,54	-12%
2	Iren Energia Web	Iren Mercato		475,82	-	475,82	-7%
3	Family Energia Trenta	Trenta		478,23	-	478,23	-7%
4	E.ON LuceClick	E.ON Energia		478,70	-	478,70	-7%
5	e-light	Enel Energia		479,43	-	479,43	-6%
6	Edison Web Luce	Edison Energia		479,51	-	479,51	-6%
Servizio di maggior tutela (SMT) - Aegs		monoraria	512,32		-	512,32	-
		bioraria	512,72		-	512,72	-
25	Acea Unica Monoraria	Acea Energia		535,16	-	535,16	4%
32	E.ON EnergiaProtetta	E.ON Energia		557,06	-	557,06	9%
33	Blocca l'Energia Bioraria	Iren Mercato		564,15	-	564,15	10%
34	Semplice Luce	Enel Energia		577,67	-	577,67	13%
35	EnergiaPura Bioraria	Enel Energia		614,19	-	614,19	20%

Nota: le offerte in corsivo sono biorarie, le altre monorarie. Nel calcolo si tiene conto solo degli sconti permanenti.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aegs, TrovaOfferte on-line.

seppure non più strettamente monopolistico, vede ancora la posizione fortemente preminente di Enel (86%). Nel mercato libero invece l'ex monopolista, benché sia ancora il principale venditore, ha una quota più contenuta e in diminuzione (18%).

La Tav. 8.3.10 mostra una selezione delle offerte di mercato attive a Roma l'11 settembre 2014, la cui spesa è stata stimata con il TrovaOfferte per una fornitura residente, con le caratteristiche del consumatore domestico tipo: 3 kW di potenza impegnata, consumi annui pari a 2700 kWh, nell'ipotesi del 35% in fascia F1 (alta). Anche se in realtà la maggior tutela è solo bioraria, nella tavola sono riportati due valori di maggior tutela (monoraria e bioraria) in quanto riferimento per le offerte variabili (rispettivamente mono e biorarie).

L'11 settembre a Roma erano attive 35 offerte commerciali, con prevalenza di monorarie (23) e di opzioni bloccate (26). Rispetto al settembre 2012 è diminuito il numero delle offerte biorarie, cosa che potrebbe riflettere una probabile preferenza dei clienti per il prezzo unico, meno efficiente dal punto di vista degli equilibri del sistema elettrico, ma forse di più facile gestione a livello domestico.

Le offerte migliori rispetto alla maggior tutela sono 19: 6 variabili monorarie e 3 variabili biorarie; 6 bloccate monorarie e 4 bloccate biorarie. Quelle peggiori sono 15, tutte bloccate, 11 monorarie e 4 biorarie. Un'offerta dà una spesa analoga a quella di maggior tutela, senza considerare gli sconti una tantum.

Nella tavola, il numero a sinistra rappresenta la posizione nella graduatoria, dalle più convenienti al-

le più onerose. In alto si trovano quindi le offerte migliori, bloccate e variabili, biorarie e monorarie. L'offerta più conveniente è quella variabile monoraria di Agsm Energia, l'azienda di vendita del gruppo di Verona, che offre uno sconto di circa 62 euro all'anno rispetto alla maggior tutela. Fra le bloccate, invece, Iren offre la monoraria più conveniente (che comporta un risparmio annuo stimato di 36,5 euro rispetto alla maggior tutela variabile) e Trenta la bioraria (34,5 euro di risparmio); queste due opzioni offrono, oltre alla stabilità, un certo margine di convenienza anche nell'ipotesi di una futura diminuzione dei prezzi dell'energia.

Acea Energia offre invece una tariffa bloccata monoraria (Acea Unica) meno conveniente della maggior tutela (25° posto), che per le date ipotesi di potenza impegnata e consumo comporta una spesa superiore di quasi 23 euro rispetto al prezzo Aegs.

Le meno convenienti per questa utenza sono quelle bloccate di Enel Energia, soprattutto la bioraria (+101 euro/anno), ma anche la monoraria (+65 euro).

8.3.5 Verifica e monitoraggio della qualità del servizio

Come si è detto, la qualità del servizio elettrico va messa in relazione sia agli aspetti tecnici, sia a quelli commerciali, entrambi regolamentati dall'Aegs che ogni quattro anni aggiorna un Testo integrato della qualità elettrica (per una descrizione del Testo Integrato vigente, 2012/2015, si veda la Relazione annuale 2013, Cap. 4.2.5).

La qualità tecnica è strettamente legata all'attività di distribuzione e viene misurata in base alla continuità della fornitura. Gli indicatori misurati e controllati dall'Aeegsi a questo proposito sono la durata media e il numero medio per cliente all'anno delle interruzioni senza preavviso di responsabilità dell'esercente.

Questi indicatori devono rispettare i tempi standard fissati dall'Autorità e sono soggetti a regolazione incentivante, con premi e penalità che dipendono dai risultati migliori o peggiori delle singole aziende rispetto ai livelli tendenziali che devono seguire per raggiungere gli obiettivi. Il meccanismo del differimento di una parte delle penali e la possibilità di cancellarle se i risultati degli anni successivi migliorano è un ulteriore rafforzamento del meccanismo incentivante.

I livelli tendenziali attribuiti ad Acea Distribuzione nel vigente periodo regolatorio (Aeegsi 198/11 arg) tendono a raggiungere gli obiettivi dell'Autorità nel 2015 per l'indicatore di durata media delle interruzioni per cliente (rispettivamente 25, 40 e 60 minuti per cliente all'anno negli ambiti in alta, media e bassa concentrazione di popolazione), mentre per quanto riguarda il numero medio per cliente si avvicinano soltanto agli standard, senza raggiungerli ancora pienamente.

A partire dal 2009, Acea Distribuzione ha migliorato in generale la continuità del servizio, con recuperi sostanziali soprattutto negli ambiti a bassa e media concentrazione [Fig. 8.3.12]. Con il nuovo periodo regolatorio (avviato nel 2012) i livelli effettivi sono tutti molto vicini ai livelli tendenziali obiettivo, anche se al 2013 non tutti sono rispettati: per l'indicatore di durata media delle interruzioni l'obiettivo è pienamente rispettato solo nelle zone a bassa concentrazione, mentre nella altre zone il valore effettivo sfiora leggermente; per quanto riguarda invece il numero medio di interruzioni per cliente, la situazione è opposta, con le zone a media e alta concentrazione pienamente in obiettivo e quelle a bassa concentrazione lievemente fuori standard.

In effetti, il miglioramento della continuità del distributore romano rispetto ai propri obiettivi tendenziali è dimostrato dal fatto che il bilancio netto dell'incentivazione è sempre stato complessivamente positivo [Tav. 8.3.11], anche se le penali per la durata media delle interruzioni sono state molto pesanti nel biennio 2010/2011, in relazione all'aumento dello scarto negativo rispetto ai livelli tendenziali nella zona ad alta concentrazione che

corrisponde all'area di Roma Capitale. Il meccanismo di incentivazione del nuovo periodo regolatorio nel 2012 non ha attribuito premi e penali per l'indicatore di durata D1, mentre invece per l'N1 risultano ridotti i premi e si registrano alcune penali, con un bilancio tuttavia ancora favorevole per l'azienda romana. Gli incentivi medi per cliente sono però diminuiti fortemente, da oltre 4 euro nel 2009 a 0,27 nel 2012. Gli incentivi e le penali riferiti agli indicatori 2013 saranno determinati e deliberati dall'Autorità a novembre 2014.

Nella Fig. 8.3.13 è illustrato l'andamento degli indicatori di continuità dei distributori operanti nelle grandi città italiane nel periodo 2008/12 per gli ambiti ad alta concentrazione. I grafici mostrano come il livello di qualità della fornitura elettrica a Roma sia ancora insufficiente, tanto in rapporto agli obiettivi nazionali standard di continuità per gli ambiti ad alta concentrazione (una interruzione e 25 minuti per cliente in media all'anno), quanto rispetto ai livelli raggiunti nella maggior parte delle città con più di 300.000 abitanti.

Nonostante il tendenziale miglioramento romano, infatti, solo a Palermo e a Napoli la durata media delle interruzioni è più alta che a Roma, mentre il lavoro svolto da Acea Distribuzione per ridurre il numero medio di interruzioni per cliente ha fatto sì che Roma si trovasse in posizione migliore anche rispetto a Bari sull'indicatore N1. Tuttavia il fattore geografico rimane significativo, con le città del centro-sud che registrano i peggiori risultati e quelle settentrionali sensibilmente più virtuose.

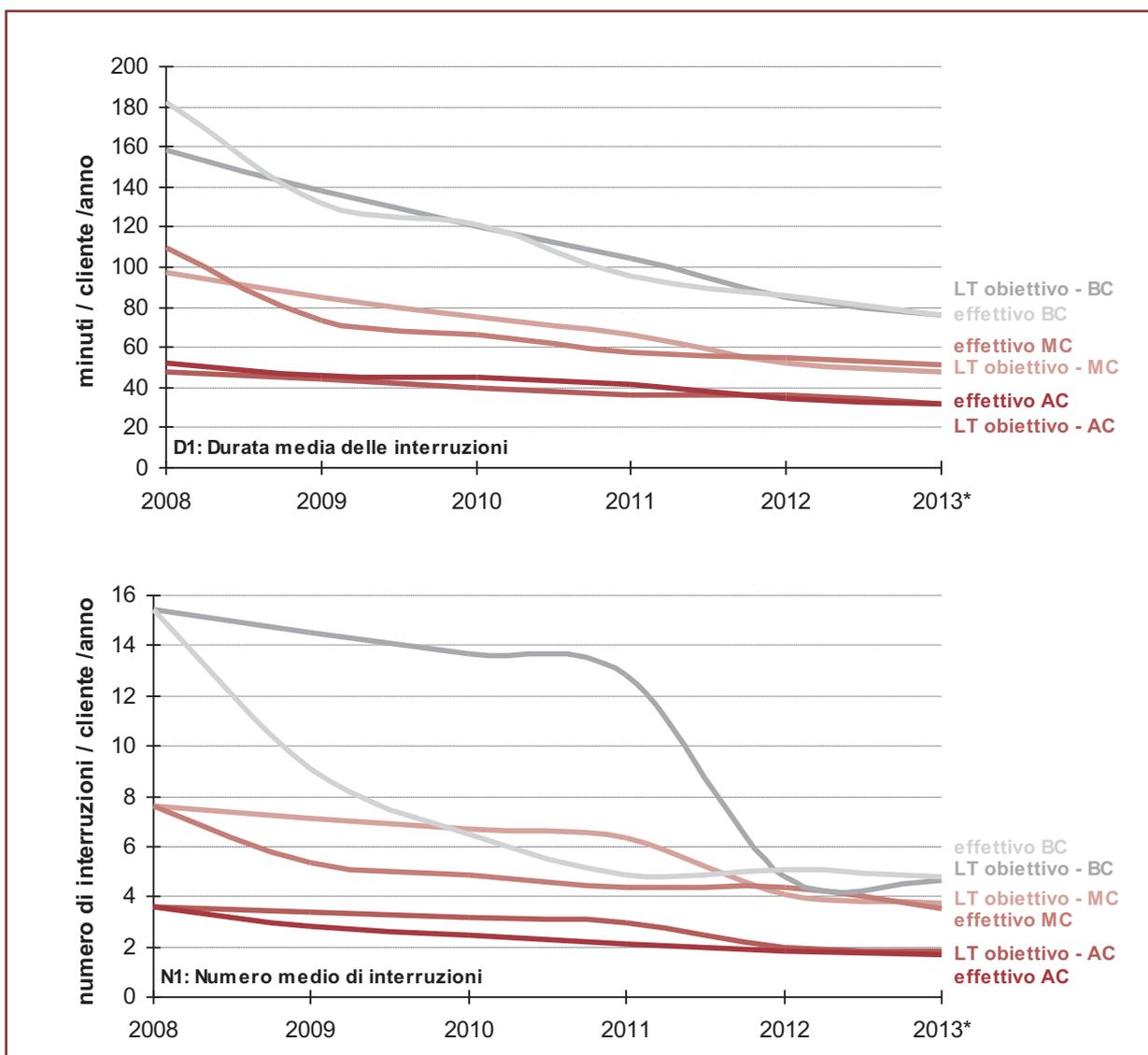
La migliore gestione della continuità elettrica è quella di Enel Distribuzione a Bologna, con indicatori costantemente al di sotto degli standard in tutto il periodo. Fra i distributori locali delle grandi città, primeggia Aem Torino, largamente entro l'obiettivo per la durata (è il miglior distributore per questo indicatore nel 2012) e molto vicino anche per il numero medio di interruzioni.

Nella Fig. 8.3.14, i risultati dei due indicatori per grandi città sono messi in relazione, in modo da evidenziare la qualità complessiva della fornitura. Le città che si trovano in basso a sinistra sono quelle dove la qualità del servizio è migliore, con numero e/o durata delle interruzioni addirittura inferiore agli obiettivi dell'Autorità: Bologna e Torino vicini a entrambi gli standard, ma anche Firenze e Bari per la durata media. In situazione intermedia si trova Milano, leggermente sopra entrambi gli obiettivi.

Nel quadrante in alto a destra ci sono invece le città dove gli obiettivi non sono stati rispettati: Roma

Fig. 8.3.12

Andamento degli indicatori di continuità di Acea Distribuzione (2008/13): livelli tendenziali (LT) e risultati effettivi per i tre ambiti territoriali (AC, MC e BC: alta, media e bassa concentrazione)



(*) fonte: Acea Distribuzione.

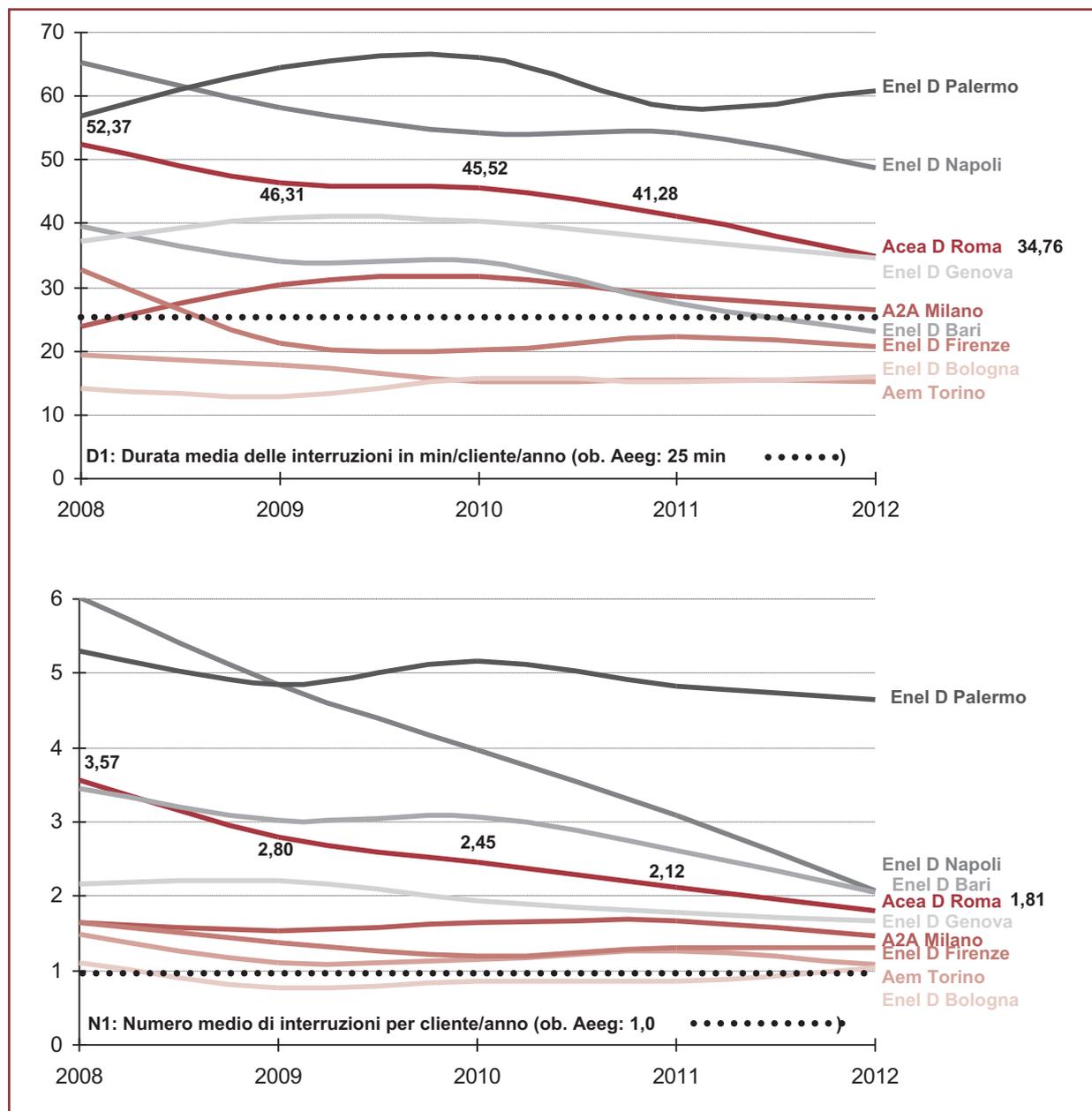
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su Deliberazioni Aeegsi 168/08arg, 205/10arg, 170/11arg, 500/2012/R/eel, 478/2013/R/eel.

Tav. 8.3.11 Premi e penali di Acea Distribuzione per regolazione dei recuperi di continuità nel periodo 2009/12 (euro)

Acea Distribuzione	2009	2010	2011	2012
Premi D1	445.085,71	272.830,80	370.317,62	0,00
Penali D1	-244.718,83	-1.981.956,89	-1.900.421,57	0,00
Premi N1	6.823.388,29	7.047.349,21	7.020.440,38	716.555,98
Penali N1	0,00	0,00	0,00	-281.327,30
Totale	7.023.755,17	5.338.223,12	5.490.336,43	435.228,68
Incentivi Acea D per cliente	4,39	3,32	3,40	0,27

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su Deliberazioni Aeegsi 205/10arg, 170/11arg, 500/2012/R/eel, 478/2013/R/eel.

Fig. 8.3.13 Durata media e numero medio per cliente delle interruzioni lunghe senza preavviso di responsabilità dell'esercente nelle grandi città italiane (alta concentrazione)



(*) fonte: Acea Distribuzione.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su Deliberazioni Aeggsi 168/08arg, 205/10arg, 170/11arg, 500/2012/R/eel, 478/2013/R/eel.

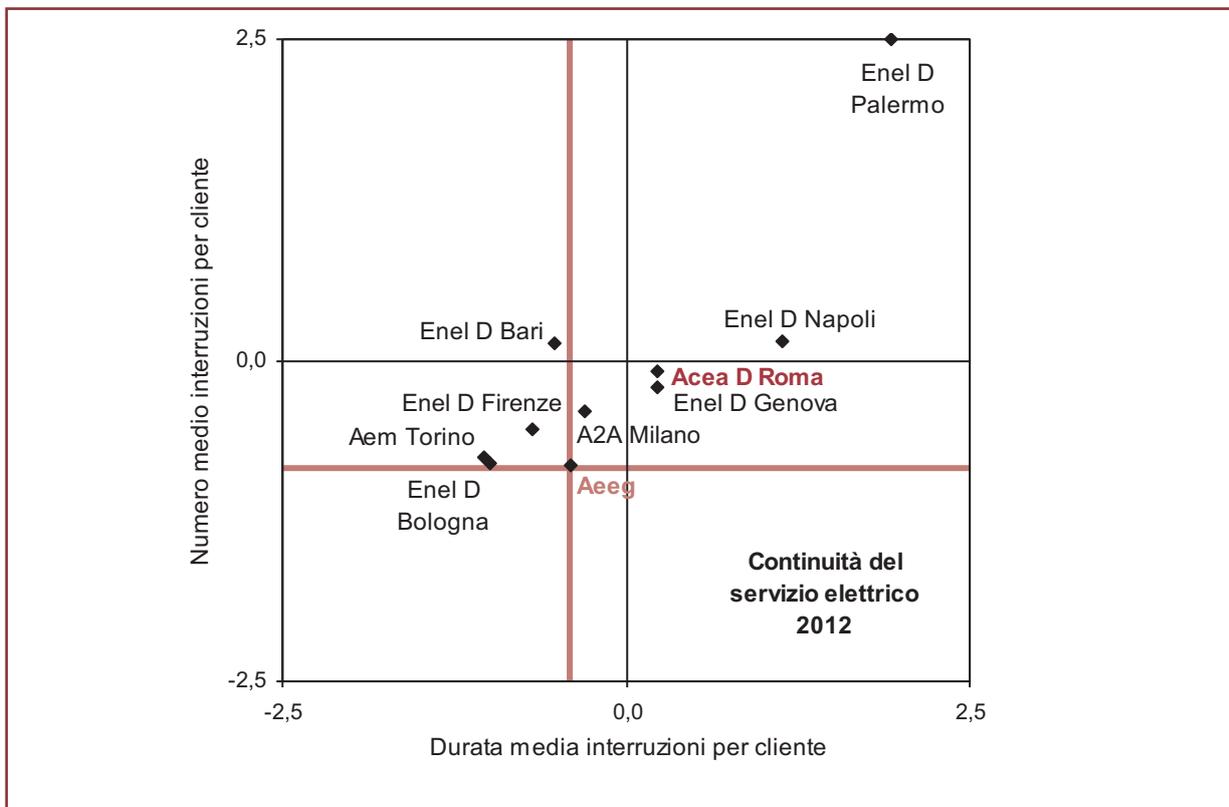
e Genova in misura più contenuta, poi Napoli e infine Palermo.

La Tav. 8.3.12 mostra il saldo complessivo di premi e penalità per la regolazione incentivante della continuità elettrica relativo ai principali distributori nell'ultimo triennio. Con la diminuzione degli incentivi imputati nel 2012 a favore di Acea Distribuzione, il distributore romano passa dal massimo importo per cliente al più basso,

mentre con il nuovo periodo regolatorio l'azienda milanese A2A è passata in attivo dopo un biennio sempre in negativo. Il più alto valore degli incentivi per cliente spetta comunque a Enel Distribuzione.

Fra gli aspetti della qualità del servizio regolati dall'Aeggsi rientrano anche i canali di contatto messi a disposizione dei clienti da parte dei venditori. Dal 2008 vengono infatti monitorate con ca-

Fig. 8.3.14 Relazione fra gli indicatori di continuità del servizio di distribuzione elettrica 2012 nelle grandi città italiane (alta concentrazione)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su Deliberazioni Aeegsi 478/2013/R/eel.

Tav. 8.3.12 Saldo premi/penali per la regolazione della continuità nel periodo 2009/11: principali distributori (euro)

Premi e penali principali distributori	2010	2011	2012	Importo/cliente 2012
A2A Reti Elettriche	-2.759.306,96	-1.812.483,54	921.877,25	0,83
ACEA Distribuzione	5.338.223,12	5.490.336,43	435.228,68	0,27
AEM TO Distribuzione	822.969,09	419.112,34	591.962,50	0,86
ENEL Distribuzione	22.632.181,06	100.900.461,88	65.463.132,01	2,09

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su Deliberazioni Aeegsi 205/10arg, 170/11arg, 500/2012/R/EEL, 478/2013/R/eel.

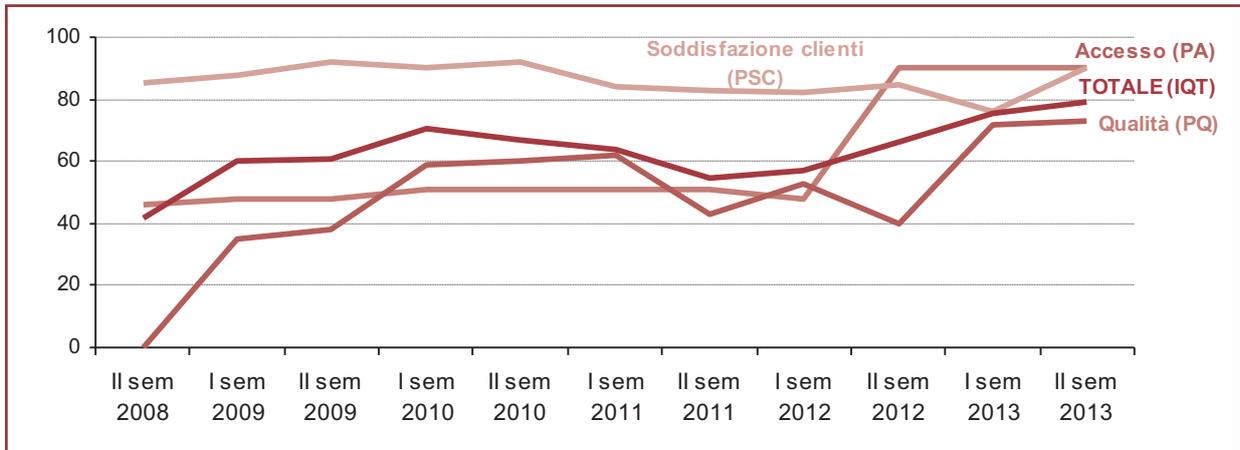
denza semestrale le prestazioni dei call center delle imprese che vendono energia e gas.

I venditori devono rispettare gli obblighi minimi e gli standard fissati dall'Aeegsi per il tempo medio di attesa, per la percentuale di chiamate andate a buon fine e per l'accessibilità al servizio. In seguito al monitoraggio semestrale, vengono calcolati punteggi parziali per l'accesso (PA), la qualità del contatto (PQ) e la soddisfazione dei clienti (PSC), sintetizzati poi da un indicatore complessivo (IQT, che assegna un peso 0,7 a PA e PQ e un peso 0,3 a PSC). Le classifiche di qualità vengono poi pub-

blicate dall'Autorità. Per una descrizione del sistema di monitoraggio dei call center, si rimanda alla Relazione annuale 2013, Cap. 4.2.5.

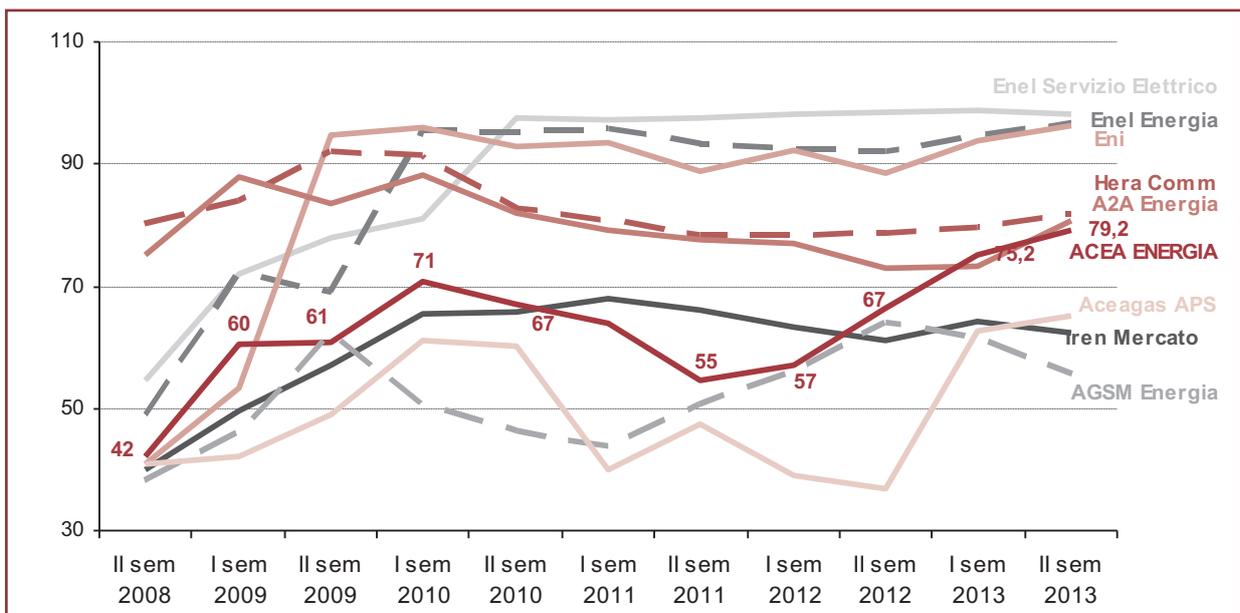
La Fig. 8.3.15 evidenzia l'andamento degli indicatori parziali e del totale dell'azienda di vendita del Gruppo Acea (AceaElectrabel Elettricità fino al 2010, Acea Energia dal 2011) dall'inizio delle rilevazioni semestrali. Il punto di forza del punteggio di Acea è da sempre la soddisfazione dei clienti, cui dall'inizio del 2012 si aggiunge un alto punteggio per il miglioramento dell'accesso (legato anche all'estensione dell'orario di funzionamento dei numeri

Fig. 8.3.15 Monitoraggio della qualità dei call center dei fornitori di energia: indicatori di AceaElectrabel Elettricità (2008/10) e di Acea Energia (2010/13)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Fig. 8.3.16 Monitoraggio della qualità dei call center dei fornitori di energia: andamento dell'indicatore aggregato IQT dei fornitori collegati a distributori (2008/13)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

verdi) e dal 2013 anche della qualità, raggiungendo al II semestre 2013 un IQT di circa 80 punti.

La Fig. 8.3.16 descrive l'andamento del punteggio aggregato IQT per tutte le imprese collegate a distributori dall'inizio della rilevazione, nel 2008.

Il grafico comparativo mostra come sia effettivamente possibile passare in breve tempo da una posizione mediocre ad una di eccellenza stabile. Emerge infatti chiaramente come le tre aziende che dal 2010 si trovano stabilmente in alto nella gra-

duatoria siano partite da valori molto bassi (soprattutto Eni, che nel secondo semestre 2008 aveva un punteggio inferiore a quello di AceaElectrabel Elettricità), ma hanno conseguito continui e rilevanti miglioramenti investendo nella comunicazione e nei canali di contatto. E' significativo d'altra parte che si tratti di tre aziende ex monopoliste che conservano ancora una posizione dominante sui mercati dell'energia.

Dopo gli ex monopolisti si trovano Hera Comm, A2A Energia ed Acea Energia, che con il miglioramen-

to conseguito nell'ultimo periodo si posiziona quindi in quinta posizione fra i venditori collegati a gruppi operanti anche nella distribuzione di energia elettrica o di gas.

Infine, i servizi energetici sono regolamentati dal punto di vista della qualità commerciale, in relazione ai tempi di adempimento di distributori rispetto alle prestazioni di propria competenza richieste dai clienti e ai dati tecnici richiesti dai venditori per la gestione dei contratti con i propri clienti.

L'Aeegsi distingue fra prestazioni soggette a standard generali (una determinata percentuale di prestazioni deve essere soddisfatta entro il tempo standard fissato) e prestazioni soggette a standard specifici: queste ultime, più rilevanti, devono essere obbligatoriamente soddisfatte entro lo standard, pena la corresponsione di un indennizzo automatico al cliente da accreditare nella prima bolletta utile e – se non sufficiente – nelle successive.

La tempestività del regime di indennizzi automatici, molto efficace nell'incentivare la qualità, è a sua volta garantita dall'incremento dell'indennizzo dovuto se gli accrediti avvengono in ritardo. Nel tempo, alcune prestazioni soggette al regime generale sono state spostate al regime specifico, più efficace ai fini del rispetto degli standard.

L'Aeegsi fino al 2009 ha pubblicato sul proprio sito i risultati di qualità commerciale di tutte le imprese di distribuzione, ma in seguito la banca dati è stata rimossa, probabilmente a causa del fatto che gli indennizzi automatici rappresentano uno strumento incentivante e un giusto ristoro per il cliente che ha subito un ritardo, indipendentemente dalla pubblicità dei dati. Dal 2010 perciò non è più stato possibile effettuare un benchmarking delle prestazioni di qualità commerciale dei distributori operanti nelle grandi città. Di seguito sono illustrati i dati riferiti ad Acea Distribuzione per il servizio nella Capitale.

La Tav. 8.3.13 riporta i tempi medi di adempimento da parte di Acea Distribuzione per le varie prestazioni (confrontati con i tempi standard fissati dall'Autorità) e la percentuale di indennizzi corrisposti rispetto alle richieste ricevute (percentuale di adempimenti fuori standard, FS), nel triennio 2011/2013.

Osservando i dati si possono fare alcune considerazioni: innanzi tutto, i tempi medi e le percentuali di adempimento fuori standard nei confronti dei clienti sono nella maggior parte dei casi molto bassi, ma aumentano significativamente per le operazioni di verifica della tensione (soprattutto, ma anche

dei contatori) e di ripristino del servizio in caso di guasto del gruppo di misura.

Nel caso degli impegni verso le aziende di vendita operanti sul mercato, invece, Acea Distribuzione registra tempi di adempimento medio vicini agli standard e alte percentuali di esecuzione in ritardo, cosa che indubbiamente ostacola la concorrenza sul mercato, dilatando i tempi operativi dei venditori appartenenti ad altri gruppi societari.

Gli indennizzi corrisposti da Acea in seguito agli adempimenti fuori standard per il triennio 2011/2013 sono riportati nella Tav. 8.3.14. L'importo totale è più che raddoppiato fra il 2011 e il 2012, per poi diminuire leggermente nel 2013 (del 9%; è comunque l'84% in più rispetto al 2011). Le voci regolarmente più consistenti sono l'attivazione e la disattivazione della fornitura, ma anche il ripristino della fornitura in caso di guasto al contatore e la trasmissione di dati tecnici ai venditori registrano importi elevati.

L'importo medio per indennizzo informa invece sui tempi di corresponsione del ristoro, che aumentano progressivamente in caso di ritardo: importi medi elevati corrispondono a tempi crescenti di accreditamento degli indennizzi agli utenti o ai venditori. L'importo medio di Acea Distribuzione sul complesso delle prestazioni regolate aumenta nel corso del triennio (solo in parte a causa dell'aumento degli importi base stabiliti per il periodo regolatorio 2012/2015 vigente, pari a + 17%). In effetti l'impennata si è avuta nella maggior parte dei casi nel 2012, mentre nel 2013 molte voci hanno dato luogo a una parziale diminuzione. Una osservazione significativa è che la media parziale calcolata sulle prestazioni ai clienti è fin dal 2011 quasi il doppio di quella riferita ai venditori e, benchè nel periodo osservato crescano entrambe, al 2013 diventa quasi tripla. Ciò significa che l'erogazione degli indennizzi ai venditori è più tempestiva (quasi in linea con le prescrizioni), mentre quella ai clienti avviene prevalentemente in forte ritardo.

Per quanto riguarda i livelli generali [Tav. 8.3.15], l'esecuzione di lavori complessi ha rispettato pienamente gli standard in tutto il triennio, come anche la risposta a reclami e richieste scritte riguardanti l'attività di distribuzione, anche se in questo caso i tempi medi di adempimento sono recentemente aumentati.

Al contrario, persiste un problema circa la risposta a reclami e richieste scritte relative all'attività di misura, con tempi medi di esecuzione sempre superiori allo standard e percentuali di rispetto spesso irrisorie (sola eccezione, il 2012 per i clienti alimentati in MT).

Tav. 8.3.13 Livelli specifici di qualità commerciale: tempi di esecuzione medi e prestazioni fuori standard di Acea Distribuzione (2011/2013)

Livelli specifici di qualità commerciale: tempi medi effettivi di adempimento e percentuale fuori standard (FS)	2011		2012		2013	
	tempo eff.	% FS	tempo eff.	% FS	tempo eff.	% FS
Clienti BT domestici						
Preventivazione lavori BT (20 gg lav)	7,6	0,2%	6,6	1,1%	8,1	1,1%
Esecuzione lavori semplici (15 gg lav)	5,0	0,9%	4,9	0,6%	5,7	0,4%
Attivazione fornitura (5 gg lav)	1,8	0,5%	1,4	1,4%	1,4	0,3%
Disattivazione fornitura (5 gg lav)	2,3	0,8%	1,0	1,0%	1,1	0,3%
Riattivazione per morosità (1 g feriale)	0,2	0,3%	0,2	0,8%	0,2	0,8%
Verifica gruppo di misura (15 gg lav)	3,3	0,0%	7,9	0,2%	15,6	26,6%
Verifica tensione (20 gg lav, 30 fino al 2012)	41,3	33,3%	56,0	100,0%	-	-
Puntualità appuntamenti personalizzati (2 ore)	-	0,0%	-	0,7%	-	0,2%
Ripristino fornitura per guasto gruppo misura - richieste pervenute: gg lav h 8-18 (3 ore)	2,2	7,4%	1,9	6,5%	2,2	7,5%
Ripristino fornitura per guasto gruppo misura - richieste pervenute: h 8-18 e gg non lav (4 ore)	2,0	4,1%	1,9	3,5%	2,0	3,4%
Sostituzione gruppo misura guasto (15 gg lav)	-	-	-	-	7,0	0,8%
Clienti BT non domestici						
Preventivazione lavori BT (20 gg lav)	8,1	0,5%	6,5	2,1%	8,0	0,9%
Esecuzione lavori semplici (15 gg lav)	5,3	0,5%	5,0	1,7%	5,9	0,5%
Attivazione fornitura (5 gg lav)	1,9	1,1%	1,4	1,9%	1,3	0,4%
Disattivazione fornitura (5 gg lav)	2,4	3,2%	1,3	2,0%	1,4	0,7%
Riattivazione per morosità (1 g feriale)	0,2	0,2%	0,3	2,1%	0,3	0,9%
Verifica gruppo di misura (15 gg lav)	3,4	0,0%	7,3	0,1%	14,5	22,0%
Verifica tensione (30 gg lavorativi)	24,0	100,0%	19,0	0,0%	84,0	100,0%
Puntualità per appuntamenti personalizzati (2 ore)	-	0,0%	-	0,5%	-	0,2%
Ripristino fornitura per guasto gruppo misura - richieste pervenute: gg lav h 8-18 (3 ore)	2,2	5,7%	1,9	7,4%	2,2	8,2%
Ripristino fornitura per guasto gruppo misura - richieste pervenute: h 8-18 e gg non lav (4 ore)	1,9	0,1%	1,8	2,3%	1,9	3,2%
Sostituzione gruppo misura guasto (15 gg lav)	-	-	-	-	6,0	1,0%
Clienti MT						
Preventivazione lavori MT (40 gg lav)	-	-	7,5	2,8%	17,5	10,2%
Esecuzione lavori semplici (30 gg lav)	7,2	0,0%	4,2	0,0%	12,1	5,3%
Attivazione fornitura (5 gg lav)	2,2	11,8%	3,2	7,1%	2,8	0,0%
Disattivazione fornitura (7 gg lav)	3,2	8,6%	2,6	2,0%	2,2	0,0%
Riattivazione per morosità (1 g feriale)	0,5	0,0%	0,5	6,6%	0,7	1,5%
Verifica gruppo di misura (15 gg lav)	4,0	0,0%	6,7	0,0%	12,8	17,6%
Verifica tensione (20 gg lav, 30 fino al 2012)	-	-	57,0	50,0%	-	-
Puntualità per appuntamenti personalizzati (2 ore)	-	0,0%	-	0,6%	-	0,0%
Ripristino fornitura per guasto gruppo misura - richieste pervenute: gg lav h 8-18 (3 ore)	-	-	-	-	0,3	0,0%
Venditori						
Richiesta dati tecnici gruppo di misura (10 gg lav)	7,0	7,7%	9,4	6,8%	11,9	61,1%
Richiesta altri dati tecnici (15 gg lav)	9,9	14,2%	14,1	14,5%	10,4	6,4%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Distribuzione.

Tav. 8.3.14 Livelli specifici di qualità commerciale: indennizzi corrisposti da Acea Distribuzione (2011/2013)

Prestazioni	Importo totale (euro)			euro / indennizzo		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Indennizzi a clienti BT e MT						
Preventivazione lavori BT	4.230	29.300	12.600	76,91	119,59	84,00
Preventivazione lavori MT	-	140	840	-	140,00	168,00
Esecuzione lavori semplici	3.900	11.245	4.270	88,64	108,13	122,00
Attivazione fornitura	32.850	58.240	13.260	110,61	92,01	91,45
Disattivazione fornitura	56.670	58.790	16.940	154,84	153,10	112,19
Riattivazione per morosità	3.810	55.005	56.140	47,04	161,30	94,83
Verifica gruppo di misura	-	415	79.800	-	59,29	75,57
Verifica tensione	750	275	245	125,00	137,50	122,50
Puntualità appuntamenti	750	12.225	3.990	50,00	65,03	59,55
Ripristino fornitura per guasto gruppo misura	15.690	15.380	14.840	61,53	68,66	69,35
Sostituzione gruppo misura	-	-	1.680	-	-	93,33
Connessioni temporanee	-	-	7.000	-	-	88,61
Indennizzi a venditori						
Richiesta dati tecnici gruppo di misura	2.000	3.320	17.740	26,32	22,59	28,43
Richiesta altri dati tecnici	12.660	27.040	17.860	23,75	41,60	46,15
Totale / Media	133.310	271.375	247.205	54,62	83,48	89,71

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Distribuzione.

Tav. 8.3.15 Livelli generali di qualità commerciale: tempi medi di esecuzione e percentuali di rispetto delle prestazioni richieste dai clienti da parte di Acea Distribuzione (2011/2013)

Prestazioni	Esecuzione lavori complessi		Risposta a reclami e richieste scritte: distribuzione		Risposta a reclami e richieste scritte: misura	
	60 gg	85%	30 gg	95%	20 gg	90%
Standard Aeegsi BT		85%		95%		90%
Standard Aeegsi MT		90%				
Clienti BT domestici						
2011	12,5	100,0	13,5	98,0	27,5	28,0
2012	17,5	99,0	19,7	100,0	42,3	73,0
2013	12,7	99,0	19,3	99,0	65,8	41,0
Clienti BT non domestici						
2011	14,1	99,0	13,1	99,0	29,6	31,0
2012	20,2	98,0	19,3	99,0	28,4	88,0
2013	14,7	100,0	18,9	100,0	50,8	58,0
Clienti MT						
2011	8,7	100,0	9,2	99,0	23,5	50,0
2012	13,3	100,0	16,3	100,0	19,0	100,0
2013	7,2	100,0	9,8	100,0	39,0	67,0

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Distribuzione.

8.4 Gas

Come il settore elettrico, anche quello del gas è composto di attività di servizio pubblico erogate in monopolio e attività liberalizzate.

Le competenze normative dei settori dell'energia sono prevalentemente nazionali e quelle di regolamentazione in gran parte affidate all'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (Aeegsi o Autorità).

L'Autorità regola i servizi gas forniti in monopolio fissando le tariffe e le norme tecniche che limitano la possibilità di pratiche anticoncorrenziali (che si associano ai controlli del mercato da parte dell'AGCM); incentiva e controlla inoltre la qualità del servizio dal punto di vista tecnico (interruzioni e qualità delle reti), della sicurezza (misure di odorizzazione, controlli e dispersioni) e commerciale, aggiornando ogni quattro anni un apposito testo unico.

I controlli delle Autorità indipendenti sulle attività liberalizzate riguardano il rispetto delle regole a favore della concorrenza, la trasparenza del mercato e la tutela dei diritti degli utenti, che viene attuata fissando e controllando i requisiti minimi di trasparenza della fatturazione, gli standard di qualità commerciale per la vendita e la qualità dei canali di contatto.

Inoltre, dal 2009 è operativo un sistema di compensazione economica che assegna un bonus (i cui importi sono aggiornati annualmente) alle famiglie in stato di disagio economico, tenendo conto della numerosità del nucleo familiare e della fascia climatica di appartenenza per il caso di riscaldamento a gas.

8.4.1 Evoluzione del quadro normativo, istituzionale e contrattuale

Nel quadro della normativa riguardante la distribuzione di gas, il nuovo affidamento a Italgas del servizio nella Capitale è stato assegnato tramite una gara avviata nel 2009, la cui documentazione è stata emessa poco prima dell'approvazione definitiva del cosiddetto Decreto ambiti (decreto interministeriale 12 novembre 2011, n. 226). Italgas – già titolare dal 1991 di una concessione trentennale in

esclusiva, poi anticipatamente interrotta per ottemperare alla nuova normativa sugli affidamenti – si è quindi confermato distributore di gas a Roma fino al 20 novembre 2024, impegnandosi ad erogare il servizio oltre la scadenza dell'affidamento alle condizioni contrattuali fino alla nomina di un eventuale nuovo entrante.

L'ATEM ROMA 1

Dato che il citato Decreto 226/2011 ha definito gli ambiti territoriali minimi (ATEM) per le concessioni del servizio e dato che l'ATEM Roma 1 comprende – oltre a Roma Capitale, individuata quale stazione appaltante – anche i Comuni di Ciampino, Frascati, Fiumicino, Grottaferrata, Marino e Rocca di Papa, Roma deve svolgere le funzioni necessarie per espletare la gara negli altri sei comuni appartenenti all'ambito.

La scadenza per la pubblicazione del bando di gara per gli ambiti del gruppo 1 (cui appartiene l'ATEM Roma 1) è stata prorogata di otto mesi, all'11 marzo 2015, data oltre la quale la Regione Lazio dovrà esercitare il potere sostitutivo subentrando nelle funzioni della stazione appaltante⁸.

Con DAC 12/2014, è stato approvato da parte di Roma Capitale lo schema di convenzione che regola i rapporti reciproci fra i sette comuni appartenenti all'ATEM Roma 1 e definisce le funzioni da delegare alla stazione appaltante, con l'obiettivo di garantire il coordinamento fra la concessione romana già in essere e quelle da affidare negli altri sei comuni dell'ATEM, anche ai fini di allinearne le scadenze in modo da unificare il successivo procedimento di assegnazione della concessione nell'ATEM Roma 1, per il periodo 2024/2036⁹. Contestualmente, nello stesso documento, sono stati approvati i criteri di ripartizione del corrispettivo una tantum per la copertura degli oneri di gara (circa 327 mila euro per tutto l'ambito), a carico dell'aggiudicatario della gara e anticipato dalla stazione appaltante.

Roma Capitale, in qualità di stazione appaltante e secondo la disciplina stabilita nel decreto ambiti¹⁰, opererà quindi in nome e per conto degli enti locali appartenenti all'ATEM per tutto quanto riguarda:

⁸ Art. 30 bis del DL 24 giugno 2014, n. 91, convertito con modificazioni in L. 11 agosto 2014, n. 116.

⁹ Tale allineamento temporale avverrà fissando la scadenza della concessione d'ambito alla stessa data di scadenza della concessione romana (20 novembre 2024, nel qual caso, eccezionalmente, la concessione in oggetto avrebbe durata inferiore a 12 anni) ovvero, se l'Aeegsi facesse opposizione, introducendo nella gara d'ambito la clausola che prevede il subentro del gestore d'ambito nel servizio a Roma Capitale fra il 20 novembre 2024 e la scadenza del contratto dodecennale dell'ATEM.

¹⁰ Per una descrizione della disciplina approvata dal Decreto ambiti si veda la Relazione annuale 2013 dell'Agenzia, Cap. 4.3.

Tav. 8.4.1 Bonus sociale per il gas (euro; 2012/2014)

Caratteristiche dell'utenza	2012 e 2014					2013				
	Zone climatiche					Zone climatiche				
	A/B	C	D	E	F	A/B	C	D	E	F
Famiglie fino a 4 componenti										
Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	35	35	35	35	35	39	39	39	39	39
Riscaldamento	50	70	104	138	185	55	77	115	152	203
Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	85	105	139	173	220	94	116	154	191	242
Famiglie oltre 4 componenti										
Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	56	56	56	56	56	62	62	62	62	62
Riscaldamento	63	98	146	192	262	70	108	161	211	288
Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	119	154	202	248	318	132	170	223	273	350

Nota: la zona D, evidenziata in grassetto, è quella cui appartiene Roma.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

- preparazione e pubblicazione della documentazione di gara (adozione atti, predisposizione documenti, pubblicazione bando e disciplinare);
- cura dei rapporti con il gestore (controparte nella stipula del contratto di servizio e organizzazione delle funzioni di vigilanza e controllo della gestione, con il supporto di un Comitato di monitoraggio cui partecipano i rappresentanti degli enti locali dell'ATEM);
- reperimento presso il gestore uscente dei documenti e delle informazioni necessarie a determinare il valore del rimborso da riconoscere a quest'ultimo e a preparare la nuova documentazione di gara.

Per quanto riguarda il rimborso al gestore uscente, la cui determinazione finale resta in capo ai singoli comuni, questi si riservano la facoltà di scegliere entro trenta giorni se avvalersi della struttura organizzativa della stazione appaltante o se predisporre una struttura in proprio, facendosi carico dei relativi oneri.

Le funzioni di coordinamento organizzativo saranno svolte dalla stazione appaltante con il supporto informativo e documentale degli enti locali dell'ambito; oneri aggiuntivi dovuti a ritardi nei rispettivi adempimenti saranno a carico dell'ente responsabile.

EVOLUZIONE DELLA REGOLAZIONE AEEGSI

Bonus gas

In seguito all'introduzione del bonus elettrico (2008), l'agevolazione dal 2009 è stata estesa alle famiglie in situazione di disagio economico anche per il servizio gas (metano distribuito a rete). Come per l'elet-

tricità, i requisiti per aver accesso al bonus per il caso di disagio economico prevedono un limite ISEE entro i 7.500 euro che sale a 20.000 euro per le famiglie con più di tre figli a carico.

Inoltre il bonus per il gas è differenziato per tipologia di utilizzo e fasce climatiche, essendo più consistente per le famiglie aventi diritto che utilizzano il gas anche per riscaldamento e residenti nelle zone più rigide.

L'Aeegsi individua a tale proposito sei fasce climatiche con cinque livelli differenziati del bonus. Per il 2014, tutti i valori diminuiscono di circa il 10%, ritornando ai livelli 2012: variano da un minimo di 35 euro (per soli usi di cucina nelle famiglie fino a 4 persone) a 318 euro (famiglie numerose residenti in zone fredde, che utilizzano il gas per cottura, acqua calda e riscaldamento). La Tav. 8.4.1 riporta il bonus sociale per gli anni dal 2012 al 2014.

Roma appartiene alla zona D, per cui le famiglie romane in stato di disagio economico fino a quattro componenti nel 2014 hanno diritto a un bonus di 35 euro per l'acqua calda e la cottura, più eventualmente 104 euro se usano il riscaldamento a gas (per un'agevolazione totale di 139 euro); se la famiglia è più numerosa, il bonus sale rispettivamente a 56 euro e 146 euro, per un'agevolazione complessiva di 202 euro nell'anno.

Rimandando a quanto riportato al Par. 8.3.1 circa la segnalazione 273/2014/I/COM dell'Autorità alla Presidenza del Consiglio dei Ministri riguardante alcuni suggerimenti per semplificare e rendere più efficace la disciplina del bonus per l'energia, in particolare per quanto riguarda il comparto gas, l'Autorità suggerisce di estendere il diritto alle famiglie in stato di disagio economico che utilizzano gas di-

Tav. 8.4.2 Livelli di qualità commerciale per il servizio di distribuzione e vendita di gas: periodo di regolazione 2014/2019

Livelli di qualità commerciale	Standard
Livelli specifici soggetti ad indennizzo automatico	
Preventivazione per lavori semplici	15 gg lav
Preventivazione per lavori complessi	40 gg lav
Esecuzione lavori semplici	10 gg lav
Attivazione fornitura	10 gg lav
Disattivazione della fornitura	5 gg lav
Riattivazione della fornitura dopo sospensione per morosità o situazioni di pericolo	2 gg feriali
Verifica della pressione di fornitura	10 gg lav
Ripristino valore conforme della pressione	1 g solare
Verifica del gruppo di misura	20 gg lav
Sostituzione del gruppo di misura guasto	5 gg lav
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 h
Livelli specifici di messa a disposizione di dati tecnici al venditore	
Dati riferiti alla lettura del contatore	10 gg lav
Altri dati tecnici	15 gg lav
Livelli generali non soggetti ad indennizzo automatico del distributore	
Esecuzione lavori semplici entro 60 gg lav	90%
Risposte motivate del distributore a reclami e richieste scritte entro 30 gg solari	95%
Livelli generali non soggetti ad indennizzo automatico del venditore	
Appuntamenti fissati con il cliente entro 1 g lav	90%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su delibera Aeegsi 574/2013/R/gas.

versi dal gas naturale o sistemi di riscaldamento alternativi (teleriscaldamento, pompe di calore, ecc.).

Regolazione della qualità e della sicurezza

L'Autorità ogni quattro anni approva un Testo unico della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione del gas (qualità commerciale, continuità del servizio e sicurezza). Il Testo unico vigente, approvato a dicembre 2013 con deliberazione 574/2013/R/gas, regola il servizio fino a tutto il 2019. Le tavole seguenti riportano i nuovi livelli standard di qualità commerciale, la nuova struttura degli indennizzi e la regolazione incentivante di sicurezza e continuità. In generale, i criteri ispiratori della revisione hanno puntato alla semplificazione, all'aumento della tutela dei clienti e alla promozione della sicurezza, potenziando il carattere incentivante con un orientamento output-based.

Per quanto riguarda la qualità commerciale [Tav. 8.4.2], la regolazione distingue fra prestazioni soggette al regime specifico (che fissa tempi standard di adempimento e indennizzi automatici a favore del cliente in caso di mancato rispetto) e prestazioni in regime generale, i cui tempi standard di adempimento devono essere rispettati in una certa percentuale dei casi.

Il nuovo Testo unico sposta le prestazioni che riguardano la verifica e la sostituzione del contatore dal re-

gime generale a quello specifico, per cui ogni volta che la prestazione del gestore si protrae oltre il tempo standard indicato, al cliente deve essere corrisposto un indennizzo sotto forma di compensazione a credito sulle bollette. Inoltre, per le prestazioni a carico del distributore che sono rimaste in regime generale, sono stati ridotti i tempi standard ed aumentate del 5% le percentuali minime di rispetto previste.

Gli indennizzi base per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale [Tav. 8.4.3] sono differenziati secondo la dimensione dei clienti (tipo di contatore) e aumentano progressivamente in ragione del ritardo dell'adempimento rispetto allo standard. Se inoltre l'indennizzo non è corrisposto entro sei mesi, l'importo dovuto al cliente diventa il triplo del massimo previsto.

La nuova regolazione della sicurezza e della continuità del servizio è sintetizzata nella Tav. 8.4.4. Gli indicatori di continuità sono stati uniformati a quelli del servizio elettrico: numero e durata delle interruzioni per cliente all'anno.

Il sistema di incentivi e penali per la sicurezza premia le imprese che operano un numero di misure di odorizzazione superiore allo standard loro attribuito secondo le formule di regolazione e quelle che presentano indicatori annuali di sicurezza migliorativi rispetto ai propri livelli tendenziali, calcolati a par-

Tav. 8.4.3 Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale: periodo di regolazione 2014/2019 (euro)

Beneficiari dell'indennizzo	Importo dell'indennizzo			
	tempo di ritardo rispetto allo standard			corresponsione indennizzo oltre 6 mesi
	doppio	triplo	oltre il triplo	
Clienti con gruppo di misura fino a G6	35	70	105	315
Clienti con gruppo di misura da G10 a G25	70	140	210	630
Clienti con gruppo di misura da G40	140	280	420	1260
Venditore per disponibilità dati tecnici	24	48	72	216

Nota: per ritardi nella lettura del contatore accessibile l'importo base è 35 euro, indipendentemente dalla tipologia del gruppo di misura.
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su delibera Aeegsi 574/2013/R/gas.

Tav. 8.4.4 Indicatori di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas: periodo di regolazione 2014/2019

Obblighi di servizio relativi alla sicurezza	Obbligo minimo	
Percentuale annua di rete in AP/MP sottoposta a ispezione	30%	
Percentuale annua di rete in BP sottoposta a ispezione	20%	
Percentuale di chiamate telefoniche per pronto intervento con risposta dell'operatore entro 120 secondi	90%	
Percentuale di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento entro 1h	90%	
Numero annuo di misure di odorizzazione del gas per 1000 clienti	sempre > 3 ma calcolato per ogni distributore in base a lunghezza reti	
Frequenza di ispezione di ogni tratto di rete di gas naturale da parte del distributore	BP: 4 anni	
	MP/AP: 3 anni	
	reti non protette: 1 anno	
Protezione catodica reti in acciaio AP/MP	100%	
Protezione catodica reti in acciaio BP	2014/2016: 90%	
	dal 2017: 95%	
Regolazione incentivante per la sicurezza	Livello obiettivo	Livello di riferimento
Dispersioni convenzionali localizzate in seguito a segnalazione di terzi per 1000 clienti (n.)	7,5	3,5
Indicatori di continuità		
Numero di interruzioni per cliente all'anno		
Durata complessiva di interruzione per cliente all'anno		

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su delibera Aeegsi 574/2013/R/gas.

tire dal proprio livello di partenza (media degli ultimi 3 anni) tenendo conto degli obiettivi standard fissati dall'Autorità. I premi dovuti vengono azzerati in caso di incidente verificatosi nell'anno di riferimento per cause imputabili alla responsabilità del gestore. Al contrario, se i livelli annuali effettivi non rispettano quelli tendenziali, al gestore vengono attribuite delle penali che sono però differite in parte agli anni successivi e quindi annullate se gli obiettivi vengono successivamente rispettati, clausola che aumenta la convenienza per le imprese di investire in sicurezza.

8.4.2 Organizzazione del servizio, evoluzione della domanda e dell'offerta

Il servizio di distribuzione del gas naturale a Roma è erogato da Italgas, unico partecipante e vincitore della gara aggiudicata con Determinazione Dirigenziale di Roma Capitale n. 1406, 10 settembre 2012. L'affidamento, formalizzato il 20 novembre 2012, riguarda una concessione valida fino al 20 novembre 2024.

L'offerta di gara di Italgas, sul piano tecnico, comprende l'estensione della rete per 330 km e l'am-

modernamento della rete esistente per 700 km, oltre alla sostituzione dei misuratori con quelli in telelettura.

Dal punto di vista dimensionale, Italgas è il più grande distributore nazionale (cfr. Par. 8.4.4). La Tav. 8.4.5 mostra le dimensioni operative di Italgas in termini di gas trasportato, clienti serviti (numero di punti di riconsegna attivi) e dimensione delle reti. Il gas trasportato ha toccato una punta nel 2010, seguita da una brusca diminuzione (-6,6%); dal 2011 i volumi distribuiti hanno poi seguito un andamento di lieve ripresa. Il numero di punti di riconsegna attivi – pari a circa 5,18 milioni nel 2013, di cui oltre un quarto relativi al servizio di Roma Capitale – è invece aumentato regolarmente, per un incremento complessivo nel periodo del 2,6%. Nel 2013 inoltre a livello nazionale non si sono svolte gare per l'affidamento di nuove concessioni, per cui il numero di quelle gestite da Italgas è rimasto invariato; l'aumento dell'estensione delle reti, invece, dipende essenzialmente dagli impegni di ampliamento presi nell'ambito dei contratti di servizio.

A fine 2013, i clienti serviti grazie alla concessione di Roma Capitale sono circa 1,3 milioni, per un totale di 1,43 milioni di punti di riconsegna attivi (28% del totale Italgas). Ciò significa che la dimensione media delle concessioni di distribuzione del gas facenti capo all'azienda è poco meno di 4.000 punti di riconsegna, valore che scende a 2.866 se si esclude la concessione romana.

La rete romana (circa 5.033 km) rappresenta l'11%

di quella totale gestita da Italgas (47.818 km alla fine del 2013).

8.4.3 Struttura ed evoluzione di costi e tariffe

Al lieve aumento dei volumi distribuiti da Italgas, nel 2013 corrisponde però una flessione dei risultati operativi (MOL e utile operativo), mentre la contrazione dell'utile netto è più limitata [Fig. 8.4.1].

Gli investimenti che avevano già subito una flessione del 10% nel 2012 (da 360 milioni a 324, con un taglio più evidente nell'ambito delle attività di misura), nel 2013 diminuiscono ancora, assestandosi a 318 milioni di euro [Fig. 8.4.2].

Per quanto riguarda le singole voci di investimento, l'ampliamento e la manutenzione delle reti assorbono la quota maggiore delle risorse (68%), di cui circa la metà è destinata alla sostituzione delle tubature in ghisa, compresi 108,5 km riferiti alle concessioni di Roma e Venezia.

Gli investimenti sulle strutture di misura sono il 22% del totale: nel 2013 per la maggior parte di tratta di manutenzione straordinaria (sono stati sostituiti 313mila vecchi contatori), mentre le risorse destinate alla telelettura sono in drastica diminuzione, dai 54 milioni di euro del 2011 ai 14 milioni del 2013. A questi andamenti degli indici di bilancio del distributore, corrisponde un mercato finale che fino al primo trimestre 2013 ha visto un tendenziale aumento dei prezzi, espresso in questa sede dall'andamento

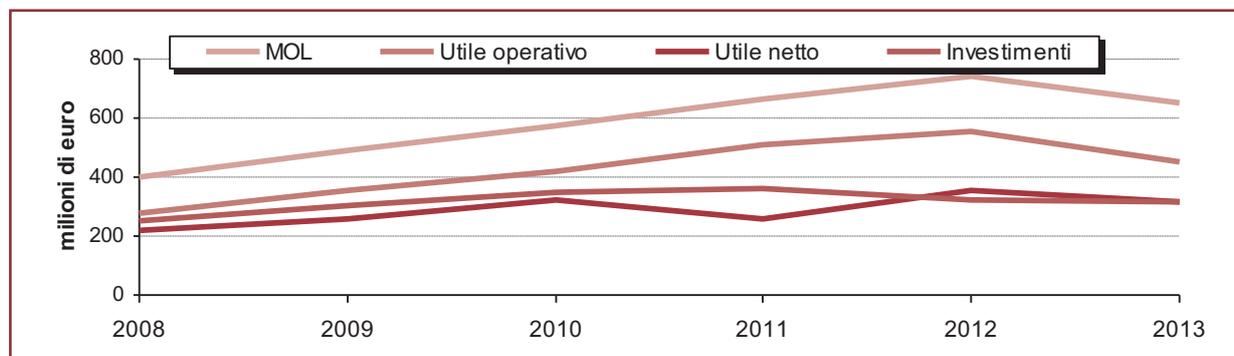
Tav. 8.4.5 Dimensioni operative di Italgas (2009/2013)

Dimensioni Italgas	2009	2010	2011	2012	2013	2013/09
Gas trasportato (mln mc)	6.986	7.387	6.897	6.900	6.912	-1,1%
Punti di riconsegna attivi (n.)	5.043.226	5.112.289	5.153.510	5.156.605	5.175.236	2,6%
Concessioni (n.)	1.313	1.320	1.321	1.307	1.307	-0,5%
Reti (km)	44.958	45.229	45.199	47.446	47.818	6,4%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio Italgas.

Fig. 8.4.1

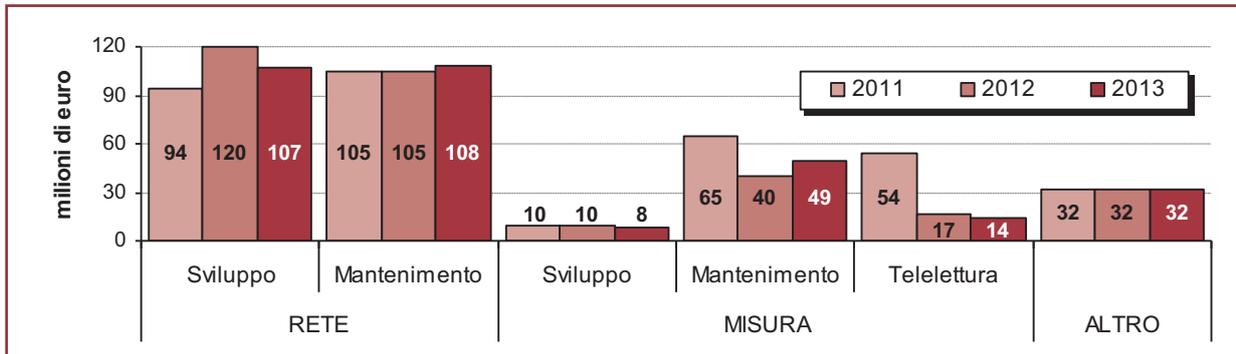
Risultati di esercizio e investimenti Italgas (2008/2013)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio Italgas.

Fig. 8.4.2

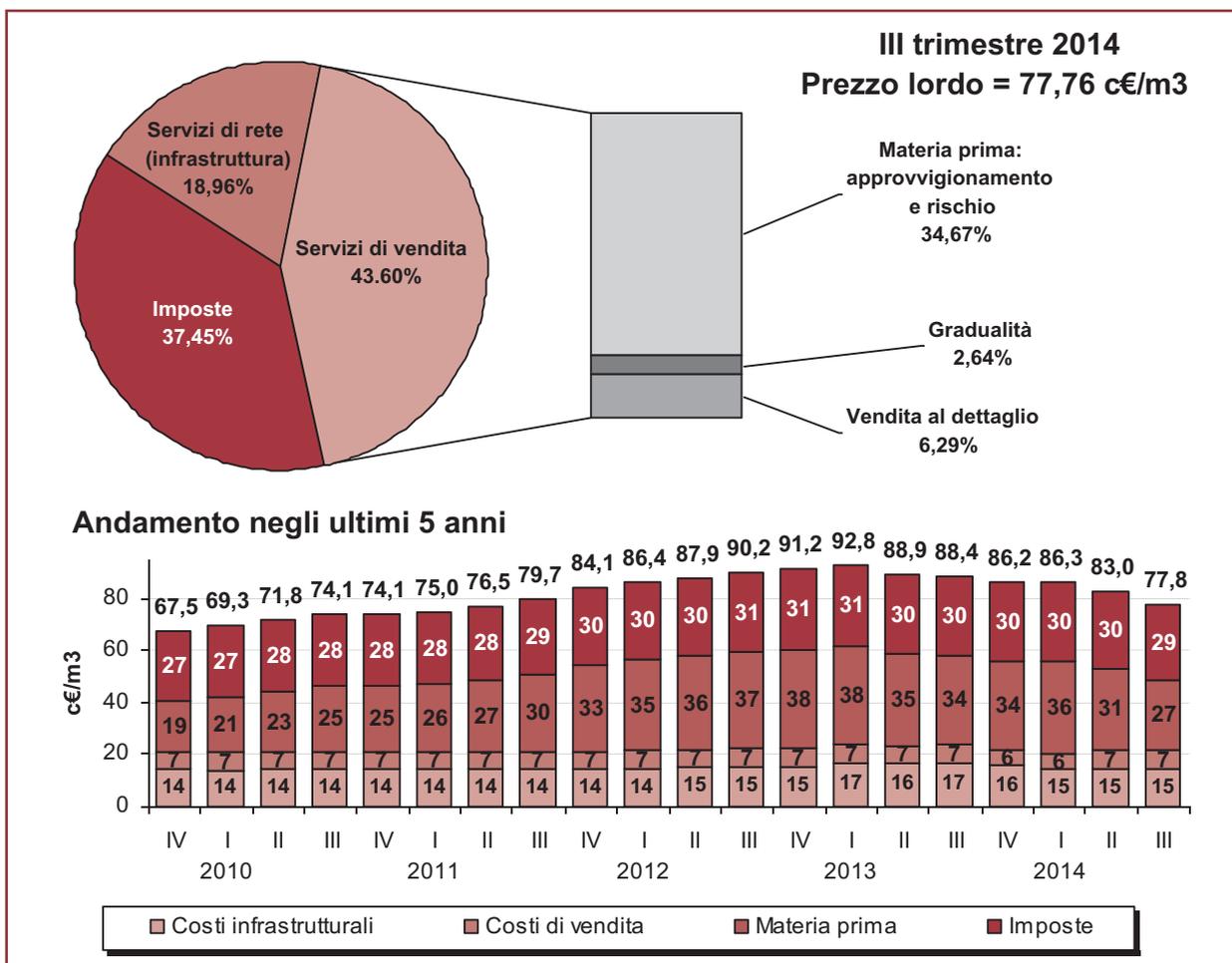
Investimenti Italgas (2011/13)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio Italgas.

Fig. 8.4.3

Struttura del prezzo del gas per il consumatore domestico tipo



Nota: il consumatore domestico tipo è una famiglia con riscaldamento autonomo a gas e consumi annui pari a 1.400 m³.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aegsi.

del prezzo di maggior tutela per il consumatore domestico tipo e trainato soprattutto dall'incremento del costo della materia prima gas, mentre le com-

ponenti infrastrutturali (stoccaggio, trasporto, distribuzione e misura) sono rimaste stabili [Fig. 8.4.3]. In seguito, nell'ottobre 2013 l'Aegsi ha adottato

una variazione del metodo di calcolo del prezzo tutelato orientata a trasferire sul cliente finale una parte dei benefici economici derivanti dalle innovazioni che hanno interessato il mercato all'ingrosso nazionale (Borsa del gas, attiva da ottobre 2013) e internazionale. In effetti, dal II trimestre 2013 proprio la componente a copertura del costo della materia prima si è ridimensionata, portando ad una diminuzione del prezzo complessivo.

Al terzo trimestre 2014, quindi, i servizi di rete rappresentano poco meno di un quinto del prezzo di maggior tutela, mentre le imposte oltre un terzo.

8.4.4 Benchmarking

Italgas è una società controllata al 100% dal gruppo Snam, che rappresenta il massimo operatore nazionale sia per quanto riguarda la proprietà delle infrastrutture di trasporto (94%), sia dal punto di vista dei volumi distribuiti (23%; cfr. Fig. 8.4.4).

Nonostante gestisca direttamente un quinto delle concessioni di distribuzione del gas sul territorio italiano, Roma è l'unica grande città italiana servita da Italgas, mentre tutte le altre sono servite dalle aziende locali che erogano servizi energetici.

La Tav. 8.4.6 mostra gli indicatori di sicurezza soggetti a regolazione incentivante riferiti agli ambiti delle grandi città per l'anno 2011, approvati dall'Autorità fra dicembre 2013 e gennaio 2014.

Italgas per la concessione romana ha perso il diritto agli incentivi relativi all'odorizzazione a causa di

un incidente attribuibile alla responsabilità del gestore (cosa che appunto determina l'annullamento dei premi, come è accaduto anche a A2A per la zona di Milano). Circa le dispersioni, invece, non è riuscita a rispettare il livello tendenziale, incorrendo in una penale di oltre 3,4 milioni di euro.

Fra le altre aziende, sono risultate penalizzate per le dispersioni quelle di Napoli, Palermo e Bologna, mentre tutte le altre guadagnano incentivi sia per l'odorizzazione che per le dispersioni.

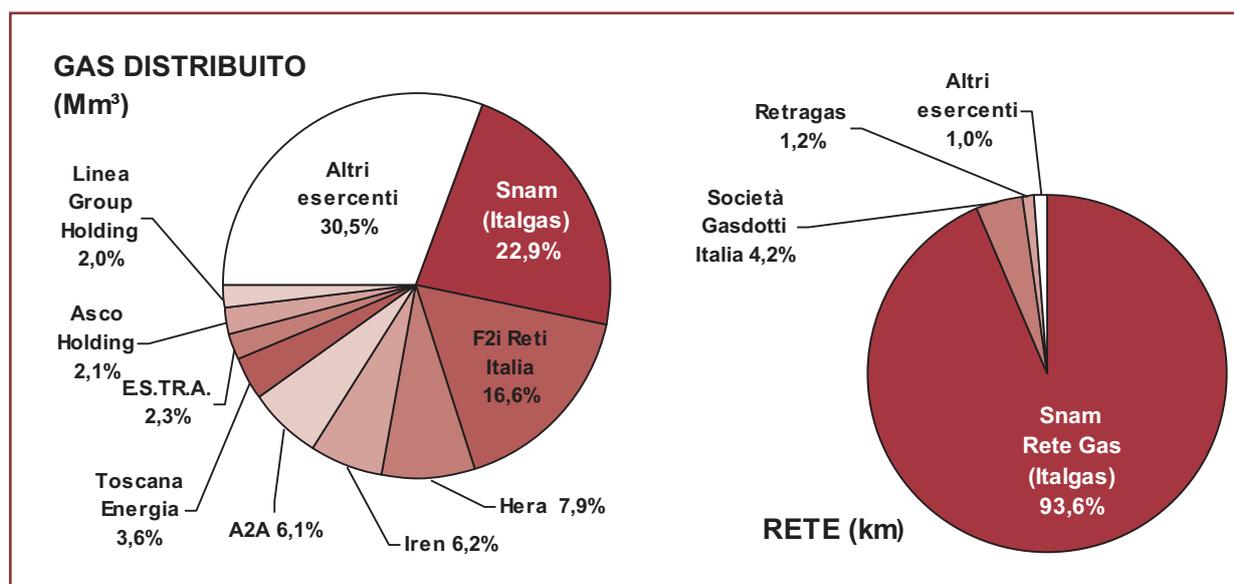
Per finire il quadro comparativo della distribuzione di gas in Italia, la Tav. 8.4.7 mostra i differenziali tariffari in relazione agli oneri di rete nei sei diversi ambiti geografici serviti dal gas naturale (è esclusa solo la Sardegna), giustificati da costi strutturali diversificati in base alla condizione delle reti e del territorio. I servizi di vendita non sono riportati per non appesantire la tavola, essendo uguali per tutte le aree.

La quota fissa è massima nell'ambito meridionale (Calabria e Sicilia) e in tutto il nord ovest, ma anche nella zona sud orientale, cui appartiene il Lazio, la quota è superiore alla media nazionale.

La quota energia degli oneri di rete varia invece per scaglioni di consumo: nel Lazio (e in tutto l'ambito sud ovest, oltre a quello meridionale) tutti gli scaglioni superiori al consumo minimo hanno prezzi al mc superiori al prezzo medio nazionale. Al contrario, al nord e al centro i prezzi sono superiori alla media solo per i consumi minimi e per le fasce più alte.

Fig. 8.4.4

Quote di mercato nelle infrastrutture di trasporto e nella distribuzione di gas naturale (2013)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aee gsi.

Tav. 8.4.6 Regolazione incentivante per recuperi di sicurezza: premi e penali riferiti agli ambiti delle grandi città italiane (anno 2011, periodo di regolazione 2009/2013)

Ambito	Distributore principale	Numero di misure di dorizzazione		Numero di dispersioni segnalate da terzi per 1000 clienti finali		
		misure	premi/penali (euro/000)	livello tendenziale	livello effettivo	premi/penali (euro/000)
Roma	Italgas	736	-	14,707	18,504	- 3.414,18
Milano	A2A Reti Gas	508	-	26,402	23,505	-
Napoli	Compagnia Napoletana ISG	454	181,16	18,259	21,599	- 1.165,71
Torino	AES Torino	344	159,62	12,133	9,609	976,55
Palermo	AMG Palermo	184	48,35	23,038	19,576	- 189,03
Genova	Genova Reti Gas	288	110,85	27,061	23,878	795,42
Bologna	Hera	436	154,14	18,717	20,867	- 645,55
Firenze	Toscana Energia	209	111,27	19,013	17,805	399,25
Bari	Azienda Municipalizzata Gas	56	32,73	11,440	9,305	189,02

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su delibere Aeegsi 229/2013/R/gas e 18/2014/R/gas.

Tav. 8.4.7 Condizioni economiche per i clienti serviti in maggior tutela: oneri di rete per ambiti geografici (III trimestre 2014)

Ambiti	nord ovest	nord est	centro	sud est	sud ovest	sud	
Servizi di rete e oneri	Val d'Aosta Piemonte Liguria	Lombardia TrentinoAA Veneto FriuliVG EmiliaR	Toscana Umbria Marche	Abruzzo Molise Puglia Basilicata	Lazio Campania	Calabria Sicilia	prezzo medio
Quota energia (€/Smc per scaglioni di consumo)							
Smc/anno: da 0 a 120	0,052944	0,047213	0,048472	0,044839	0,045671	0,040736	0,046646
da 121 a 480	0,168551	0,146234	0,170875	0,195441	0,224438	0,275872	0,196902
da 481 a 1.560	0,146042	0,125130	0,147790	0,169967	0,196578	0,243236	0,171457
da 1.561 a 5.000	0,141943	0,120967	0,143716	0,166002	0,192722	0,239597	0,167491
da 5.001 a 80.000	0,118518	0,101395	0,118713	0,134446	0,154621	0,188399	0,136015
da 80.001 a 200.000	0,084281	0,072780	0,082173	0,088350	0,098980	0,113655	0,090037
da 200.001 a 1 mln	0,066262	0,057699	0,062950	0,064132	0,069773	0,074462	0,065880
oltre 1 mln	0,056649	0,050130	0,052500	0,050206	0,052376	0,050118	0,051997
Quota fissa (€/anno)							
Anno 2014	43,93	32,26	36,37	28,11	41,17	50,95	38,80

Nota: i prezzi in grassetto sono superiori alla media nazionale.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

8.4.5 Verifica e monitoraggio della qualità del servizio

Nonostante in relazione alla concessione romana Italgas abbia subito delle penali in merito alla regolazione della sicurezza e in particolare delle dispersioni [Par. 8.4.4], nel complesso nazionale l'azienda nel 2013 ha conseguito circa 4 milioni di euro per premi riferiti al 2011 nell'ambito della regolazione incentivante dell'Aeegsi.

Nel 2013 ha svolto monitoraggi della condizione delle reti in acciaio su 7.200 punti significativi e operato

24mila misure puntuali. Ha inoltre svolto ispezioni programmate su 23mila km di rete per individuare eventuali dispersioni (pari al 48% della rete Italgas totale, contro obiettivi dell'Autorità del 20% e del 30%, rispettivamente per le reti in BP e in AP/MP) e oltre 8.250 misure di odorizzazione, di cui 6.914 conformi (quasi il triplo di quelle richieste all'azienda da parte dell'Autorità, che per il 2013 erano 2.391). In caso di chiamate per pronto intervento, la percentuale di rispetto dei tempi (2 minuti di attesa al telefono e 1 ora per l'arrivo della squadra sul posto) è arrivata oltre il 98%, contro un obiettivo del 95% fissato dall'Autorità.

Tav. 8.4.8 Standard di qualità della distribuzione di gas migliorativi offerti da Italgas a Roma e risultati 2013

Indicatori di qualità Italgas per Roma (BP fino a G25) migliorativi rispetto alla regolazione Aeeg	Aeeg	Offerta Italgas per Roma	Livello medio effettivo	Prestazioni totali	Fuori standard	% rispetto
Qualità commerciale						
Preventivazione per lavori semplici	15 gg lav	5 gg lav	4,59	6.729	2,3%	97,7%
Preventivazione per lavori complessi	40 gg lav	20 gg lav	4,55	291	0,7%	99,3%
Esecuzione lavori semplici	10 gg lav	5 gg lav	4,48	4.445	4,8%	94,7%
Attivazione fornitura	10 gg lav	5 gg lav	3,79	25.892	2,8%	96,9%
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 gg feriali	1 g feriale	1,12	1.237	5,5%	94,3%
Livelli di sicurezza						
Pronto intervento: percentuale di arrivo entro 1h dalla chiamata	90%	95%	41,20	30.369 chiamate	3,4%	96,6%
Percentuale annua di rete in AP/MP sottoposta a ispezione	30%	100%	n.a.	2.041,9 km	n.a.	100,0%
Percentuale annua di rete in BP sottoposta a ispezione	20%	100%	n.a.	2.960,8 km	n.a.	100,0%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Italgas forniti dal Dipartimento Sviluppo, Infrastrutture e Manutenzione Urbana.

Per quanto riguarda la qualità commerciale, Italgas ha rispettato in oltre il 99% dei casi i tempi standard fissati dall'Autorità e soggetti al regime specifico con indennizzi automatici.

In materia di sicurezza e qualità commerciale, Italgas ha offerto a Roma Capitale alcuni standard migliorativi rispetto a quelli dell'Aeegsi [Tav. 8.4.8].

La tavola mostra sia gli standard migliorativi, sia le prestazioni effettive 2013. Come si può vedere, i miglioramenti offerti sono significativi e in termini medi sono stati rispettati per tutti gli indicatori, eccetto la riattivazione per morosità, che sfiora leggermente lo standard migliorativo con una percentuale di fuori standard che supera il 5% (si tratta di 68 casi che dovrebbero aver dato luogo alla corresponsione di altrettanti indennizzi automatici).

Per le altre prestazioni commerciali migliorative, i tempi medi di adempimento rispettano gli impegni presi, anche se per l'esecuzione di lavori semplici la percentuale di fuori standard di responsabilità dell'utente è ancora alta (4,8%, 212 casi). Spicca fra tutti la preventivazione per lavori complessi che, oltre ad essere stata rispettata in 289 casi su 291 richiesti nel

2013, ha registrato un tempo medio di rispetto inferiore a un quarto dell'impegno preso, già migliorativo del 50% rispetto allo standard Aeegsi. Tutte le altre prestazioni commerciali – per cui Italgas ha assunto gli obiettivi fissati dall'Aeegsi – hanno registrato tempi medi di adempimento ampiamente entro gli standard, con percentuali di rispetto superiori al 95% dei casi.

Lo standard di pronto intervento (anche il livello migliorativo che prevede almeno il 95% degli interventi entro un'ora dalla chiamata) è stato ampiamente rispettato, con un tempo medio di intervento inferiore a 3/4 d'ora. Analogamente, le ispezioni programmate di tutta la rete BP e MP/AP sono state completamente rispettate.

Le dispersioni localizzate su segnalazione di terzi hanno riguardato in 240 casi la rete e per quasi 2.800 casi perdite da misuratori. Non si sono verificate emergenze e incidenti da gas.

Per quanto riguarda la continuità del servizio, a Roma si sono verificate 2.182 interruzioni, che hanno coinvolto circa 11 mila clienti senza preavviso. I clienti interessati da interruzioni con preavviso sono stati circa 77 mila.