

6. Servizi a rete

I servizi a rete, erogati attraverso infrastrutture fisiche interconnesse tra loro, sono il ciclo idrico integrato, l'illuminazione pubblica di strade, parchi e monumenti e la distribuzione dell'energia elettrica e del gas.

Seguendo questo ordine, viene quindi presentato il servizio idrico integrato [Par. 6.1], 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 attività di regolamentazione e controllo da parte dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (di seguito, Aeegsi), e dell'Autorità

di Ambito, nonché alla vigilanza a tutela degli interessi degli utenti da parte del Garante regionale.

Segue il servizio di illuminazione pubblica [Par. 6.2], uno dei servizi pubblici per eccellenza, erogato all'intera collettività secondo modalità interamente soggette alla regolamentazione e al controllo dell'Amministrazione Capitolina.

Chiudono il capitolo i due paragrafi relativi al settore energia: la distribuzione di energia elettrica [Par. 6.3] e la distribuzione di gas [Par. 6.4], attività gestite in monopolio e soggette alla regolamentazione e al controllo dell'Aeegsi.

6.1 Servizio idrico integrato

6.1.1 Evoluzione del quadro normativo e regolamentare

Nonostante il riordino voluto con il [D.Lgs. 152/2006](#) (Codice dell'Ambiente) e il passaggio delle funzioni di regolazione del settore all'Autorità per l'energia elettrica il gas e il servizio idrico (Aeegsi), a livello nazionale, il servizio idrico integrato (SII) è ancora caratterizzato da una grande frammentarietà e dalla presenza di un elevato numero di operatori che, non riuscendo a beneficiare delle economie di scala, finiscono per generare diseconomie di gestione ormai difficilmente tollerabili a fronte della complessità della situazione economico-finanziaria del nostro paese.

Proprio al fine di accelerare il processo di riordino del settore e orientare la gestione del servizio verso criteri di efficienza ed economicità, un decisivo intervento sulla disciplina è stato operato a livello nazionale con il DL 133/2014 (lo "Sblocca Italia", convertito con modificazioni dalla [L. 164/2014](#)) che ha dettato una serie di modifiche alle norme della parte terza del Codice dell'Ambiente. Le principali modifiche apportate dallo Sblocca Italia al settore idrico sono riassunte nella [Fig. 6.1.1](#).

Ancora prima dello Sblocca Italia, a livello locale, la Regione Lazio con [LR 5/2014](#) "Tutele, governo e

gestione pubblica delle acque", era intervenuta al fine di provvedere all'attribuzione delle funzioni esercitate dalle Autorità d'ambito territoriale ottimale (AATO). La [LR 5/2014](#) è stata tuttavia oggetto d'impugnativa da parte del Governo italiano per presunta illegittimità costituzionale derivante dall'aver violato le competenze legislative statali in materia di tutela della concorrenza e dell'ambiente. La Regione Lazio, in attesa del giudizio della Corte Costituzionale e volendo evitare ulteriori ritardi nella piena applicazione della nuova normativa, ha reputato opportuno modificare le disposizioni impuginate in modo da superare i motivi di presunta illegittimità sollevati.

Un primo intervento si è avuto con la [LR 9/2014](#), in tema di rilascio e rinnovo delle concessioni di prelievo delle acque, il successivo con la [DGR 323/2015](#) che approva alcune modifiche sulle disposizioni contestate in materia di unitarietà della gestione, di determinazione e revisione delle tariffe, di affidamento delle concessioni di derivazione delle acque e di competenza sulla tutela della concorrenza e dell'ambiente.

Il SII è inoltre soggetto ad attività regolatoria a livello nazionale da parte dell'Aeegsi che ha competenze sia in ambito tariffario sia con riferimento alla tutela degli utenti.

Fig. 6.1.1 [L. 164/2014](#): principali modifiche al Codice dell'Ambiente per il settore idrico

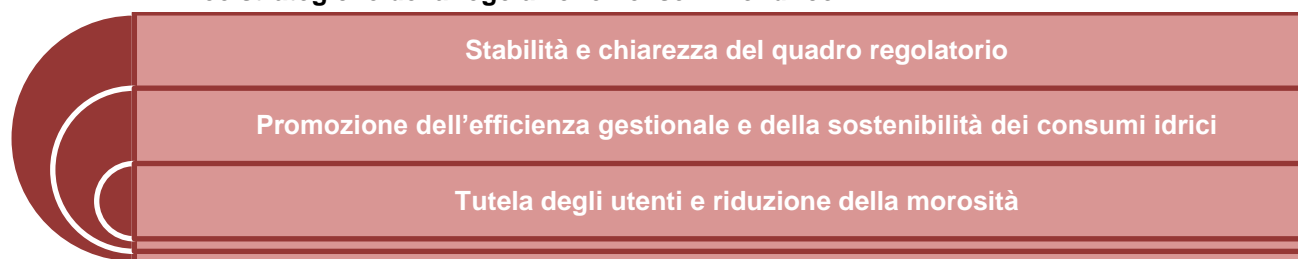
- Fissazione del termine del 31 dicembre 2014, entro il quale le Regioni devono emanare una delibera di individuazione degli enti di governo dell'ATO (EGATO) che subentrano alle sopresse Autorità d'Ambito (AATO) con possibilità per le Regioni di ridefinire i confini degli ATO;
- **obbligatorietà della partecipazione degli enti locali agli EGATO** e il conseguente trasferimento agli stessi delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche;
- **requisito dell'unicità della gestione** in luogo di quello meno stringente dell'unitarietà (mantenendo però la possibilità di gestione in forma autonoma del SII nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti);
- **modifiche alla disciplina relativa alla scelta della forma di gestione e alle procedure di affidamento** prevedendo, per gli Enti d'Ambito che non avessero già provveduto, l'obbligo di adottare il Piano d'Ambito, scegliere la forma di gestione e disporre l'affidamento al gestore unico d'Ambito entro il 30 settembre 2015;
- affidamento del servizio in tutti gli ATO a gestori unici;
- **definizione dei contenuti minimi delle Convenzioni tipo** prevedendo che le stesse contengano informazioni sulle opere da realizzare, gli strumenti per assicurare il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione, la disciplina delle conseguenze derivanti dalla cessazione anticipata dell'affidamento, nonché i criteri e le modalità per la valutazione del valore residuo degli investimenti realizzati dal gestore uscente.
- presentazione alle Camere da parte dell'Aeegsi entro il 30 giugno e il 31 dicembre di ogni anno, di una relazione sul rispetto delle prescrizioni stabilite dal **D.Lgs. 152/2006**, riguardanti in particolare:
 - le Regioni, per la costituzione degli EGATO;
 - gli EGATO, per l'affidamento del servizio idrico integrato;
 - gli enti locali, per la partecipazione agli EGATO e per l'affidamento in concessione d'uso gratuito delle infrastrutture del servizio idrico integrato ai gestori.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale.

Per quanto riguarda la tutela degli utenti, è interessante ricordare che si è conclusa nel 2015 un'indagine conoscitiva dell'Aeegsi sulle procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie offerte all'utenza dai gestori del SII. Con riferimento al biennio 2012-2013, è emerso che solo 76 gestori su 227 hanno messo a disposizione dei propri utenti almeno una procedura di risoluzione alternativa delle controversie e fra questi anche Acea Ato 2. Due terzi di essi hanno predisposto una informativa specifica, adottando il canale web

e/o altri canali, mentre meno della metà ha comunicato anche informazioni sull'andamento delle procedure stesse.

Nel 2012, sono pervenute complessivamente quasi 1.300 richieste di risoluzione alternativa delle controversie, con una percentuale di accordi pari al 63%. Nel 2013, il totale complessivo delle domande di conciliazione è aumentato di circa il 68% rispetto all'anno precedente, ma la percentuale di accordi è scesa al 39%. Acea Ato 2 nel 2014 ha ricevuto 108 richieste di conciliazione.

Fig. 6.1.2 Quadro strategico 2015-2018: linee strategiche della regolazione nel servizio idrico

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Per comprendere quali siano gli interventi di maggiore urgenza richiesti nel settore a livello nazionale, è utile ricordare le tre linee strategiche che la Aeegsi indica nel quadro strategico per il quadriennio 2015-2018 [Fig. 6.1.2].

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

L'ATO 2 rappresenta uno dei cinque ambiti territoriali ottimali (ATO) costituiti nel Lazio in cui rientra la gestione del servizio per Roma Capitale. In attesa di essere sostituita dalla nuova autorità di bacino idrografico (ente di governo dell'ATO), l'Autorità d'Ambito (AATO) dell'ATO 2 è costituita dalla Conferenza dei Sindaci di tutti i Comuni dell'ATO, a cui sono affidate le funzioni di indirizzo, programmazione, controllo e quelle 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, il SII nell'ATO 2 Lazio Centrale è gestito da Acea Ato 2 s.p.a; Roma Capitale detiene direttamente una quota pari al 3,54% del capitale di Acea Ato 2, ma con DAC 13/2015, l'Assemblea Capitolina ha deliberato la dismissione di tale partecipazione che dovrà avvenire, in osservanza delle disposizioni statutarie, mediante cessione al socio di maggioranza Acea s.p.a.; si dovranno inoltre sottoscrivere dei patti che riservino a Roma Capitale la designazione di un componente del consiglio di amministrazione.

Per quanto riguarda l'intero ATO, la presa in carico dei servizi dai comuni è avvenuta gradualmente: al

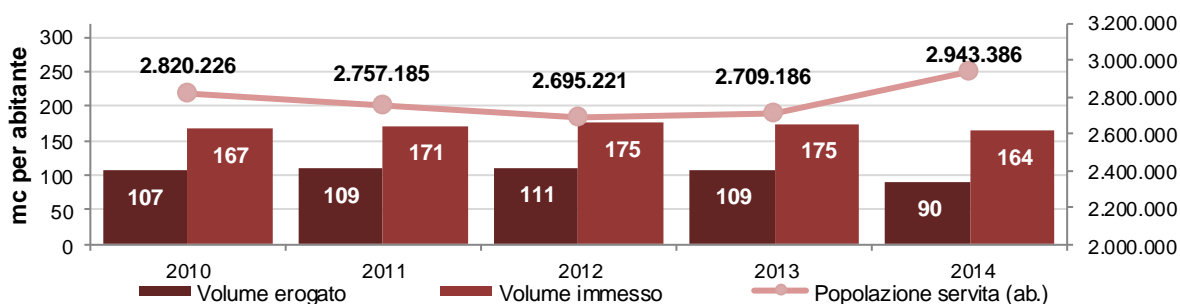
31 dicembre 2014 Acea Ato 2 gestiva completamente il servizio in 75 dei 112 comuni appartenenti all'ATO.

La difficoltà di concludere tale processo di acquisizione è stata di recente oggetto di attenzione da parte della stessa Aeegsi che ha evidenziato come, in molti casi, tra cui rientra anche l'ATO 2-Lazio Centrale, esistono porzioni di territorio che, per uno o più servizi sono ancora serviti da gestori salvaguardati o in economia che non hanno ancora consegnato gli impianti al gestore affidatario. Dal momento che nell'ATO 2-Lazio Centrale il trasferimento dei servizi al gestore unico è impedito in molti casi dalla presenza di situazioni non a norma, la Conferenza dei Sindaci ha approvato, nel 2014, un apposito schema di convenzione per anticipare ai comuni i fondi per la realizzazione delle opere necessarie all'eliminazione di tali impedimenti.

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.

Per quanto riguarda la distribuzione di acqua potabile, la Fig. 6.1.3 riporta i volumi immessi ed erogati per abitante sulla rete storica di Roma e Fiumicino negli ultimi cinque anni in rapporto al totale della popolazione servita. E' interessante notare come nell'ultimo triennio, a fronte di una popolazione servita in crescita (+9%), siano diminuiti i volumi di acqua immessa ed erogata, con una diminuzione pro capite rispettivamente pari a -6% e -18%. Tale condizione riflette una maggiore attenzione nei consumi da parte degli utenti, ma anche una misurazione più precisa dei volumi, in particolare di quelli erogati, effettuata dal gestore.

Fig. 6.1.3 Volumi acqua per abitante e popolazione servita (rete storica di Roma e Fiumicino)



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

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea, Bilancio Ambientale 2014, e Acea Ato 2, Bilancio d'esercizio anni 2010-2014.

Considerando il sistema di distribuzione, il fenomeno delle perdite, che in prima approssimazione rappresentano la differenza tra acqua potabile immessa ed erogata, può dare anche un'idea dello stato attuale della rete e dell'efficienza degli interventi di monitoraggio e contenimento sinora messi in atto dal gestore.

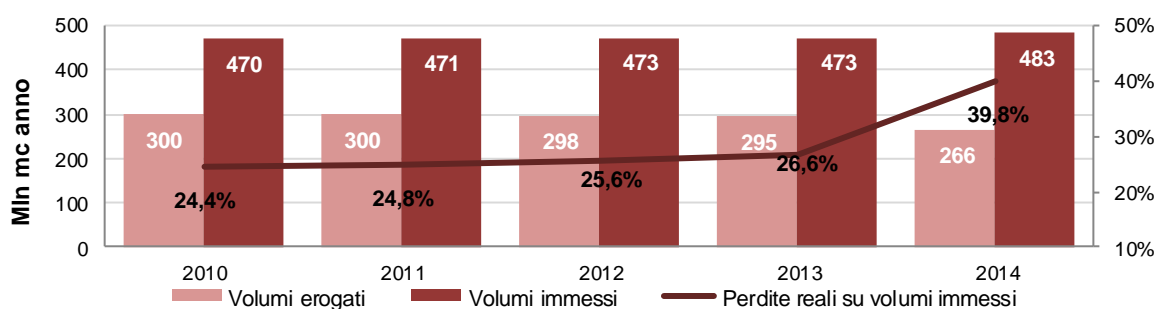
Le perdite, infatti, possono generarsi sia a causa di rotture, guasti o disservizi (perdite reali), sia in seguito a sottrazioni illecite o non autorizzate (allacciamenti abusivi) ovvero ad errori di misurazione dovuti ad assenza o imprecisione dei contatori finali (perdite apparenti).

Nelle successive due figure è stato analizzato il fenomeno delle perdite reali sia in relazione al totale dei volumi immessi ed erogati, sia in rapporto ai km di rete per la rete storica di Roma e Fiumicino [Fig. 6.1.4 e Fig. 6.1.5].

Per comprendere meglio la variazione nel tempo delle perdite, è bene premettere che nonostante non vi sia una definizione univoca e precisa del fenomeno, le aziende le hanno finora calcolate per differenza fra acqua immessa in rete (misurata) e acqua erogata (calcolata in base alle fatturazioni), seguendo dei criteri definiti a livello nazionale. Nel 2014 l'Aeegsi ha tuttavia modificato i criteri per la stima degli aggregati che definiscono il livello di perdite reali per cui non è più possibile stabilire una piena confrontabilità con i valori degli anni precedenti.

Per la rete storica di Roma e Fiumicino, i nuovi criteri di calcolo e misurazione hanno dato luogo a valori assoluti più elevati rispetto al passato per le perdite reali, sia rispetto ai volumi immessi sia in rapporto ai km di rete.

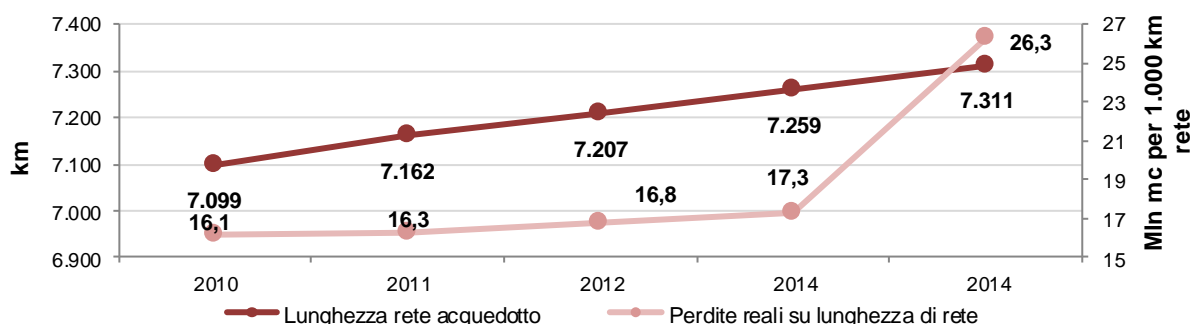
Fig. 6.1.4 Volumi acqua e perdite reali su volumi immessi ed erogati (rete storica di Roma e Fiumicino)



Nota: dal 2014 l'Aeegsi ha modificato i criteri per la stima degli aggregati che determinano il livello di perdite reali e quindi non è possibile stabilire una piena confrontabilità con i valori degli anni precedenti.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea, Bilancio Ambientale 2014, e Acea Ato 2, Bilancio d'esercizio anni 2010-2014.

Fig. 6.1.5 Lunghezza rete acquedotto e perdite reali su km di rete (rete storica di Roma e Fiumicino)



Nota: dal 2014 l'Aeegsi ha modificato i criteri per la stima degli aggregati che determinano il livello di perdite reali e quindi non è possibile stabilire una piena confrontabilità con i valori degli anni precedenti.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea, Bilancio Ambientale 2014, e Acea Ato 2, Bilancio d'esercizio anni 2010-2014.

Sempre in tema di perdite, il rapporto Ecosistema Urbano 2014, elaborato da Legambiente, offre la possibilità di paragonare la situazione a Roma con quella delle altre grandi città [Fig. 6.1.6].

Nello stimare le dispersioni (pari alla differenza tra acqua immessa e acqua erogata in rapporto a quella immessa), Legambiente assume che la quota di acqua immessa in rete e non consumata per usi agricoli, industriali e civili (domestici, servizi, usi pubblici e usi gratuiti), vada perduta.

Secondo lo studio citato, la dispersione a Roma (pari al 35%) è diminuita di due punti percentuali rispetto al 2012 ed è risultata di poco superiore a quella media registrata nelle altre grandi città; le dispersioni sulle reti di distribuzione dell'acqua potabile nei capoluoghi italiani oggetto dell'osservazione si sono infatti attestate al 34% dell'acqua immessa in aumento rispetto al valore dello scorso anno (di poco superiore al 30%).

Il peggioramento del dato medio sulla dispersione idrica può essere indice da una parte di un progressivo invecchiamento e dell'inadeguatezza di infrastrutture ormai obsolete; ma dall'altra è il risultato di 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 di tipo sia ordinario che straordinario sugli impianti e sulle reti 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.

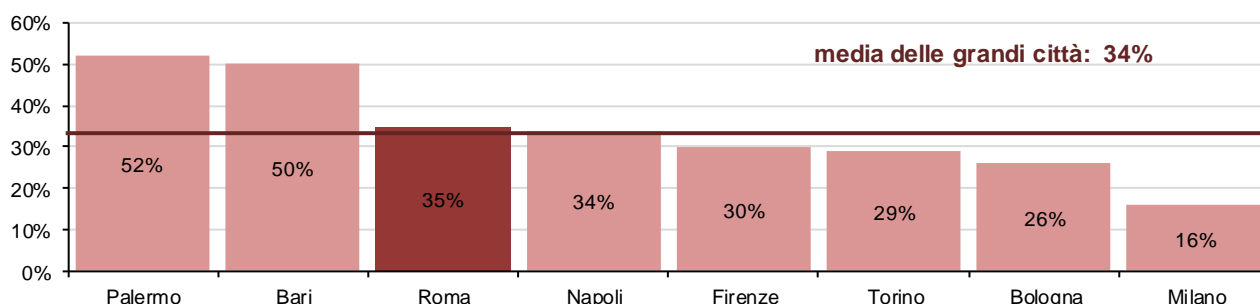
Data l'ampiezza del fenomeno e le pesanti ricadute strutturali, il tema della morosità è stato affrontato alla fine del 2013 anche dall'Aeegsi, che ha consentito ai gestori di introdurlo fra le voci di costo coperte in tariffa, in misura proporzionale rispetto al fatturato registrato due anni prima dai singoli gestori, con percentuali che variano in ragione della posizione geografica dell'ATO: per il Centro, la percentuale è del 3% (1,6% al Nord e 6,5% al Sud).

La Fig. 6.1.7 riassume le principali dotazioni strutturali e le capacità di servizio della rete e degli impianti gestiti da Acea Ato 2, per erogare il servizio di fognatura e depurazione a Roma.

Per quanto riguarda il servizio di depurazione, nel 2014 la capacità di trattamento degli impianti a servizio di Roma ha raggiunto complessivamente i 18,1 mc/s, con una potenzialità pari a circa 3.296mila abitanti equivalenti; 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.

In termini comparativi, sempre utilizzando il dato pubblicato annualmente da Legambiente 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 funzionamento dell'impianto di depurazione e l'efficienza di depurazione in termini di COD rimosso), è possibile evidenziare come a Roma la capacità di depurazione sia prossima al 100% (traguardo questo raggiunto solo da Milano, Napoli e Torino) e comunque superiore alla media delle grandi altre città [Fig. 6.1.8].

Fig. 6.1.6 Le dispersioni nella rete idrica delle grandi città (2013)

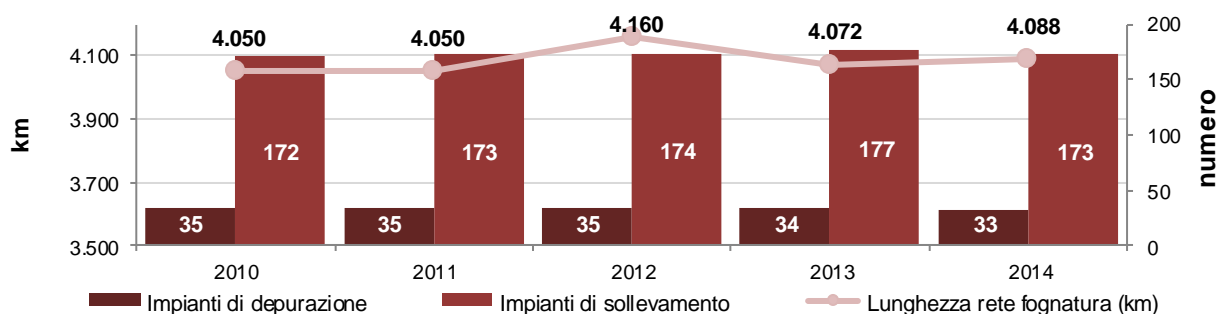


Nota: il dato di Genova non era disponibile.

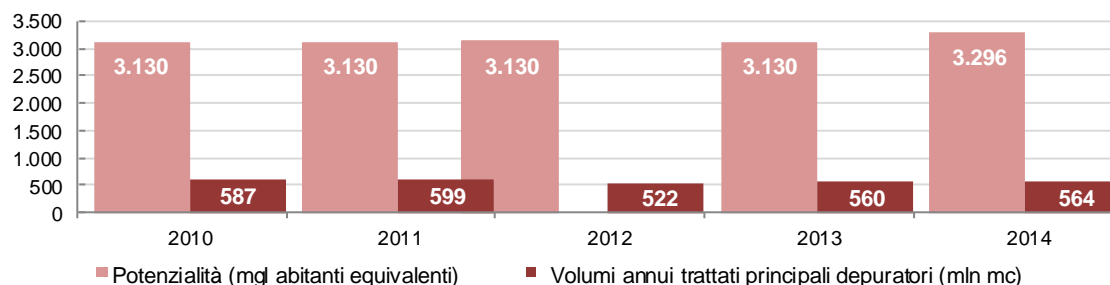
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Legambiente Ecosistema urbano 2014.

Fig. 6.1.7 Dotazioni strutturali e indici di servizio sistema di fognatura e depurazione a Roma

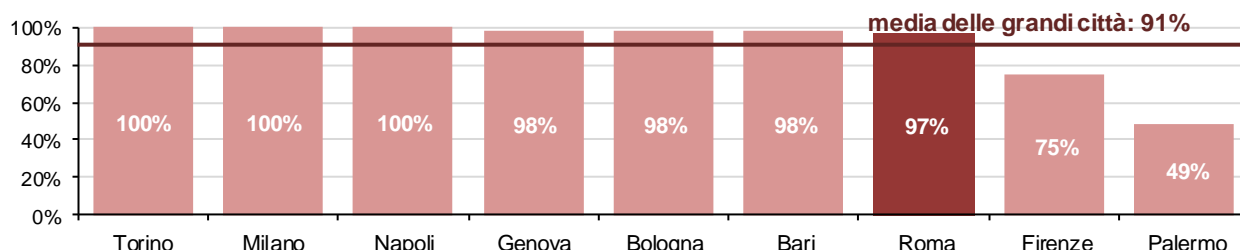
Dotazioni strutturali



Indici di servizio



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea, Bilancio Ambientale 2014, e Acea Ato 2, Bilancio d'esercizio anni 2010-2014.

Fig. 6.1.8 Indice di capacità di depurazione (2013)

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Legambiente Ecosistema urbano 2014.

6.1.3 Struttura ed evoluzione costi e tariffe

Così come definita dall'art. 154 del [D.Lgs. 152/2006](#), la tariffa per il servizio idrico integrato è determinata tenendo conto:

- della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito,
- delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere, e dei costi di gestione delle aree di salvaguardia,

- di una quota parte dei costi di funzionamento dell'Ente di governo dell'ATO (EGATO), in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio secondo il principio del recupero dei costi e secondo il principio "chi inquina paga" (c. 1).

A seguito del trasferimento delle funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici all'Aeegsi e dopo un biennio di applicazione del metodo transitorio, nel 2014 è entrato in vigore il

nuovo metodo tariffario idrico. Il nuovo impianto regolatorio prevede che il Ministero dell'Ambiente definisca i criteri che dovranno essere seguiti dall'Aeegsi nell'individuare e disciplinare le componenti di costo per la determinazione della tariffa relativa ai servizi idrici per i vari settori di impiego dell'acqua.

Nell'ATO 2 Lazio Centrale, con deliberazione [463/2014/R/IDR](#) del settembre 2014, l'Aeegsi ha approvato, seppur con alcune osservazioni, lo schema regolatorio recante le predisposizioni tariffarie per gli anni 2014 e 2015 proposte dalla Conferenza dei Sindaci che prevedono, tenendo conto di un volume di investimenti stimato pari a 680 milioni di euro nel quadriennio 2014-2017, un moltiplicatore tariffario di 1,148 nel 2014 e di 1,251 nel 2015. Tale decisione si è automaticamente tradotta in un aumento delle tariffe.

In [Tav. 6.1.1](#) è riportata la nuova articolazione tariffaria per il 2015 così come proposta dal gestore e approvata dalla Conferenza dei Sindaci dell'Ato 2. Si sottolinea che l'introduzione di una quota fissa per i servizi di fognatura e depurazione, oltre che per il servizio di acquedotto, determina un aumento delle tariffe in proporzione più consistente per le utenze con consumi minori.

In proposito, secondo l'Aeegsi gli effetti dell'attività di regolazione hanno determinato, a livello nazionale, una variazione media dei corrispettivi applicati all'utenza rispetto all'anno precedente pari al 4,12% nel 2014 e al 4,54% nel 2015.

Il nuovo modello tariffario per schemi regolatori (MTI), lega infatti l'entità della tariffa al fabbisogno futuro per investimenti programmati (2014-2017) in rapporto al valore delle infrastrutture esistenti, nonché alla verifica di eventuali variazioni nelle attività del gestore (cui associare, nel caso, le modifiche in termini di costi operativi).

Ciò significa che si sono avuti maggiori incrementi tariffari laddove i soggetti competenti hanno programmato, per il periodo 2014-2017, una maggiore spesa pro capite per investimenti.

Nell'ATO2 sono previste agevolazioni per i nuclei familiari in condizioni socio economiche disagiate. Le agevolazioni sono finanziate attraverso una specifica voce dell'articolazione tariffaria unica dell'ATO 2, chiamata "contributo di solidarietà", i cui introiti confluiscono in un fondo gestito da Acea Ato 2 con contabilità separata. Nella nuova proposta tariffaria per l'anno 2015 il contributo di solidarietà è stato stabilito in 0,0153 euro per ogni metro cubo di acqua erogata.

Per usufruire delle agevolazioni, i nuclei familiari devono 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).

Tav. 6.1.1 Articolazione tariffaria utenze domestiche residenti – ATO 2 Lazio Centrale

Servizio	Scaglioni di consumo (mc annui)	Tariffa 2015 (euro/mc)	
Acquedotto			
quota variabile	agevolata	0-92	0,2090
	base	92-184	0,6736
	I eccedenza	184-276	1,1929
	II eccedenza	276-368	2,4254
	III eccedenza	oltre 368	4,7523
quota fissa acquedotto		17,5118	
Fognatura			
quota variabile per ogni mc	tutto il volume erogato	0,1940	
quota fissa fognatura		4,9255	
Depurazione			
quota variabile per ogni mc	tutto il volume erogato	0,5596	
quota fissa depurazione		14,5478	
Contributo di solidarietà			
quota variabile per ogni mc	tutto il volume erogato	0,0153	

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Ato 2.

Inoltre l'indicatore Isee deve essere:

- entro 13.651,25 euro per famiglie fino a 3 componenti;
- entro 15.659,26 con 4 componenti;
- entro 17.746,42 con 5 componenti.

I valori 2014 delle soglie ISEE citati sono stati aggiornati sulla base dell'indice Istat delle famiglie di operai e impiegati (FOI), con una rispetto al 2013 dello 0,2%.

L'agevolazione consiste 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 corrispondere ad un importo di circa 35 euro/anno (Iva esclusa) per componente.

Infine si ricorda che, a seguito degli esiti del referendum 2011, con riferimento alla restituzione della componente tariffaria relativa alla remunerazione del capitale investito, l'ATO2-Lazio Centrale è stato inserito nella lista degli Enti d'Ambito le cui quantificazioni della quota da restituire sono state positivamente accettate dall'Aeegsi. Nel mese di maggio 2014, Acea Ato 2 ha iniziato la procedura per la restituzione agli utenti delle somme dovute, che dovrebbe concludersi nel 2015 per un rimborso stimato superiore ai 3 milioni di euro.

6.1.4 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 Carta della qualità del servizio (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 macroclassi che ne sintetizzano la finalità informativa.

A ciascun fattore è stato abbinato il rispettivo indicatore di qualità capace di misurare i livelli delle prestazioni erogate; in corrispondenza di ciascun

indicatore è stato riportato, in termini quantitativi, il livello standard specifico garantito del servizio.

La [Tav. 6.1.2](#) illustra i risultati riferiti alla rete storica di Roma del rispetto degli standard per il periodo 2010-2014, limitatamente a quelle prestazioni per le quali erano disponibili dati per più di un'annualità.

Alcune tipologie di prestazioni nel 2014 hanno registrato un numero significativo di interventi fuori standard. Fra questi, il primo intervento su chiamata per mancanza d'acqua, l'esecuzione di nuovi allacci con rete preesistente e idonea e della trasformazione da bocca tarata a contatore, la verifica della correttezza della misura del contatore su richiesta dell'utente.

Nelle [Fig. 6.1.9](#), [6.1.10](#) e [6.1.11](#) sono rappresentate le percentuali di rispetto degli standard in rapporto al numero degli eventi nei cinque anni di osservazione. Sia per il servizio di acquedotto, sia per quello di fognatura e depurazione sono stati scelti gli standard relativi al pronto intervento per quelle casistiche dove la numerosità era maggiormente significativa. Con criteri di scelta analoghi, tra gli indicatori relativi alla gestione del rapporto contrattuale è stato analizzato il rispetto dello standard per le richieste di controllo della fatturazione e per il tempo medio di attesa agli sportelli.

Mentre per il pronto intervento nel servizio acquedotto la percentuale di rispetto dello standard non sembra essere influenzata dal numero degli eventi [[Fig. 6.1.9](#) grafico inferiore] o tende a peggiorare al crescere degli stessi [[Fig. 6.1.9](#) grafico superiore], la situazione opposta si verifica nel pronto intervento per il servizio di fognatura e depurazione dove, al crescere del numero degli eventi, le percentuali di rispetto si mantengono stabili [[Fig. 6.1.10](#) grafico superiore] o addirittura tendono a migliorare [[Fig. 6.1.10](#) grafico inferiore].

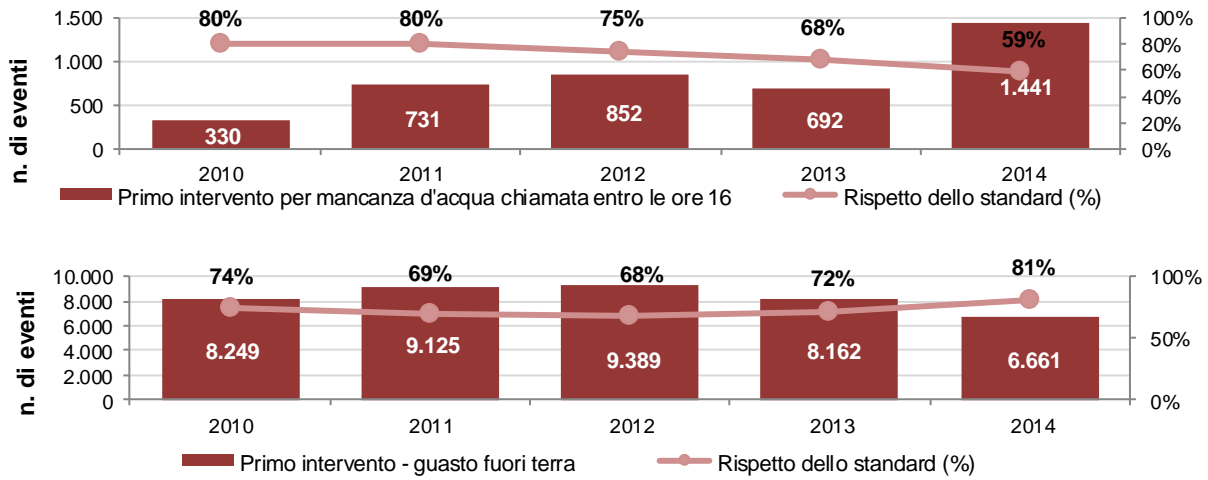
Nella gestione del rapporto contrattuale, il servizio di controllo della fatturazione, nonostante un numero crescente delle richieste, ha raggiunto il 100% di rispetto dello standard [[Fig. 6.1.11](#) grafico superiore]; peggiora invece la percentuale di rispetto del tempo medio di attesa agli sportelli nonostante una diminuzione marcata nel numero degli utenti che si rivolgono a tale servizio [[Fig. 6.1.11](#) grafico inferiore].

Tav. 6.1.2 Eventi entro lo standard di riferimento della Carta dei Servizi del SII di Acea Ato 2 per la rete storica di Roma

Spl	Oggetto	Rispetto dello standard %				
		2010	2011	2012	2013	2014
Acquedotto	Continuità e regolarità nell'erogazione					
	preavviso per interventi programmati con sospensione fornitura	100	98	95	95	96
	durata delle sospensioni programmate fornitura	100	100	97	100	99
	Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto (pronto intervento)					
	primo intervento sul danno con situazione di pericolo	89	87	91	89	94
	primo intervento per mancanza d'acqua chiamata entro le ore 16	80	80	75	68	59
	primo intervento per mancanza d'acqua chiamata serale o notturna	81	80	81	74	70
	primo intervento - guasto interrato	90	88	87	90	93
	primo intervento - guasto fuori terra	74	69	68	72	81
	ripristino del servizio per mancanza d'acqua (autobotti dopo 48 ore)	97	96	91	90	85
	Rapidità nei tempi di allacciamento					
	nuovi allacci - opera di derivazione esistente ed idonea: attivazione	97	97	95	95	95
	nuovi allacci - rete idrica esistente ed idonea: preventivazione (a)	87	87	91	90	88
	nuovi allacci - rete idrica esistente ed idonea: esecuzione	92	93	89	76	52
	nuovi allacci - rete idrica esistente ed idonea: attivazione	92	90	89	90	74
	trasformazione da bocca tarata a contatore: preventivazione	97	97	60	81	84
	trasformazione da bocca tarata a contatore: esecuzione	81	83	84	66	66
	trasformazione da bocca tarata a contatore: attivazione	90	90	100	71	70
	Correttezza nella misura dei consumi (verifica contatore)					
	richiesta verifica da parte dell'utente	91	90	74	82	66
sostituzione contatore	89	90	69	73	84	
Fognatura e depurazione	Rapidità nei tempi di autorizzazione					
	richiesta allaccio - rete fognaria esistente e idonea: autorizzazione	n.d.	n.d.	n.d.	597	84
	richiesta allaccio - rete fognaria esistente e idonea: attestato regolarità	n.d.	n.d.	n.d.	490	91
	tempo di risposta impossibilità allaccio	n.d.	n.d.	n.d.	59	87
	allaccio contestuale a realizzazione rete fognante: preventivazione	n.d.	n.d.	n.d.	106	87
	allaccio contestuale a realizzazione rete fognante: attivazione	n.d.	n.d.	n.d.	30	100
	Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto (pronto intervento)					
	primo intervento - guasto interrato con situazione di pericolo	100	67	100	100	78
	primo intervento - guasto interrato	91	98	98	93	95
	primo intervento - rigurgito/esondazione con situazione di pericolo	100	100	100	n.d.	83
primo intervento - rigurgito di tubazione interrata	94	96	96	96	99	
Gestione del rapporto utenza	Gestione del rapporto contrattuale					
	richiesta di cessazione fornitura	87	86	93	89	81
	richiesta di riattivazione per morosità	100	100	99	99	95
	richiesta controllo fatturazione	96	99	92	100	100
	tempo medio d'attesa agli sportelli	86	56	89	83	77
	tempo massimo d'attesa agli sportelli	100	100	100	100	100
tempo risposta - corrispondenza con gli utenti	89	85	94	96	93	

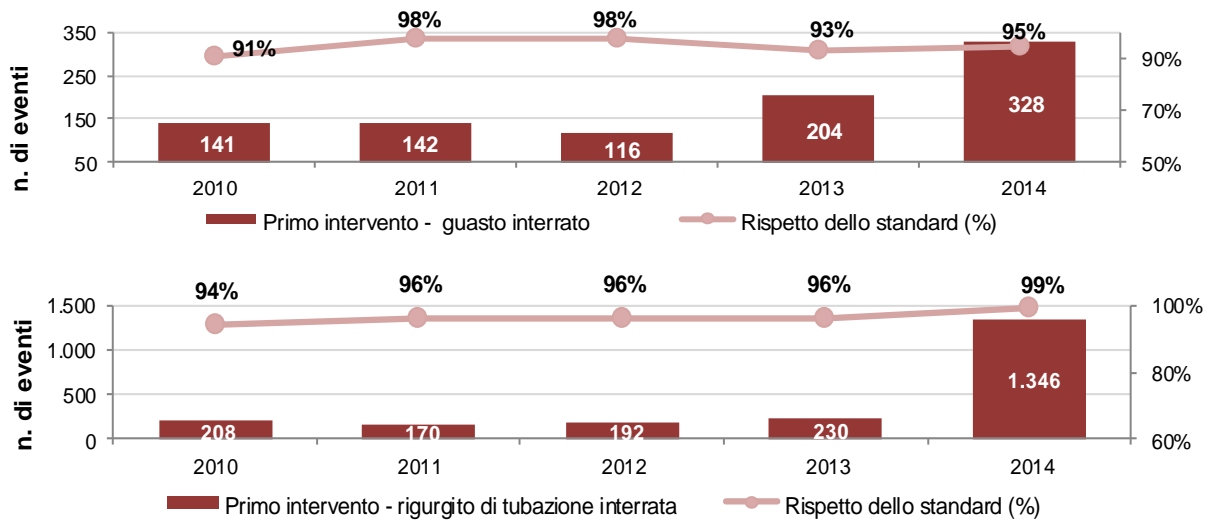
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Ato2.

Fig. 6.1.9 Numerosità e rispetto dello standard per il pronto intervento nel servizio acquedotto



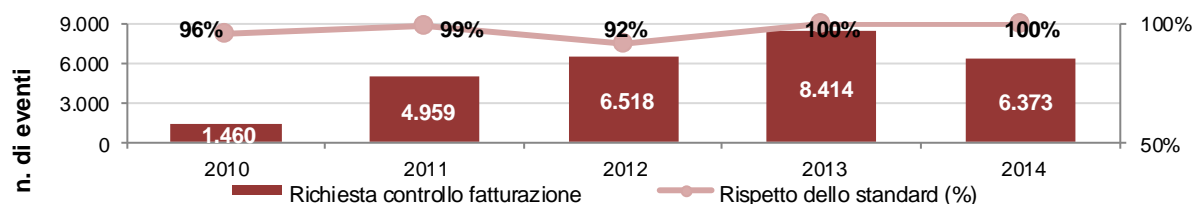
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Ato2.

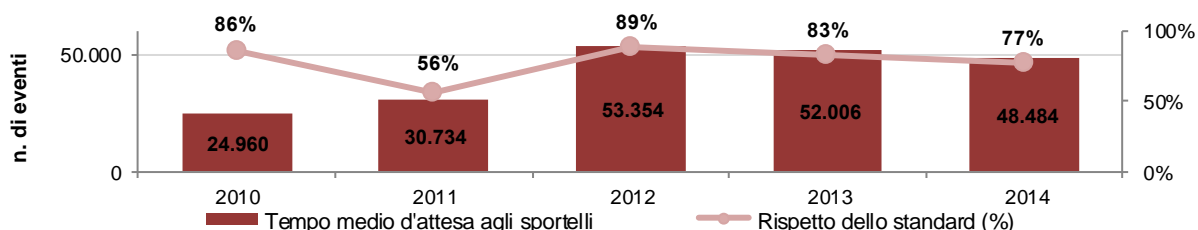
Fig. 6.1.10 Numerosità e rispetto dello standard per il pronto intervento nel servizio fognatura e depurazione



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Ato2.

Fig. 6.1.11 Numerosità e rispetto dello standard nella gestione del rapporto contrattuale





Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Ato2.

6.2 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, tanto che le offerte di gara sono state utilizzate anche a Roma come parametro per i due successivi interventi di revisione del contratto vigente, anche se solo nel secondo accordo si è tenuto conto dei ribassi medi di gara.

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).

L'ultimo atto di revisione degli accordi contrattuali è stato approvato con [DCGa 197/2015](#) e riguarda l'avvio del Piano LED, un progetto di sostituzione di circa 189mila lampade a vapori di sodio ad alta pressione con lampade a tecnologia LED, previsto nel Piano di rientro dal debito di Roma Capitale ([DGCa 194/2014](#)).

Acea fino a maggio 2013 ha affidato il servizio alla controllata Acea Distribuzione (100% Acea), riorganizzando però in seguito l'attività e trasferendo il ramo di azienda ad Acea Illuminazione Pubblica (altra azienda totalmente di Acea), costituita nel 2010 e operativa fin dal 2011 per l'illuminazione stradale in altri comuni.

Nel 2015 la configurazione del servizio è quella descritta dalla [Fig. 6.2.1](#), che riporta anche la quota di competenza dell'anno per l'investimento relativo al Piano LED.

Fig. 6.2.1 Il servizio di illuminazione pubblica a Roma nel 2015: affidamento Acea s.p.a. e gestione Acea Illuminazione Pubblica s.p.a.



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea.

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

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

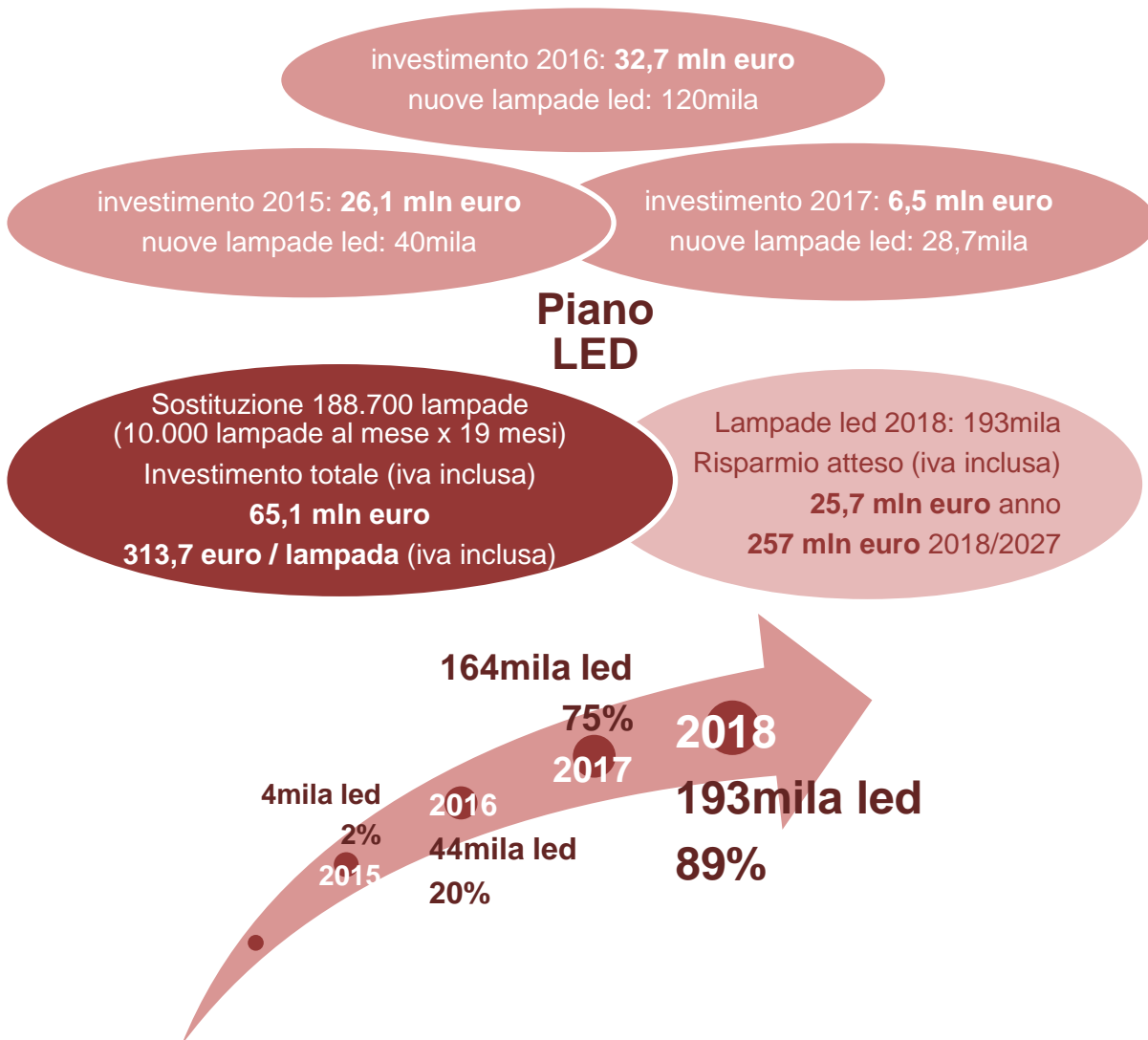
Il Piano LED è stato approvato nell'ambito di un Accordo per l'adeguamento del contratto, che ha validità per il periodo 2015-2017 entro il quale il progetto dovrebbe essere completamente implementato, ad un ritmo di 10mila lampade sostituite al mese, per un totale di circa 19 mesi di lavoro. La tempistica prevede anche un sistema simmetrico di premi e penali per eventuali anticipi o ritardi. L'accordo economico definisce la quota di investimento e il canone per ciascuna annualità del trien-

nio, cui vanno aggiunte voci annuali per manutenzioni straordinarie e ammodernamento e sicurezza impianti (con tetti rispettivamente pari a 10 milioni e 5 milioni di euro, iva esclusa), oltre al 4% del canone per la copertura degli oneri derivanti dalla responsabilità civile e penale sugli impianti.

In generale, il progetto prevede che – una volta a regime – i nuovi impianti consentiranno un risparmio annuo di circa 25,7 milioni di euro sul canone (per un totale di 257 milioni, iva inclusa, nel periodo contrattuale residuale 2018/2027), stimato come effetto del risparmio energetico e dei minori costi di manutenzione, in base alla consistenza degli impianti al 2013 [Fig. 6.2.2]. In ogni caso, gli accordi economici saranno rivisti nel 2018.

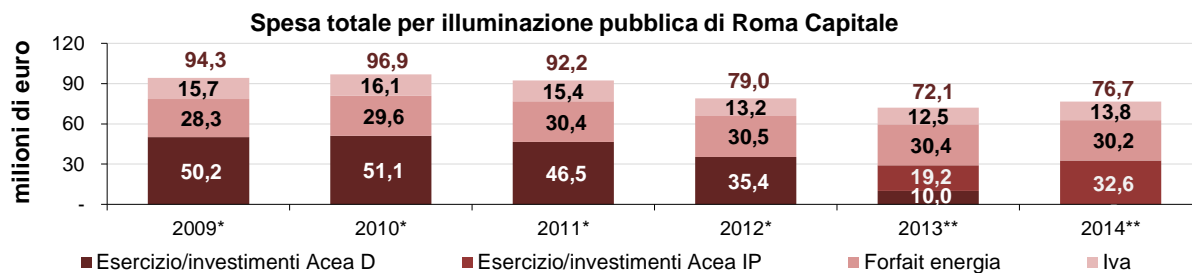
Il Piano Led si innesta su un andamento tendenziale decrescente del costo del servizio (-21% dal 2010), anche se la variazione degli accordi di copertura degli investimenti – sopravvenuta nel 2010 con la revisione del contratto, che li ha estrapolati dal canone per remunerarli con convenzioni separate – non consente una piena comparabilità degli importi [Fig. 6.2.3].

Fig. 6.2.2 Piano LED 2015/2017 per l'illuminazione pubblica a Roma



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati [DGCa 197/2015](#).

Fig. 6.2.3 Stima della spesa totale di Roma Capitale per il servizio di illuminazione pubblica



(*) La voce 'Energia' per gli anni 2009-2012 è 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 Illuminazione Pubblica per il 2013/2014.

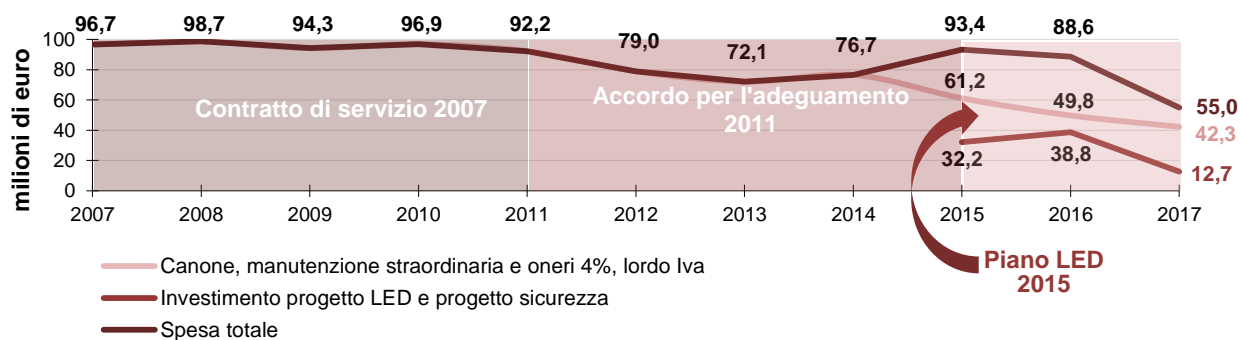
Tav. 6.2.1 Costi, investimenti e indicatori di spesa del servizio di illuminazione pubblica a Roma

Costi dell'Illuminazione pubblica a Roma	Stime			Effettivi		Piano* 2015
	2010	2011	2012	2013	2014	
Canone						
Gestione e Manutenzione	51.107.000	46.501.000	35.368.000	22.938.533	23.362.392	n.d.
Energia	29.638.872	30.372.553	30.466.119	30.372.553	30.193.258	n.d.
Totale Canone	80.745.872	76.873.553	65.834.119	53.311.086	54.275.650	40.031.498
Investimenti						
Ammodernamento impianti	Compresi in Gestione e Manutenzione			4.949.920	0	5.000.000
Nuove realizzazioni	Compresi in Gestione e Manutenzione			2.264.583	2.354.744	23.017.803
Totale Investimenti	Compresi nel Canone			7.214.503	2.354.744	28.017.803
Spesa Roma Capitale						
Canone + Iva	96.895.046	92.248.264	79.000.943	64.506.414	66.216.293	48.838.428
Investimenti + Iva	Compresi nel Canone			8.729.549	2.872.788	34.181.720
Totale Spesa Roma Capitale	96.895.046	92.248.264	79.000.943	73.235.963	69.089.081	83.020.147
Indicatori di spesa						
Costo gest e manut per PL (euro/pl)	n.d.	n.d.	n.d.	121	121	n.d.
Costo unitario energia (eurocent/kWh)	n.d.	n.d.	n.d.	18,79	18,38	n.d.
Costo medio nuovi PL (euro/pl)	n.d.	n.d.	n.d.	725	707	n.d.
Spesa lorda per abitante (euro)	37,02	35,29	29,94	25,58	24,13	28,99
Spesa netta energia per abitante (euro)	19,53	17,79	13,40	13,83	11,26	n.d.

Nota: i dati 2013/2014 sui corrispettivi effettivi sono stati forniti direttamente da Acea Illuminazione Pubblica 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. 6.2.2], ipotizzando una spesa/MWh analoga a quella 2013.

(*) Nella voce 'Nuove realizzazioni' è incluso il 4% del canone riferito alla responsabilità civile e penale per gli impianti.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio di Acea Distribuzione per i dati fino al 2012, dati Acea per il 2013/2014.

Fig. 6.2.4 Stima della spesa totale e spesa corrente di Roma Capitale per il servizio di illuminazione pubblica

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati forniti da Acea Distribuzione, Acea Illuminazione Pubblica e [DCGa 197/2015](#).

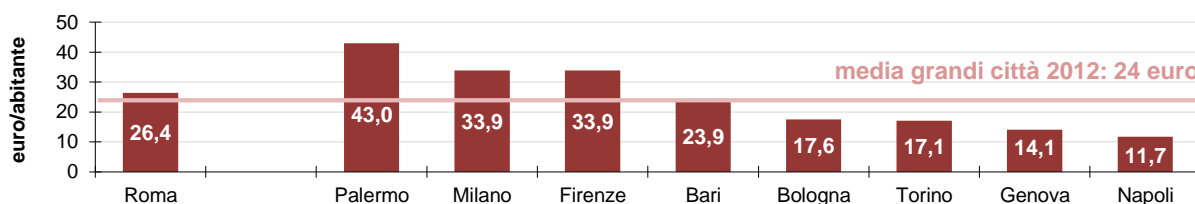
Alla diminuzione del costo del servizio in effetti corrisponde un andamento decrescente degli investimenti, più evidente per il periodo 2013/2014 per il quale Acea ha reso disponibili maggiori dettagli di costo [Tav. 6.2.1], anche se il totale di gestione e investimenti (pari a 26,4 milioni) differisce dal corrispettivo indicato in bilancio per le stesse voci (32,6

milioni di euro). Rispetto al 2014, comunque, il Piano Led e l'Accordo di adeguamento propongono un canone meno oneroso e un aumento della spesa per investimenti. Il costo previsto per abitante nel 2015 (29 euro) torna ad essere superiore a quello registrato nel 2014, ma è comunque ancora inferiore ai valori precedenti al 2013.

La Fig. 6.2.4 – tenendo conto per il 2014 dei dati di bilancio di Acea Illuminazione Pubblica – mostra l'andamento della spesa per il servizio, evidenziando i tre periodi contrattuali: il primo (2007/10), durante il quale tutti gli investimenti di adeguamento e sviluppo degli impianti erano compresi nel canone; il periodo successivo alla DCGa 130/2010, con parte degli investimenti scorporati dal canone; il Piano Led di cui alla DGCa 197/2015, con l'incremento delle voci relative a investimenti e manutenzioni straordinarie, i cui dati consuntivi e i cui effetti sul costo forfetario dell'energia saranno da verificare nei prossimi anni.

Per concludere questa riflessione sui costi del servizio, riportiamo una stima di Openbilanci riferita al 2012 sul costo pro capite del servizio di illuminazione pubblica nelle grandi città italiane [Fig. 6.2.5]. Il dato di Roma – che però differisce da quello calcolato per il 2012 secondo i dati di bilancio dell'allora gestore Acea Distribuzione – risulta leggermente superiore rispetto alla media delle 15 più grandi città italiane, ponendo la capitale al sesto posto nella graduatoria (al quarto rispetto alle città con più di 300mila abitanti).

Fig. 6.2.5 Stima della spesa pro capite per il servizio di illuminazione pubblica nelle grandi città italiane (2012)



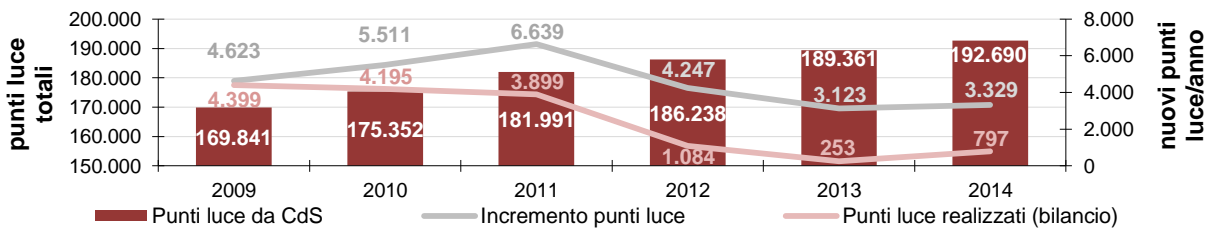
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su Openbilanci, <http://blog.openpolis.it/2015/04/08/illuminazione-pubblica-la-spesa-dei-comuni-italiani/>.

Tav. 6.2.2 Caratteristiche del servizio a Roma (2009/2014)

Illuminazione pubblica a Roma	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2014/ 2013	Δ medio annuo
Dimensione del servizio e delle infrastrutture								
Lunghezza strade servite (km)	5.657	5.715	5.834	5.959	6.032	6.107	1,2%	1,6%
Lunghezza rete (km)	7.281	7.356	7.509	7.619	7.695	7.759	0,8%	1,3%
Caratteristiche delle lampade e dei punti luce (PL)								
Totale lampade (n.)	194.211	198.863	205.952	211.103	214.359	217.688	1,6%	2,4%
PL da CdS (n.)	169.841	175.352	181.991	186.238	189.361	192.690	1,8%	2,7%
Nuove realizzazioni PL (n.)	4.399	4.195	3.899	1.084	253	797	215%	-16,4%
Punti luce CdS/rete (pl/km)	23,33	23,84	24,24	24,44	24,61	24,83	0,9%	1,3%
Punti luce CdS/strade (pl/km)	30,02	30,68	31,19	31,25	31,39	31,55	0,5%	1,0%
Caratteristiche energetiche								
Flusso luminoso totale (klumen)	2.766.000	2.925.000	3.057.000	3.148.000	3.275.000	3.377.000	3,1%	4,4%
Flusso lum/PL (klumen/pl)	16,29	16,68	16,80	16,90	17,30	17,53	1,3%	1,5%
Energia impiegata stimata (MWh)	150.847	157.752	161.657	162.155	161.657	164.286	1,6%	1,8%
Flusso lum/energia (klumen/MWh)	18,34	18,54	18,91	19,41	20,26	20,56	1,5%	2,4%
Flusso lum/potenza (lumen/W)	77	78	79	81	85	86	1,5%	2,4%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Distribuzione e Acea Illuminazione Pubblica.

Fig. 6.2.6 Andamento dei punti luce a Roma



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea.

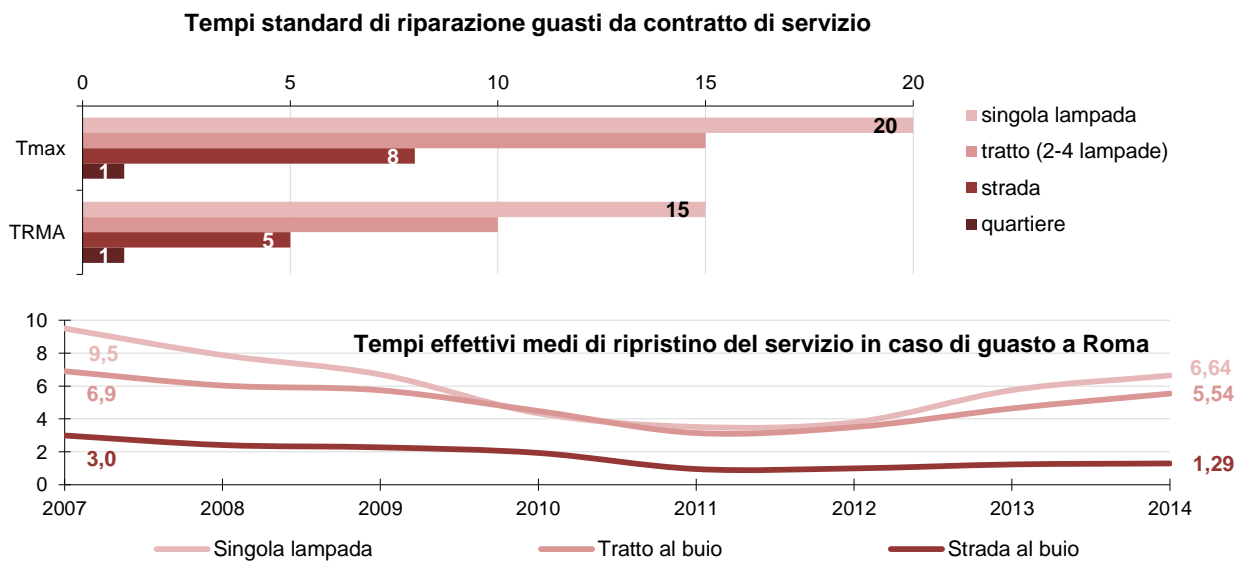
A fronte degli andamenti di spesa di cui si è detto, il servizio a Roma nell'ultimo periodo è cresciuto dal punto di vista dimensionale [Tav. 6.2.2], sia per quanto riguarda i punti luce realizzati o presi in carico da Acea (+13% rispetto al 2009, per un incremento medio annuo del 2,7%), sia per quanto riguarda l'energia impiegata (stimata dall'azienda, +9%). Da notare che, dal 2009, si rileva un certo disallineamento fra l'incremento del numero di punti luce gestiti nel contratto di servizio e le nuove realizzazioni riportate in bilancio [Fig. 6.2.6]. Al 2014, Acea Illuminazione Pubblica dichiara di aver gestito circa 193mila punti luce, per un totale di 218mila lampade.

Dal punto di vista dell'efficacia del servizio, il flusso luminoso totale è aumentato a ritmi medi annui di

oltre il 4% (+22% nell'intero periodo), con un aumento dell'efficienza impiantistica misurato dalla variazione del flusso luminoso per MWh (+12%, per una media annua del 2,4%) e favorito dalla presenza di interruttori crepuscolari sulla gran parte della rete romana e dalla crescente efficienza delle lampade.

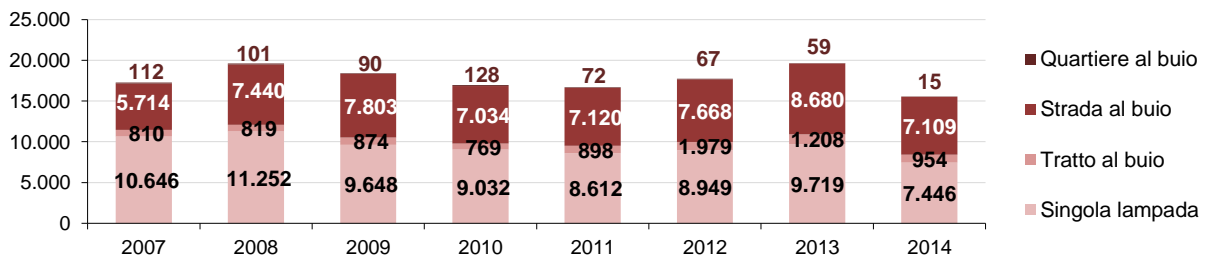
Roma è stata infatti fra le prime città italiane ad intraprendere la sostituzione sistematica degli impianti obsoleti e delle vecchie lampade con quelle più efficienti di nuova generazione (fin dagli anni '80) e, dopo una sperimentazione attiva dal 2008, si accinge ora a dotare gran parte dell'impianto di illuminazione pubblica con lampade a led, che – come si è visto – dovrebbero garantire ulteriori risparmi energetici ed economici.

Fig. 6.2.7 Tempi standard da contratto di servizio per la riparazione guasti e tempi effettivi medi

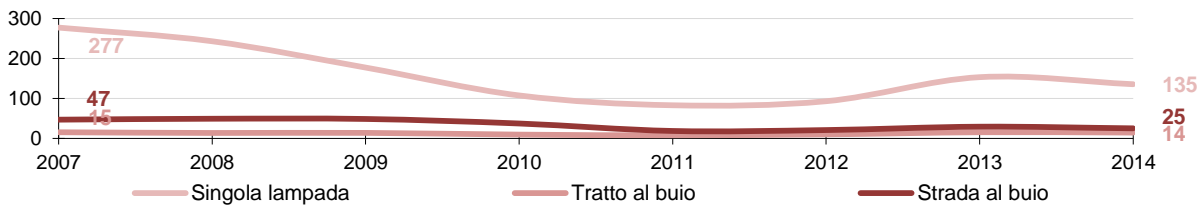


Nota: il contratto di servizio per l'illuminazione pubblica a Roma prevede che il TRMA sia rispettato sulla media degli interventi; se non viene rispettato, sono applicate penali a tutti i singoli interventi che hanno superato il Tmax.

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

Fig. 6.2.8 Segnalazioni di guasto a Roma

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Distribuzione e Acea Illuminazione Pubblica.

Fig. 6.2.9 Impianti spenti in media al giorno a Roma

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Distribuzione e Acea Illuminazione Pubblica.

Ancora una volta, vale la pena però di ricordare che Roma paga l'energia a forfait e quindi il vantaggio economico dell'investimento per la collettività dipenderà dalla misura in cui il risparmio e l'efficienza energetica garantiti dall'investimento verranno suddivisi fra gestore del servizio e committente, nell'ambito della ricontrattazione prevista per il 2018.

Fin dal 2005 la Capitale ha inoltre approvato e sta progressivamente attuando il progetto di estensione del telecontrollo a tutta la rete, cosa che ha influito positivamente, soprattutto in una prima fase, sui tempi di risoluzione dei guasti.

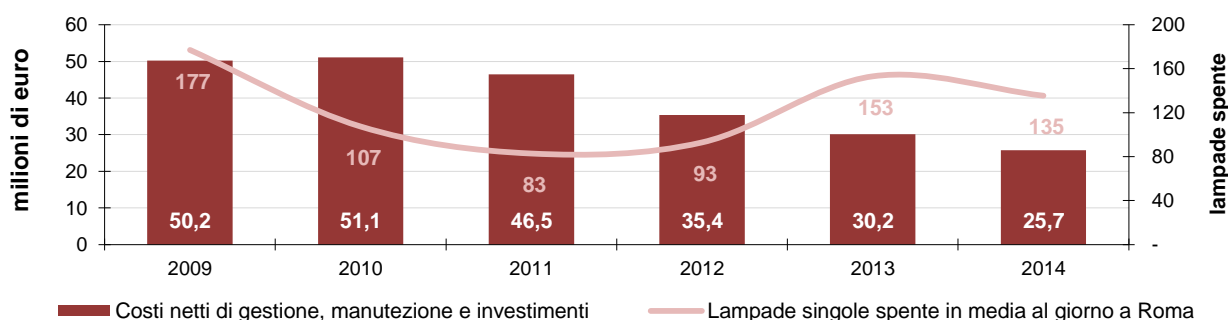
Le caratteristiche tecnologiche degli impianti sono infatti solo un aspetto della qualità del servizio di illuminazione pubblica, che riguarda anche la gestione dei guasti. Il contratto di servizio stabilisce quindi da un lato gli investimenti sull'impiantistica (come il Piano Led) e dall'altro i tempi massimi di intervento.

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. 6.2.7].

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.

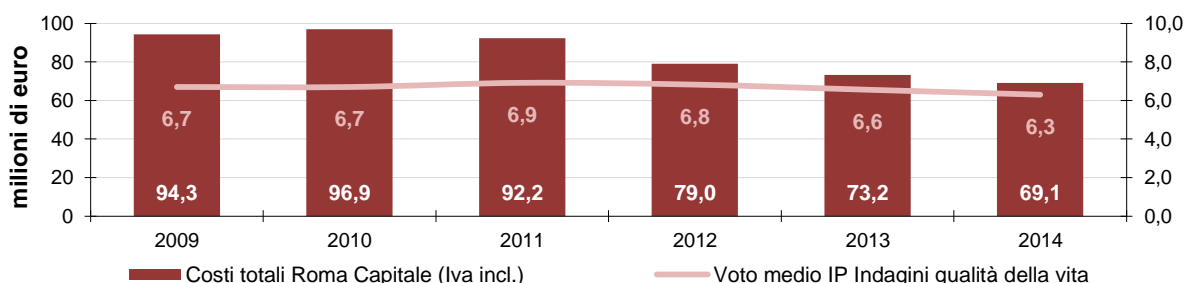
In generale, la gestione dei guasti è andata migliorando costantemente fino al 2011, anno in cui si è toccato un apice di qualità sotto questo aspetto. Nel triennio successivo 2012/2014, gli indicatori sono nuovamente progressivamente peggiorati, ma rimanendo comunque all'interno degli standard.

Fig. 6.2.10 Costi di gestione e investimento del servizio di illuminazione pubblica a Roma e numero di lampade spente in media al giorno



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Distribuzione e Acea Illuminazione Pubblica.

Fig. 6.2.11 Costi totali dell'illuminazione pubblica a Roma e voto medio dei romani sul servizio



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Distribuzione e Acea Illuminazione Pubblica per i costi; Indagine sulla qualità della vita e sui servizi pubblici locali a Roma, vari anni, per il voto medio.

La Fig. 6.2.8 mostra l'andamento delle segnalazioni di guasto dal 2007 al 2014, che nel 2014 toccano un minimo rispetto a tutto il periodo.

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. 6.2.9]. Dopo il minimo registrato nel 2011 e il successivo peggioramento, il 2014 torna a dare segnali positivi, con 135 lampade spente in media al giorno, 25 strade e 14 tratti al buio.

Per concludere l'esame del settore, si mettono in relazione i costi con alcuni parametri di qualità del servizio.

La Fig. 6.2.10 associa ai costi di gestione il numero di lampade singole spente in media al giorno per i vari anni osservati (qualità erogata). La Fig. 6.2.11, invece, paragona il costo totale del servizio con il voto medio attribuito all'illuminazione pubblica dai romani nell'ambito delle varie edizioni dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, curata annualmente dall'Agenzia.

In entrambi i casi, si riscontra correlazione estremamente significativa fra la qualità erogata e percepita del servizio e la spesa dell'anno precedente (I.C. rispettivamente pari a -0,89 e +0,68).

6.3 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 soggette a regolamentazione e controlli prevalentemente

nazionali e in gran parte affidati all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (Aeegsi o Autorità).

Per quanto riguarda le attività monopolistiche, che comportano obblighi di servizio pubblico, 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 venditori in caso di adempimento fuori standard.

Le competenze delle amministrazioni locali sono quindi estremamente limitate e riguardano sostanzialmente la concessione delle reti di distribuzione. Nell'ambito dei servizi a rete di Roma, la distribuzione elettrica interessa particolarmente, sia in quanto servizio concesso, sia in quanto il soggetto erogatore, Acea Distribuzione, è controllato da Roma Capitale, attraverso la controllata Acea s.p.a. [Fig. 6.3.1].

Fig. 6.3.1 Acea Distribuzione 2014



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

Tav. 6.3.1 Dimensioni operative di Acea Distribuzione (2010/2014)

Clientsi serviti (n. punti di prelievo)	2010	2011	2012	2013	2014	2014/10	Comp. 2013
Totale, di cui:	1.606.030	1.614.032	1.620.273	1.619.457	1.623.317	1,1%	100,0%
Alta Concentrazione	1.319.724	1.314.589	1.316.338	1.313.585	1.314.395	-0,4%	81,0%
Media Concentrazione	205.444	215.507	218.214	219.342	221.301	7,7%	13,6%
Bassa Concentrazione	80.862	83.936	85.721	86.530	87.621	8,4%	5,4%
Energia immessa in rete (GWh)	2010	2011	2012	2013	2014	2014/10	Comp. 2014
Totale, di cui:	11.900,7	11.871,9	11.863,3	11.385,3	10.953,6	-8,0%	100,0%
a maggior tutela	4.549,7	3.946,3	3.760,5	3.539,1	3.284,2	-27,8%	30,0%
a mercato libero	7.348,2	7.922,7	8.100,3	7.844,1	7.666,6	4,3%	70,0%
a distributori sottesi	2,9	2,9	2,5	2,2	2,9	1,8%	0,0%

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

6.3.1 Distribuzione elettrica a Roma

La [Tav. 6.3.1](#) mostra le dimensioni operative di Acea Distribuzione e l'evoluzione degli ultimi cinque anni.

Il tendenziale aumento del numero di clienti si accompagna con uno spostamento marginale verso gli ambiti a media e bassa concentrazione (più periferici), anche se ancora al 2014 oltre l'80% dei clienti è in alta concentrazione.

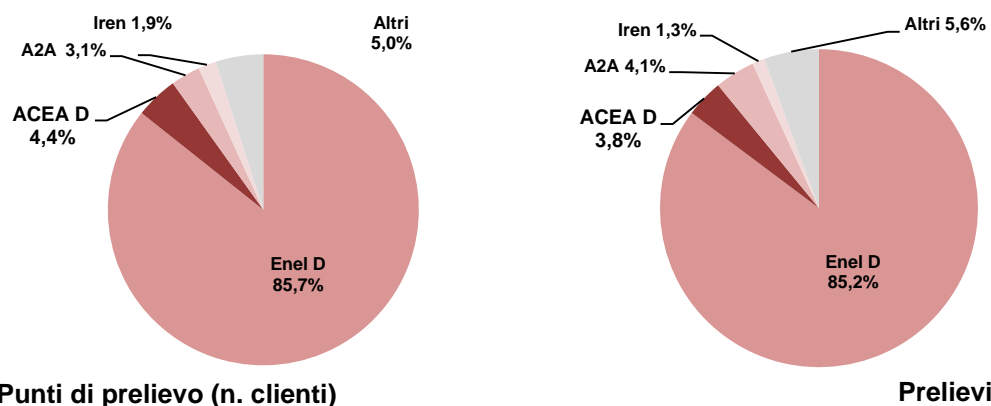
Per quanto riguarda i consumi elettrici, nell'ultimo quinquennio Acea registra una diminuzione appena meno accentuata rispetto all'andamento nazionale (che sull'onda della crisi continua a scendere ininterrottamente dal 2011, arrivando a -8,3%; cfr. [Tav. 6.3.2](#)), con un aumento delle quote fornite ai clienti del mercato libero, che nel 2014 prelevano quasi il 70% dell'energia immessa in rete da Acea Distribuzione.

Tav. 6.3.2 La distribuzione elettrica in Italia: i grandi distributori (2010/2014)

Distributori	Punti di prelievo (migliaia)						Prelievi (GWh)					
	2010	2011	2012	2013	2014	Δ	2010	2011	2012	2013	2014	Δ
Enel	31.383	31.384	31.689	31.727	31.432	0,2%	247.785	246.521	239.733	229.879	223.634	-9,7%
Acea	1.609	1.617	1.623	1.622	1.626	1,1%	9.696	9.253	9.158	9.867	10.074	3,9%
A2A	1.168	1.118	1.117	1.117	1.123	-3,8%	11.511	11.089	10.967	11.065	10.720	-6,9%
Iren	689	692	692	691	685	-0,6%	3.620	3.966	3.881	3.782	3.306	-8,7%
Hera	259	260	260	259	260	0,6%	2.373	2.496	2.216	2.018	2.115	-10,9%
Agsm VR	163	164	165	166	165	0,9%	1.812	1.808	1.760	1.258	1.540	-15,0%
Acegas-Aps	142	142	142	144	163	15,1%	806	785	761	716	813	0,9%
Altri	1.170	1.350	1.391	1.373	1.228	5,0%	8.394	10.990	10.597	10.537	10.200	21,5%
Totale	36.582	36.727	37.079	37.099	36.682	0,3%	285.997	286.908	279.073	269.122	262.402	-8,3%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Fig. 6.3.2 Quote della distribuzione elettrica in Italia: principali esercenti (2014)



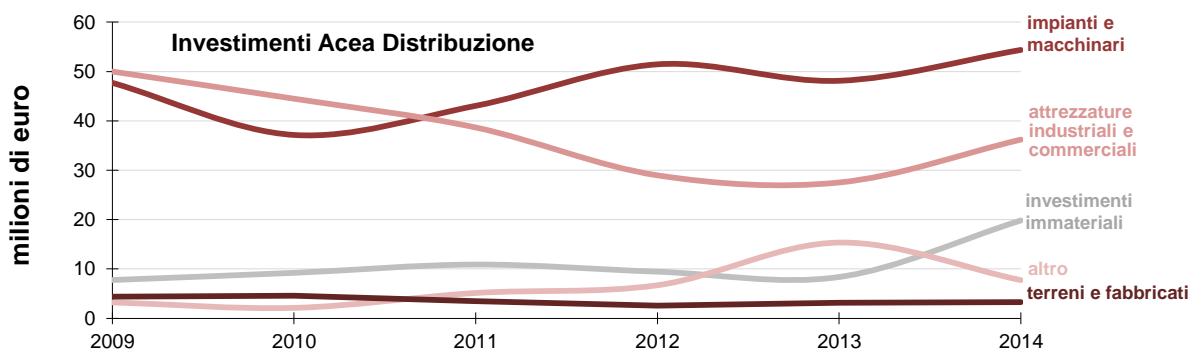
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

La [Fig. 6.3.2](#) mostra graficamente le quote 2014 di Acea Distribuzione nel comparto nazionale, dal punto di vista del numero di clienti serviti e dei prelievi di energia per la distribuzione.

Prima di entrare nel merito degli indicatori di qualità erogata di Acea Distribuzione, la [Fig. 6.3.3](#) mostra l'andamento degli investimenti del gestore romano, che nel complesso raggiungono nel 2014 i 121 milioni di euro, registrando un +20% rispetto al 2013.

Fin dal 2011, la voce principale riguarda l'impiantistica (45% nel 2014), che supera nettamente anche quella relativa alle attrezzature industriali (30%). Rispetto al 2013, le risorse destinate ad entrambe queste voci sono in crescita, come anche quella per investimenti immateriali, che aumenta del 137%, raggiungendo il 16% del totale.

Fra gli investimenti che incidono sulla qualità del servizio di distribuzione rientrano sia l'estensione del telecontrollo della rete, sia il Progetto Ultimo

Fig. 6.3.3 Andamento degli investimenti di Acea Distribuzione nel periodo 2007/2012

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

Miglio, orientato a conoscere e mappare in dettaglio la consistenza della rete.

Per quanto riguarda gli apparecchi di misura, alla fine del 2014 il 98,2% degli utenti romani era dotato di contatore digitale idoneo alla telegestione. Nella prospettiva della fine del ciclo di vita degli attuali contatori digitali (prevista per il

periodo 2018/2019), Acea ha inoltre avviato un progetto pilota per l'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.

6.3.2 Qualità del servizio elettrico

Come si è detto, la qualità del servizio elettrico va messa in relazione sia agli aspetti tecnici, sia a quelli commerciali, entrambi regolamentati dall'Aeegsi che ogni quattro anni aggiorna un Testo integrato della qualità elettrica.

QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ)

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 198/11arg](#))

prevedono di 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. 6.3.4](#)). Con il nuovo periodo regolatorio (avviato nel 2012) i livelli effettivi sono tutti molto vicini ai livelli tendenziali obiettivo, tanto che nel 2014 gli indicatori N1 (numero di interruzioni per cliente) di tutti e tre gli ambiti sono migliori dei rispettivi obiettivi e per gli indicatori di durata D1 sono molto vicini, anche se solo l'indicatore dell'ambito a bassa concentrazione rispetta pienamente il livello tendenziale.

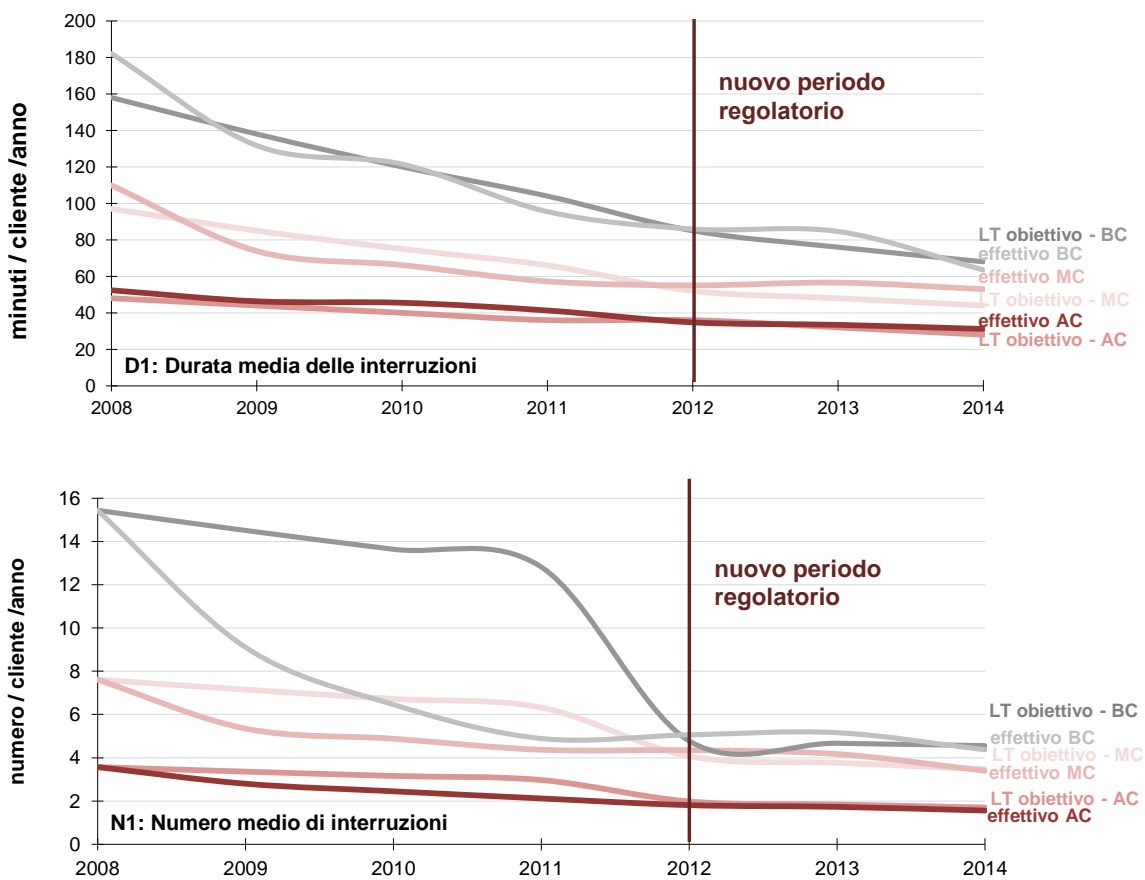
In effetti, il miglioramento della continuità del distributore romano rispetto ai propri obiettivi tendenziali è dimostrato dal fatto che il bilancio netto dell'incentivazione è sempre stato complessivamente positivo, nonostante gli incentivi medi per cliente siano andati significativamente diminuendo

nell'ultimo periodo [Tav. 6.3.3] e nonostante le penali per la durata media delle interruzioni siano state molto pesanti nel biennio 2010/11, in relazione all'aumento dello scarto negativo rispetto ai livelli tendenziali nella zona ad alta concentrazione che corrisponde all'area di Roma Capitale. Coerentemente con quanto osservato nella Fig. 6.3.4, nel 2014 Acea Distribuzione registra incentivi per l'indicatore N1 e penali per il D1; analoga

mente, le penali degli anni precedenti differite al 2014 sono state annullate per l'N1 e non per il D1.

Oltre agli incentivi relativi alla continuità del servizio per gli utenti serviti in bassa tensione (BT), Acea Distribuzione nell'ultimo anno ha ottenuto inoltre circa 137mila euro per il miglioramento della continuità riferita agli utenti serviti in media tensione (MT).

Fig. 6.3.4 Andamento degli indicatori di continuità di Acea Distribuzione (2008/14): livelli tendenziali (LT) e risultati effettivi per i tre ambiti territoriali (AC, MC e BC: alta, media e bassa concentrazione)



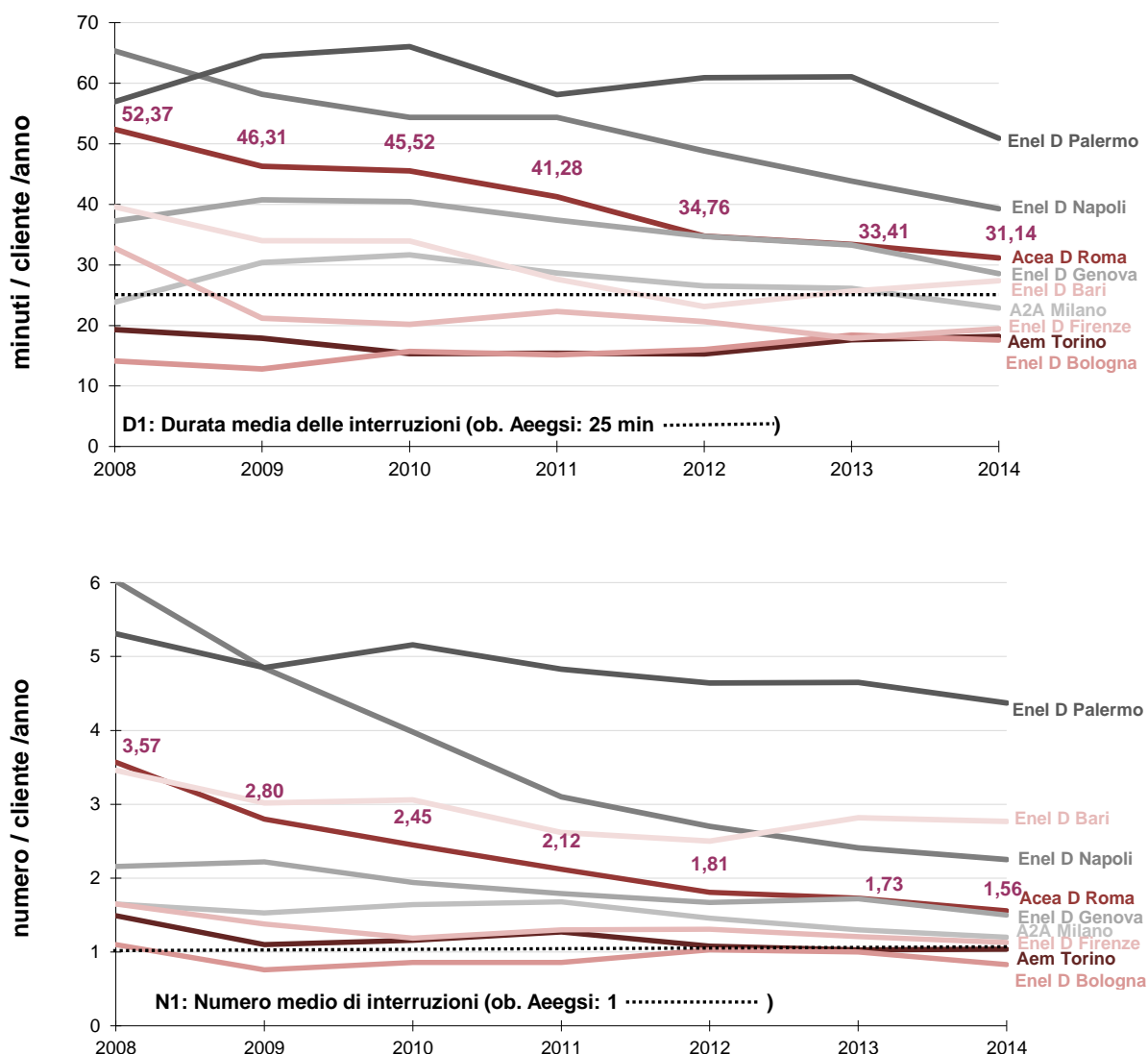
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Tav. 6.3.3 Premi e penali di Acea Distribuzione per regolazione dei recuperi di continuità riferiti ai clienti serviti in BT nel periodo 2009/14 (euro)

Premi e penali Acea Distribuzione	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Premi D1	445.086	272.831	370.318	-	-	-
Penali D1	-244.719	1.981.957	1.900.422	-	191.018	500.274
Premi N1	6.823.388	7.047.349	7.020.440	716.556	445.589	554.651
Penali N1	-	-	-	281.327	244.046	-
Totale	7.023.755	5.338.223	5.490.336	435.229	10.525	54.377
Incentivi per cliente	4,39	3,32	3,40	0,27	0,01	0,03

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Fig. 6.3.5 Durata media e numero medio per cliente delle interruzioni lunghe senza preavviso di responsabilità dell'esercente nelle grandi città italiane (alta concentrazione)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Nella [Fig. 6.3.5](#) è illustrato l'andamento degli indicatori di continuità dei distributori operanti nelle grandi città italiane nel periodo 2008/14 per gli ambiti ad alta concentrazione. I grafici mostrano come il livello di qualità della fornitura elettrica a Roma possa ancora migliorare, 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

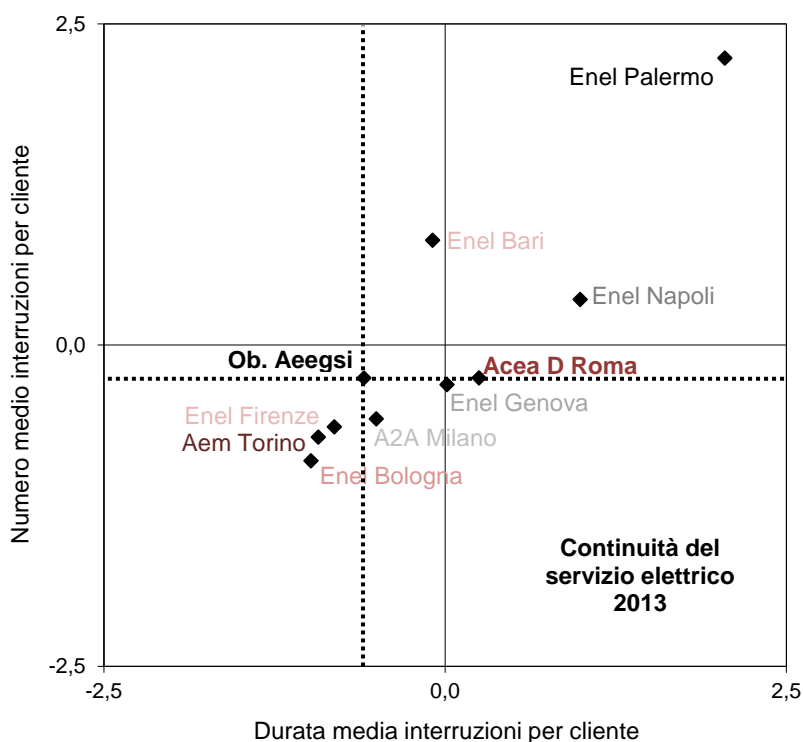
geografico rimane significativo, con le città del centro-sud che registrano i peggiori risultati e quelle settentrionali, sensibilmente più virtuose.

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 e molto vicino anche per il numero medio di interruzioni.

Nella [Fig. 6.3.6](#), 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 inferiori agli obiettivi dell'Autorità: Bologna, Torino e Firenze.

Fig. 6.3.6 Relazione fra gli indicatori di continuità del servizio di distribuzione elettrica 2014 nelle grandi città italiane (alta concentrazione)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeggsi.

Tav. 6.3.4 Saldo premi/penali per la regolazione della continuità nel periodo 2010/14: principali distributori (euro)

Premi e penali principali distributori	2010	2011	2012	2013	2014	Importo/cliente 2014
A2A	-2.759.307	-1.812.484	921.877	1.128.857	1.685.132	1,68
ACEA Distribuzione	5.338.223	5.490.336	435.229	10.525	176.886	0,11
AEM Torino	822.969	419.112	591.963	533.167	484.658	0,83
ENEL Distribuzione	22.632.181	100.900.462	65.463.132	70.632.723	44.577.452	1,41

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

In situazione intermedia si trovano Milano, ma anche Genova e Roma, mentre nel quadrante in alto a destra si osservano le situazioni più critiche delle città meridionali e in particolare quella di Palermo.

La [Tav. 6.3.4](#) mostra il saldo complessivo di premi e penalità per la regolazione incentivante della continuità elettrica relativo ai principali distributori nell'ultimo triennio. Anche tenendo conto degli incentivi per i recuperi di continuità in MT, di cui si è detto sopra, con il nuovo periodo regolatorio Acea Distribuzione è passata da importi relativamente alti degli incentivi medi per cliente al più basso, anche se il 2014 vede una ripresa rispetto al minimo toccato dall'azienda romana nel 2013.

QUALITÀ DEI CANALI DI CONTATTO

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

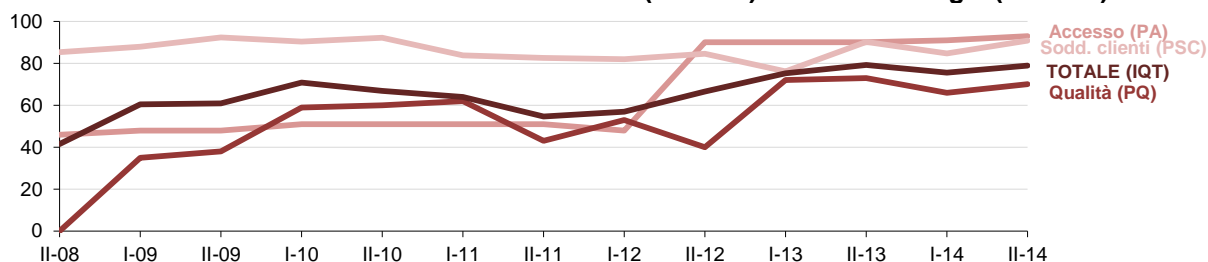
PSC). Le classifiche di qualità vengono poi pubblicate dall'Autorità.

La [Fig. 6.3.7](#) 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 verdi) e dal 2013 anche della qualità, raggiungendo al II semestre 2014 un IQT di circa 80 punti.

Questo punteggio porta Acea nella parte medio-alta della classifica dell'Aeegsi, molto vicino ad A2A Energia e ad Hera Comm, anche se le aziende ex monopoliste Enel ed Eni mantengono un vantaggio notevole [\[Fig. 6.3.8\]](#). È interessante comunque osservare l'efficacia della regolazione a punti, essendo molte aziende fortemente migliorate nonostante punteggi di partenza molto bassi, fra cui non solo Acea, ma anche quelle che oggi sono le prime per qualità di contatto.

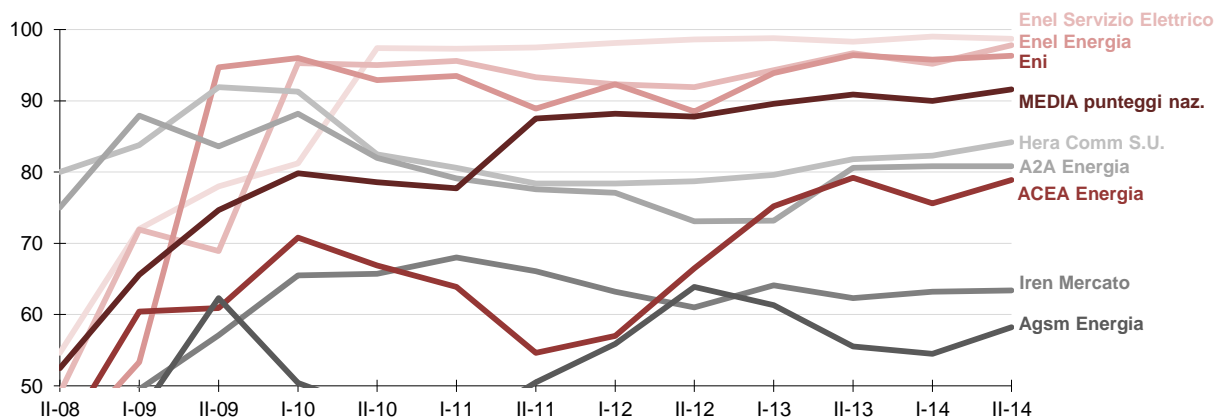
QUALITÀ COMMERCIALE

Infine, i servizi energetici sono regolamentati dal punto di vista della qualità commerciale, in relazione ai tempi di adempimento dei 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.

Fig. 6.3.7 Monitoraggio della qualità dei call center dei fornitori di energia: indicatori di AceaElectrabel Elettricità (2008/10) e di Acea Energia (2010/14)

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Fig. 6.3.8 Monitoraggio della qualità dei call center dei fornitori di energia: andamento dell'indicatore aggregato IQT dei fornitori collegati a distributori (2008/14)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

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 postate al regime specifico, più efficace ai fini del rispetto degli standard.

La [Tav. 6.3.5](#) 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 per il 2014).

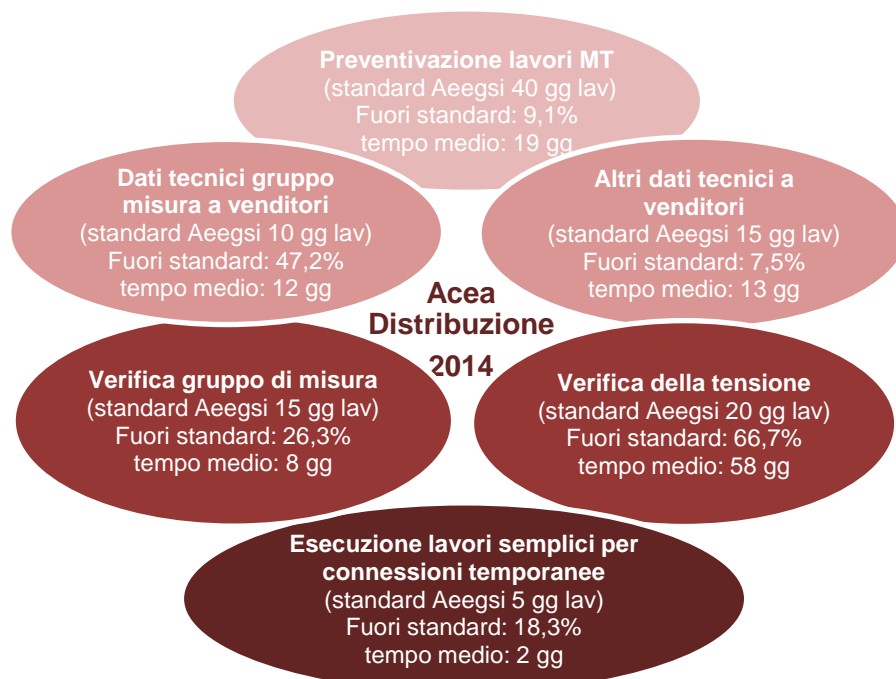
La [Fig. 6.3.9](#) rende graficamente quali sono le prestazioni con percentuali più elevate di adempimenti fuori standard, fra cui emerge il punto critico di quelle riservate ai venditori, dove i ritardi sono particolarmente gravi perché ostano alla concorrenza. Dove gli importi unitari medi sono più alti, significa che anche la corresponsione degli indennizzi è avvenuta in ritardo rispetto agli standard. In questo caso, si può osservare come gli importi riferiti agli utenti siano molto più alti di quelli riferiti ai venditori concorrenti.

A parte la verifica della tensione, per cui sono stati richiesti solo 3 interventi, con tempi molto lunghi di risposta da parte dell'azienda, il dato più significativo è quello della trasmissione in ritardo delle letture dei contatori ai venditori (circa una risposta su due oltre i 10 giorni previsti), seguito dalla verifica del gruppo di misura (una su quattro in ritardo rispetto ai 15 giorni previsti) e l'esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee (una su cinque ha richiesto più di 5 giorni).

Tav. 6.3.5 Livelli specifici di qualità commerciale: tempi di esecuzione medi e prestazioni fuori standard di Acea Distribuzione (2014)

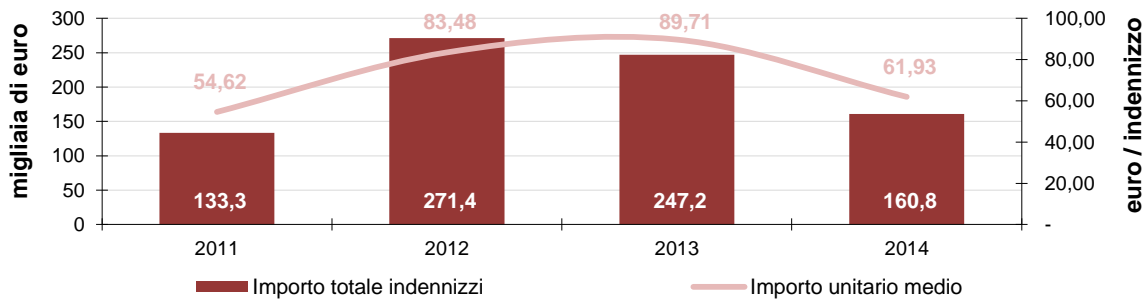
Prestazioni	Standard	Richieste (n)	Tempo effettivo medio	Fuori standard %	Indennizzi (n)	Importo	
						totale	unitario medio
Indennizzi a clienti BT e MT							
Preventivazione lavori BT	20 gg	15.021	7,41	0,7%	126	9.555	75,83
Preventivazione lavori MT	40 gg	44	18,89	9,1%	4	1.400	350,00
Esecuzione lavori semplici	BT 15 gg	8.204	5,27	0,2%	19	1.505	79,21
	MT 30 gg	39	4,18	0,0%	0	-	-
Attivazione fornitura	5 gg	49.197	1,19	0,1%	60	6.650	110,83
Disattivazione fornitura	BT 5 gg	32.677	0,88	0,1%	94	9.660	102,77
	MT 7 gg	60	2,30	0,0%	0	-	-
Riattivazione per morosità	1 g feriale	78.493	0,16	0,3%	362	35.210	97,27
Verifica gruppo misura	15 gg	4.790	8,34	26,3%	685	40.425	59,01
Verifica tensione	20 gg	3	58,00	66,7%	1	140	140,00
Puntualità appuntamenti	2 ore	35.402	0,00	0,1%	39	2.660	68,21
Ripristino fornitura per guasto gruppo misura	3/4 ore	3.599	2,62	4,0%	348	24.675	70,91
Sostituzione gruppo misura	15 gg	3.017	8,35	0,3%	23	2.275	98,91
Preventivazione lavori BT per connessioni temporanee (CT)	10 gg	1.679	2,86	1,0%	18	1.890	105,00
Esecuzione lavori semplici per CT<40kW - distanza rete<20m	5 gg	1.090	2,11	18,3%	3	490	163,33
Esecuzione lavori semplici per CT>40kW - distanza rete>20m	10 gg	220	2,10	0,0%	0	-	-
Indennizzi a venditori							
Dati tecnici gruppo misura	10 gg	693	11,86	47,2%	408	10.820	26,52
Altri dati tecnici	15 gg	6.348	13,00	7,5%	406	13.420	33,05

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Acea Distribuzione.

Fig. 6.3.9 Livelli specifici di qualità commerciale di Acea Distribuzione: indennizzi

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Fig. 6.3.10 Livelli specifici di qualità commerciale di Acea Distribuzione: indennizzi

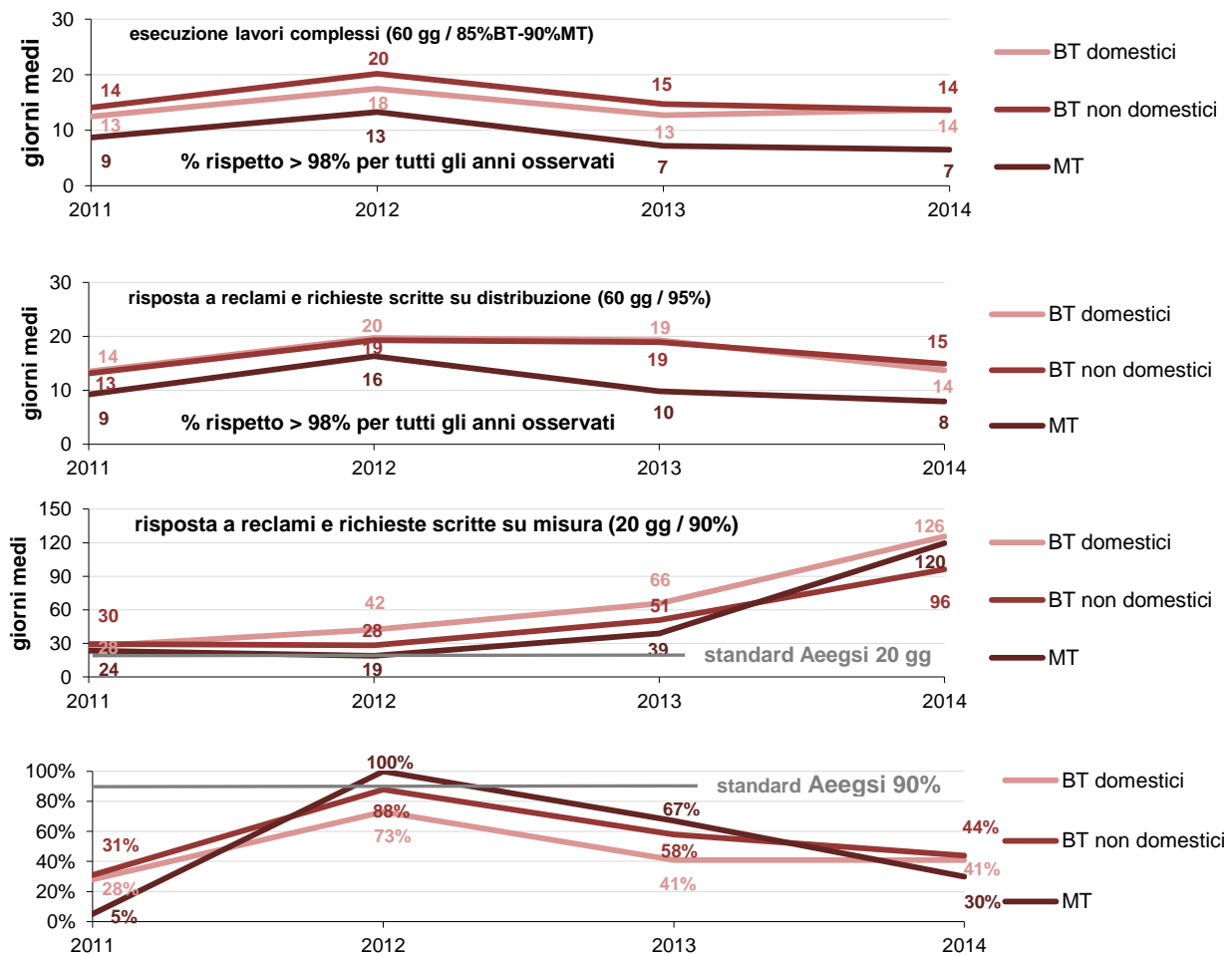


Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Dal punto di vista dinamico, però, la qualità commerciale di Acea Distribuzione è mediamente migliorata nell'ultimo triennio, con importi totali degli indennizzi in diminuzione già dal 2012, mentre

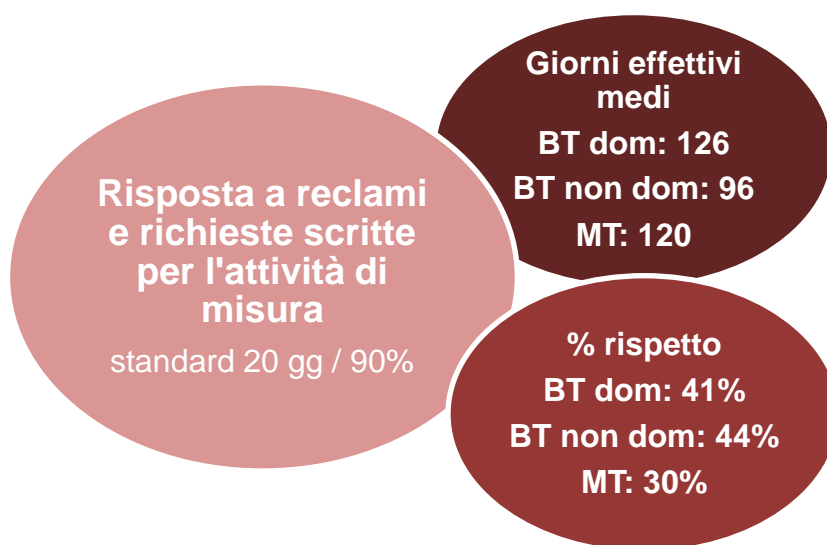
l'importo medio ha toccato un massimo nel 2013, per poi diminuire di quasi il 30% nel 2014 [Fig. 6.3.10].

Fig. 6.3.11 Livelli generali di qualità commerciale di Acea Distribuzione



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Fig. 6.3.12 Risposta a reclami e richieste scritte per l'attività di misura: livelli effettivi Acea Distribuzione 2014



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Per quanto riguarda i livelli generali [Fig. 6.3.11], l'esecuzione di lavori complessi e la risposta a reclami e richieste scritte per l'attività di distribuzione hanno rispettato pienamente gli standard in tutto il triennio, con tempi medi che non arrivano a un quarto dei massimali.

Al contrario, persiste – e se possibile peggiora – un problema circa la risposta a reclami e richieste scritte relative all'attività di misura, con tempi medi di esecuzione sempre fortemente superiori allo standard (e in progressivo aumento), associati a percentuali di rispetto spesso irrisorie e in diminuzione [Fig. 6.3.12].

6.4 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.

Anche la regolazione delle gare per gli affidamenti del servizio è regolata a livello nazionale. La normativa di riferimento è stata approvata con il cosiddetto Decreto ambiti (DM 226/2011), recentemente modificato con DM 106/2015.

L'affidamento del servizio nella Capitale è stato assegnato tramite una gara avviata nel 2009, poco prima dell'approvazione definitiva del Decreto ambiti (DGCa 286/2011 e seguenti modifiche, appro-

vate con [DGCa 344/2011](#) e [DGCa 366/2011](#)). Italgas – già titolare dal 1991 di una concessione trentennale in esclusiva, anticipatamente interrotta per ottemperare alla nuova normativa sugli affidamenti – si è quindi confermato distributore di gas a Roma fino al 20 novembre 2024. La [Fig. 6.4.1](#) mostra i numeri del servizio di Italgas a Roma nel 2014.

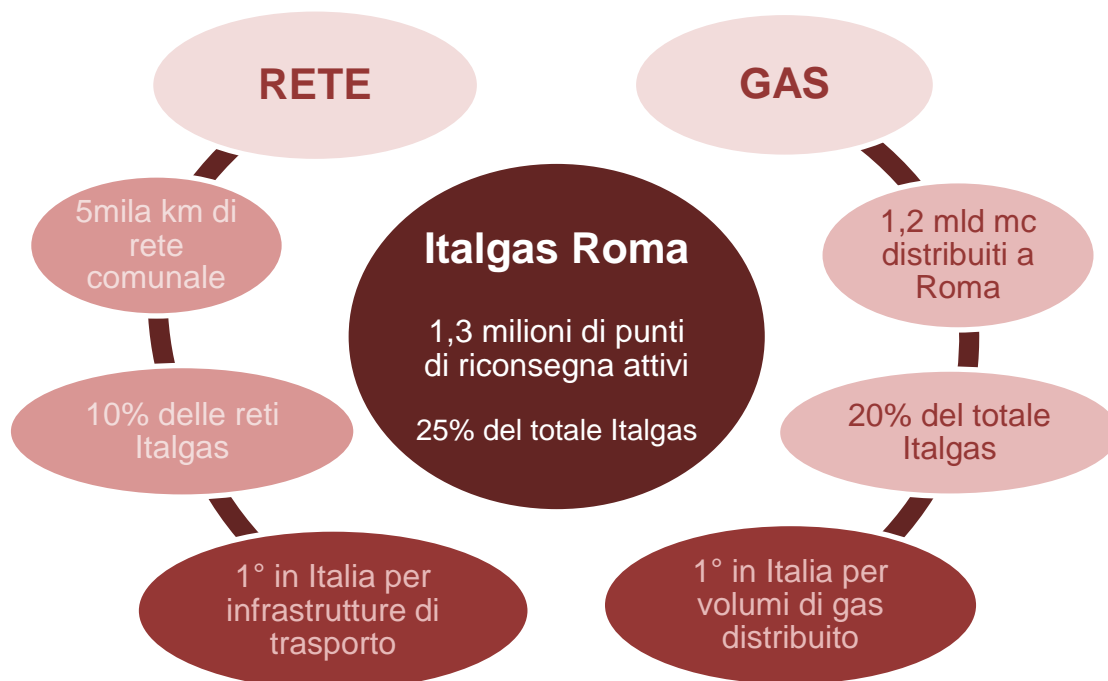
Il citato [DM 226/2011](#), fra le altre cose, ha definito gli ambiti territoriali minimi (ATEM) per le concessioni del servizio. Dato che l'ATEM Roma 1 comprende – oltre a Roma Capitale, individuata quale stazione appaltante – anche i Comuni di Ciampino, Frascati, Fiumicino, Grottaferrata, Marino e Rocca di Papa, Roma deve svolgere le funzioni necessarie per espletare la gara negli altri sei comuni appartenenti all'ambito [\[Fig. 6.4.2\]](#).

La scadenza per la pubblicazione del bando di gara per gli ambiti del gruppo 1 (cui appartiene l'ATEM Roma 1) è stata prorogata più volte, da ultimo all'11 luglio 2015, fissando contestualmente la

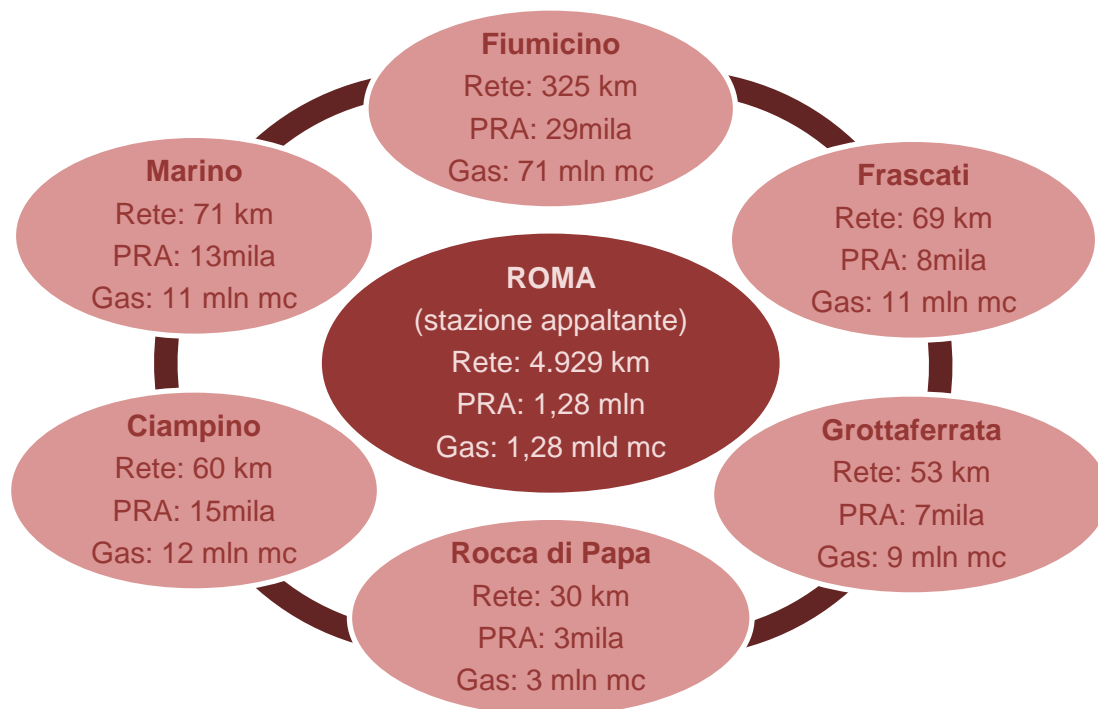
scadenza del 31 dicembre 2015, oltre la quale la Regione Lazio dovrà esercitare il potere sostitutivo subentrando nelle funzioni della stazione appaltante ([DL 192/2014, convertito con modifiche in L. 11/2015](#)).

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 2024/2036. Contestualmente, nello stesso documento, sono stati approvati i criteri di ripartizione del corrispettivo una tantum per la copertura degli oneri di gara (circa 327mila euro per tutto l'ambito), a carico dell'aggiudicatario della gara e anticipato dalla stazione appaltante.

Fig. 6.4.1 Italgas Distribuzione gas a Roma (2014)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Italgas e dati Aeegsi.

Fig. 6.4.2 ATEM Roma 1 Consistenza del servizio al 2012

Legenda: PRA punti di riconsegna attivi.

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati [DM 226/2011](#).

6.4.1 Organizzazione del servizio

Come si è detto, 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'ammodernamento della rete esistente per 700 km, oltre alla sostituzione dei misuratori con quelli in telelettura.

Dal punto di vista dimensionale, Italgas (società del gruppo Snam) è il più grande distributore nazionale, sia per l'estensione delle reti gestite, sia per i volumi di gas trasportato e distribuito, la cui diminuzione nell'ultimo quinquennio è strettamente legata al perdurare della crisi [[Tav. 6.4.1](#) e [Fig. 6.4.3](#)]. In effetti, il numero di concessioni in esercizio è rimasto alto, mentre aumentano costantemente nel periodo i punti di riconsegna attivi.

Rispetto al servizio di distribuzione gestito complessivamente da Italgas in Italia, la sola concessione romana al 2014 rappresenta il 25% degli utenti, il 20% dei consumi e il 10% delle reti.

Prima di passare alla qualità del servizio offerto a Roma, la [Fig. 6.4.4](#) e la [Fig. 6.4.5](#) mostrano i principali indicatori di bilancio di Italgas e le caratteristiche degli investimenti.

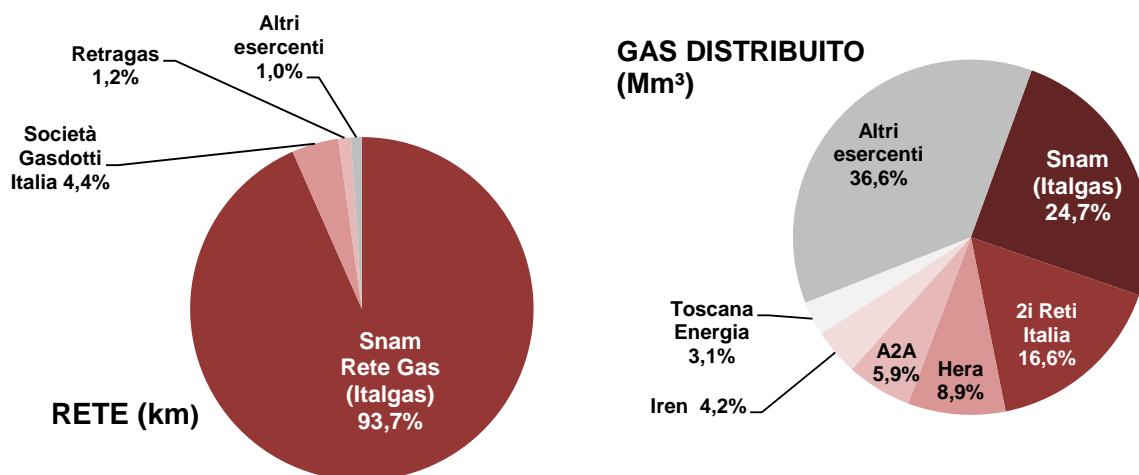
Per quanto riguarda i risultati di esercizio, si può osservare come nell'ultimo triennio, nonostante il deciso calo dei valori operativi, l'utile abbia perso poco e sia anzi in ripresa nel 2014. Gli investimenti sono invece andati lievemente e costantemente calando dal 2011 (-14%, 310 milioni di euro nel 2014), con una redistribuzione delle risorse fra le varie voci. Gli investimenti sulle reti rappresentano il 75% del totale e quelle sulla strumentazione di misura il 24%; in generale, si osserva un aumento delle manutenzioni e un decremento dello sviluppo di nuovi impianti, mentre la voce principale per i contatori è la telelettura.

Tav. 6.4.1 Dimensioni operative di Italgas: volumi trasportati e punti di riconsegna attivi (2009/13)

Risultati operativi Italgas	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2014/09
Gas trasportato (mln mc)	6.986	7.387	6.897	6.900	6.912	5.983	-14,4%
Punti di riconsegna attivi (n.)	5.043.226	5.112.289	5.153.510	5.156.605	5.175.236	5.192.617	3,0%
Concessioni in esercizio (n.)	1.313	1.320	1.321	1.307	1.307	1.308	-0,4%
Reti (km)	44.958	45.229	45.199	47.446	47.818	48.736	8,4%

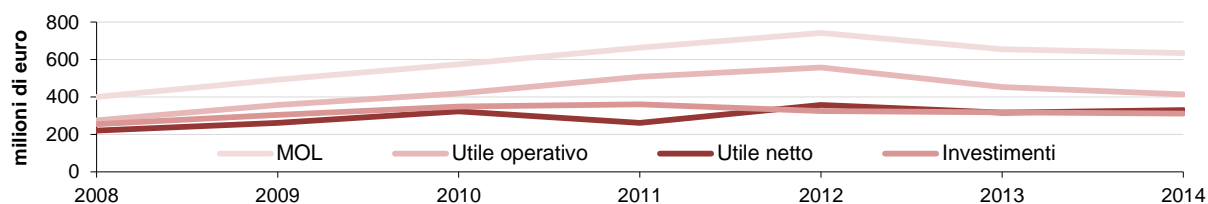
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati di bilancio Italgas.

Fig. 6.4.3 Quote di mercato nelle infrastrutture di trasporto e nella distribuzione di gas naturale (2013)



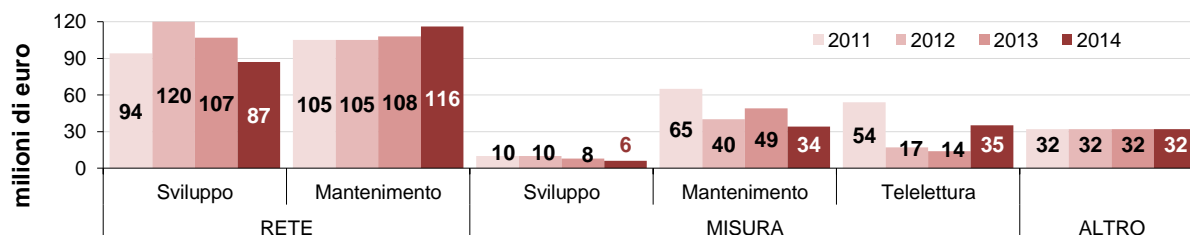
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Fig. 6.4.4 Risultato di esercizio Italgas e Investimenti (2008/14)



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

Fig. 6.4.5 Investimenti Italgas (2011/14)



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

6.4.2 Verifica e monitoraggio della qualità del servizio

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.

Il sistema di incentivi e penali per la sicurezza premia le imprese che operano un numero di misurazioni 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 partire 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.

La [Tav. 6.4.2](#) mostra gli indicatori di sicurezza soggetti a regolazione incentivante riferiti agli ambiti delle grandi città per l'anno 2012, approvati dall'Autorità a dicembre 2014.

Italgas per la concessione romana ha ottenuto incentivi relativi all'odorizzazione, mentre per le dispersioni, invece, non è riuscita a rispettare il livello tendenziale, incorrendo in una penale di oltre 3,5 milioni di euro. Fra le altre aziende, sono risultate penalizzate per le dispersioni quelle di Napoli e Bologna, mentre tutte le altre guadagnano incentivi sia per l'odorizzazione che per le dispersioni.

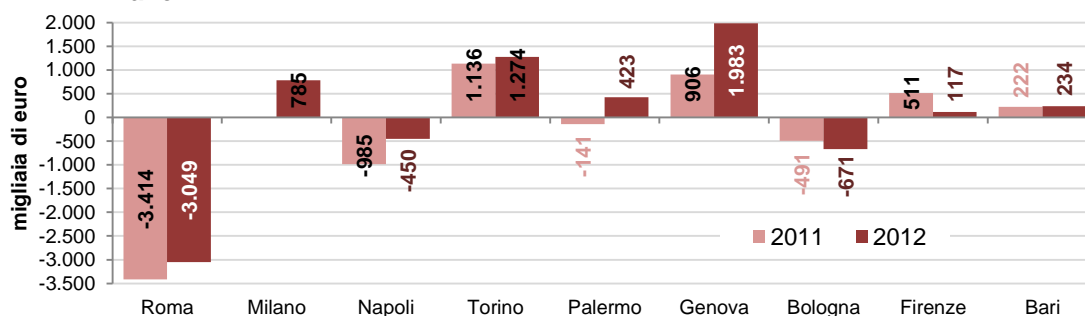
La [Fig. 6.4.6](#) mostra graficamente gli importi a saldo della regolamentazione incentivante per il biennio 2011/2012, senza tenere conto dei differimenti di penale.

Tav. 6.4.2 Regolazione incentivante per recuperi di sicurezza: premi e penali riferiti agli ambiti delle grandi città italiane (media degli ultimi tre anni per il 2012, periodo di regolazione 2009/2013)

Ambito	Distributore principale	Numero di misure di odorizzazione		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	814	456,37	13,677	17,950	- 3.505,44
Milano	A2A Reti Gas	500	83,74	24,554	21,284	701,15
Napoli	Compagnia Napoletana ISG	396	175,73	16,981	18,761	- 626,13
Torino	AES Torino	346	159,42	11,502	8,611	1.114,19
Palermo	AMG Palermo	186	49,05	21,425	18,048	373,50
Genova	Genova Reti Gas	288	110,65	25,167	17,315	1.872,48
Bologna	Hera	438	155,00	17,407	20,144	- 825,64
Firenze	Toscana Energia	250	116,86	17,682	17,914	-
Bari	Azienda Municipalizzata Gas	45	31,62	10,916	8,642	201,90

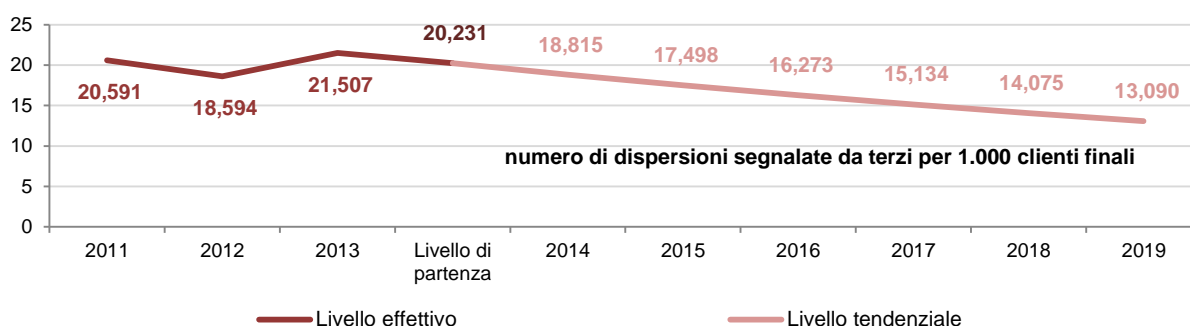
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Fig. 6.4.6 Saldo incentivi/penali per la sicurezza nella distribuzione del gas nelle grandi città italiane



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

Fig. 6.4.7 Regolazione della sicurezza nella distribuzione di gas: livelli effettivi di Italgas per Roma e livelli tendenziali per il periodo regolatorio vigente



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Aeegsi.

La [Fig. 6.4.7](#) mostra i livelli effettivi dichiarati da Italgas per l'ambito di Roma fino al 2013 e i livelli tendenziali fissati dall'Autorità per il prossimo periodo di regolazione, con riferimento all'indicatore del numero di dispersioni segnalate da terzi per mille clienti finali.

Per il 2014, a fronte di un livello tendenziale superiore a 18, i dati trasmessi da Italgas al Dipartimento Sviluppo, Infrastrutture e Manutenzione Urbana di Roma Capitale sembrerebbero indicare un numero di dispersioni segnalato da terzi per mille clienti di poco superiore a 12 e quindi ampiamente nello standard [[Tav. 6.4.3](#)].

Le dispersioni localizzate su ispezioni programmate della rete sono state risolte nella maggior parte dei casi entro le 24 ore e comunque non oltre una settimana dall'individuazione. Nel caso delle dispersioni segnalate da terzi, invece, l'individuazione del problema è più complessa, tanto che una buona metà dei casi è stato risolto non prima di un mese.

Per quanto riguarda gli altri indicatori di sicurezza, Italgas in sede di gara ha offerto a Roma Capitale uno standard migliorativo per il pronto intervento, che prevede un arrivo sul posto entro un'ora dalla chiamata per il 95% dei casi; per il 2014 la percentuale di rispetto è arrivata al 93,6%, valore inferiore all'offerta, ma ancora migliorativo rispetto al 90% imposto dall'Autorità.

Nonostante l'azienda abbia ispezionato il 100%

della rete, nell'anno si è comunque verificato un incidente da gas, che probabilmente determinerà la perdita di parte degli eventuali premi per il 2014.

Sul fronte della continuità del servizio, a Roma sono state programmate dal gestore circa 1.500 interruzioni per interventi sulla rete, che in media hanno coinvolto 26 utenti per una sospensione del servizio di 26 minuti. Le interruzioni senza preavviso, invece, sono state complessivamente meno di mille e hanno coinvolto in media 23 utenti l'una, ma per una durata media molto superiore (17 ore); di queste interruzioni, solo una su tre è avvenuta per case imputabili alla responsabilità di Italgas.

Per quanto riguarda infine la qualità commerciale [[Tav. 6.4.4](#)], 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.

Per quanto riguarda la qualità commerciale, Italgas ha offerto standard migliorativi rispetto a quelli dell'Autorità per tutte le prestazioni indicate nella [Tav. 6.4.4](#), con la sola eccezione delle due ore di tolleranza per la puntualità in caso di appuntamento non posticipato. Il miglioramento prevede in tutti i casi e per tutti i tipi di cliente tempi dimezzati rispetto allo standard nazionale.

Tav. 6.4.3 Indicatori di sicurezza e continuità del servizio (Italgas – rete di Roma, 2014)

Pronto intervento e ispezioni programmate	Aeeg	Italgas Roma	Totale		Rispetto %
Pronto intervento: percentuale di arrivo entro 1h dalla chiamata	90%	95%	32.752 chiamate		93,6%
Percentuale annua di rete sottoposta a ispezione		100%	4.896 km		101,2%
Incidenti da gas	-	-	1		-
Dispersioni	n.	Riparazione entro			
		24 h	1 sett	30 gg	9 mesi
Dispersioni localizzate su ispezioni programmate	540	53%	47%	-	-
Dispersioni localizzate su segnalazioni di terzi	15.538	47%	1%	1%	51%
Totale	16.078	47%	3%	1%	50%
Interruzioni	n.	min/ cliente	clienti interrotti	media clienti interrotti	Causa Italgas
Interruzioni con preavviso	1.518	26	39.063	26	100%
Interruzioni senza preavviso	964	1.026	21.838	23	34%

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

Tav. 6.4.4 Indicatori di qualità commerciale (Italgas – rete di Roma, 2014)

Indicatori di qualità commerciale Italgas per Roma	Utenti BP fino G25				Utenti BP da G40			
	Aeeg	Italgas Roma	Tempo medio	Rispetto %	Aeeg	Italgas Roma	Tempo medio	Rispetto %
Preventivazione per lavori semplici	15 gg	7,5 gg	4,69	94,7%	15 gg	7,5 gg	5,05	99,0%
Preventivazione per lavori complessi	40 gg	20 gg	5,38	98,7%	40 gg	20 gg	7,96	96,0%
Esecuzione lavori semplici	10 gg	5 gg	5,01	96,4%	15 gg	7,5 gg	7	100,0%
Attivazione fornitura	10 gg	5 gg	4,12	96,0%	15 gg	7,5 gg	4,09	96,8%
Disattivazione della fornitura	5 gg	2,5 gg	4,56	97,3%	7 gg	3,5 gg	4,53	98,8%
Riattivazione in caso di distacco per morosità	2 gg	1 g	1,45	89,3%	2 gg	1 g	1,74	97,7%
Riattivazione per potenziale pericolo	2 gg	1 g	1,95	93,7%	2 gg	1 g	3,39	88,9%
Verifica della pressione di fornitura	10 gg	5 gg	3,42	100,0%	10 gg	5 gg	2,5	100,0%
Fascia puntualità per appuntamenti	120 m	-	-	97,2%	120 m	-	-	96,8%
Fascia per appuntamenti posticipati	120 m	60 m	-	97,9%	120 m	60 m	-	100,0%

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

I tempi medi effettivi di esecuzione sono stati superiori allo standard migliorativo proposto (ma hanno rispettato quello dell’Autorità) per tre tipologie di prestazione, indipendentemente dalla misura del contatore: disattivazione della fornitura, riattivazione della fornitura in caso di distacco per morosità e riattivazione per potenziale pericolo della pubblica incolumità. Per gli utenti fino a G25 si aggiunge all’elenco anche l’esecuzione di lavori semplici.

Le percentuali di rispetto degli standard sono state quasi tutte superiori al 90%, ma sembrerebbero calcolate con riferimento agli standard nazionali. In generale il rispetto è maggiore per gli utenti di maggiori dimensioni (G40), per i quali sono previsti indennizzi automatici più elevati.

Per le prestazioni eseguite oltre gli standard, Italgas avrebbe dovuto corrispondere agli utenti romani gli indennizzi previsti, anche se non su questo tema l’Agenzia non ha avuto informazioni di dettaglio.