

# La regolazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas

■ di Alberto Grossi

↓ Un servizio di importanza vitale nella quotidianità, dove efficacia e tempestività possono contribuire a ridurre gli incidenti.

**T**ra le attività rilevanti per la sicurezza del servizio di distribuzione del gas individuate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito per brevità l'Autorità) e regolate fin dal 2001 mediante la prima direttiva sulla sicurezza approvata con la delibera n. 236/00, quella del pronto intervento gas è stata considerata cruciale per un servizio che fornisca adeguati livelli di qualità.

Infatti, solo attraverso tale servizio, se svolto tempestivamente e nel rispetto sia delle disposizioni stabilite dall'Autorità che delle Linee Guida del CIG - Comitato Italiano Gas, si possono evitare incidenti da gas e conseguenze molto gravi, sia sull'impianto di distribuzione (fino al misuratore compreso) sia a valle del misuratore.

Per tali motivi, fermo restando che la maggior parte delle imprese di distribuzione di gas già effettuava nel 2000 il servizio di pronto intervento gas in modo adeguato, l'Autorità ha deciso di introdurre una regolazione specifica che da una parte assicurasse livelli adeguati del servizio indipendentemente dall' esercente e, dall'altra, attraverso precisi obblighi di registrazione consentisse una puntuale azione di vigilanza sull'attività degli operatori.

## GLI ASPETTI RILEVANTI DELLA REGOLAZIONE

La RQDG (nota 1) ha sostanzial-

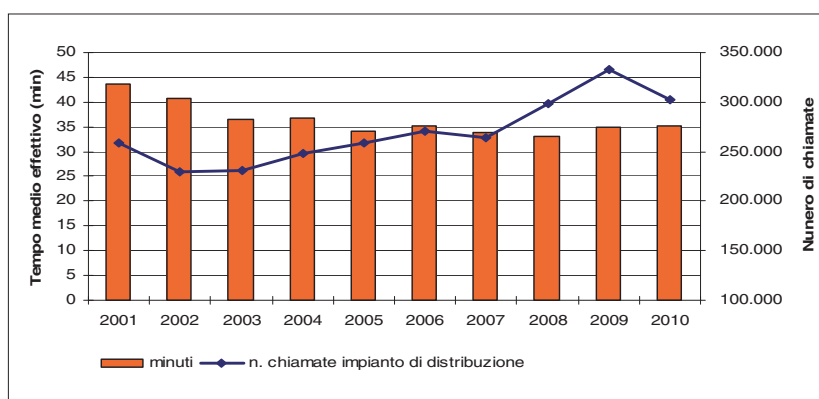


FIGURA 1: ANDAMENTO DELLE CHIAMATE DI PRONTO INTERVENTO GAS SULL'IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE NEL PERIODO 2001-2010

mente confermato la precedente regolazione in tema di pronto intervento gas (delibere 236/00 e 168/04), che si caratterizza per i seguenti aspetti:

- individua come misurare il tempo di arrivo sul luogo di chiamata di pronto intervento, chi può effettuare la chiamata e le situazioni per le quali la chiamata può essere definita di pronto intervento gas (nota 2);
- stabilisce un obbligo di servizio pari al 90% delle chiamate di pronto intervento gas con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti ed uno standard generale del 95% delle chiamate di pronto intervento gas con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto in-

tervento entro il tempo massimo di 60, prevedendo una penalità di 500 euro per ogni intervento effettuato a seguito di chiamata telefonica per pronto intervento mancante al raggiungimento di tale livello generale a partire dal 90%;

- stabilisce all'articolo 25.1 gli obblighi di servizio generali relativi al pronto intervento gas con riferimento in particolare all'adeguatezza delle risorse umane, materiali e tecnologiche, alla disponibilità di uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento e alle modalità per rendere facilmente accessibili tali recapiti e le loro variazioni, assicurando la loro conoscenza a ciascun venditore

**Nota 1** - RQDG "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas", parte I del "Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012" (TUDG), approvata con deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08.

**Nota 2** - Il comma 10.3 della RQDG definisce chiamate di pronto intervento gas quelle per segnalare le seguenti situazioni:

- a) dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
- b) interruzione della fornitura di gas;
- c) irregolarità della fornitura di gas;
- d) danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni;
- e) dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dall'impresa distributrice o di proprietà di quest'ultima.

	Esercenti	AL 31 DICEMBRE DEL 2001		ANNO 2002					
		N. clienti finali	Estensione totale della rete in Km	N. richieste	N. richieste ogni 1000 clienti finali	Standard adottato (minuti)	% minima di rispetto adottata	% effettiva di rispetto	Tempo medio effettivo (minuti)
	<b>Totale</b>	<b>11,518,645</b>	<b>111.04</b>	<b>194.287</b>	<b>16,9</b>	<b>50</b>	<b>76</b>	<b>92,52</b>	<b>41</b>
1	ITALGAS	4.165.260	36.181	62.433	15	60	90	92,89	41,9
2	CAMUZZI GAZOMETRI	920.329	11.411	16.276	17,7	0	0	99,46	23,3
3	AEM DISTRIBUZIONE GAS E CALORE	827.781	2.837	21.495	26	60	90	90,64	53,2
4	HERA	654.993	7.637	9.908	15,1	60	90	92,58	45,9
5	NAPOLETANAGAS	588.331	3.959	11.88	20,2	60	90	92,14	43
6	ENEL DISTRIBUZIONE GAS	497.163	7.77	7.254	14,6	0	0	98,24	29,3
7	ITALCOGIM RETI	474.934	5.535	7.689	16,2	0	0	99,93	20,9
8	AES - TO	448.478	1.29	9.847	22	60	90	94,98	39
9	AMGA - GE	320.14	1.572	5.713	17,8	60	90	49,05	82
10	FIorentina GAS	304.63	2.449	6.933	22,8	60	90	89,5	40
11	GEAD	259.95	5.965	5.366	20,6	1	1	98,26	21,9
12	AGAC	186.698	3.108	2.675	14,3	55	83	83,25	44,4
13	SICILIANA GAS	180.924	1.961	4.014	22,2	60	90	0	0
14	ASM	154.506	1.645	1.495	9,7	60	90	96,05	38,1
15	CONSIAG RETI	150.223	1.183	1.52	10,1	60	90	95,33	66,7
16	ASCOPIAVE	145.31	3.411	777	5,3	60	90	83,98	46,7
17	AGES	140.33	2.088	2.007	14,3	60	90	95,55	59,5
18	AMPS	137.024	1.668	2.442	17,8	60	90	97,97	33,4
19	SGR RETI	134.786	2.393	1.353	10	60	90	97,34	33,7
20	APS	127.239	1.193	865	6,8	60	90	95,14	42,1
21	AGSM RETE GAS	124.651	1.096	3.004	24,1	60	90	93,61	34,9
22	META RETE GAS	120.975	1.206	1.166	9,6	60	90	97,51	32,1
23	AMG ENERGIA	119.51	191	5.79	48,4	60	90	90,92	42,5
24	COGAS	117.75	2.19	30	0,3	38	90	100	21
25	ACEGAS	113.758	727	654	5,7	60	90	97,4	35
26	AMGAS	102.972	374	1.701	16,5	60	90	100	34

TABELLA 1: PRONTO INTERVENTO GAS SULL'IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE

in modo che possa riportarli nelle bollette dei propri clienti

- introduce l'obbligo di invio del personale incaricato per le situazioni di pronto intervento individuate dalla regolazione
- definisce l'obbligo di disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento (dal 1° luglio 2009 con la registrazione vocale delle chiamate attraverso un centralino con un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna).

### GLI EFFETTI DELLA REGOLAZIONE

È interessante esaminare quali siano stati gli effetti della regolazione dell'Autorità in tema di pronto intervento, a partire dai dati pubblicati annualmente sul suo sito (figura 1). In generale, a fronte di un aumento del numero di chiamate di pronto intervento, frutto anche di una registrazione più precisa delle stesse, il settore ha evidenziato un generale miglioramento medio in termini di tempestività di arrivo sul luogo di chiamata. Tale variazione è stata anche favorita da fenomeni di aggregazione delle imprese che ha portato le grandi aziende (con

più di 100.000 clienti allacciati) a servire 17,5 milioni di utenti a fine 2010, pari a oltre l'82,5% dei clienti (per un totale di 32 aziende), rispetto agli 11,5 milioni di utenti a fine 2001, pari al 71,8% dei clienti (per un totale di 26 aziende).

Il confronto dei dati riportati nelle tabelle 1 e 2 evidenzia come la variabilità dell'incidenza del numero di chiamate ogni mille clienti allacciati, piuttosto elevata nel 2002, si sia ridotta nel 2010 con particolare riferimento al pronto intervento sull'impianto di distribuzione, segno di una maggiore omogeneità di comportamenti tra i diversi operatori.

	Esercente	Clienti finali al 31 dicembre 2010	IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE		A VALLE DEL PUNTO DI CONSEGNA		
			Casi	N. casi ogni 1000 clienti finali al 31 dic 2009	Casi	N. casi ogni 1000 clienti finali al 31 dicembre 2009	n. totale casi
1	Societa' Italiana Per Il Gas	5,112,289	69,481	13.77	6,454	1.28	75,935
2	Enel Rete Gas	2,179,821	32,336	15.20	1,39	0.65	33,726
3	A2A Reti Gas	1,227,533	19,191	15.69	3,434	2.81	22,625
4	Hera	1,105,222	19,135	17.44	1,238	1.13	20,373
5	G6 Rete Gas	991,204	20,123	20.64	1,63	1.67	21,753
6	Napoletana Gas	736,189	14,214	19.54	857	1.18	15,071
7	Toscana Energia	698,146	11,155	16.82	979	1.48	12,134
8	E.On Rete	595,043	10,077	16.74	642	1.07	10,719
9	Azienda Energia E Servizi	472,26	5,385	11.39	861	1.82	6,246
10	Gas Natural Distribuzione Italia	420,501	5,705	13.75	899	2.17	6,604
11	Iren Emilia	394,405	6,296	16.14	644	1.65	6,94
12	Ascopiave	339,372	3,207	9.56	300	0.89	3,507
13	Genova Reti Gas	327,97	5,668	17.33	315	0.96	5,983
14	Estra Reti Gas	298,202	3,582	12.17	592	2.01	4,174
15	Acegas-Aps	264,76	2,037	7.73	412	1.56	2,449
16	Linea Distribuzione	251,58	2,431	9.95	487	1.99	2,918
17	Gelsia Reti	180,2	2,325	12.72	350	1.91	2,675
18	Sgr Reti	169,335	1,952	11.70	285	1.71	2,237
19	Edison D.G.	147,02	1,944	13.54	345	2.40	2,289
20	G.E.I. Gestione Energetica Impianti	146,938	2,544	17.56	126	0.87	2,67
21	Amg Energia	143,909	4,068	28.78	431	3.05	4,499
22	Acsm-Agam Reti Gas-Acqua	143,709	1,279	8.96	176	1.23	1,455
23	Dolomiti Reti	141,684	577	4.18	321	2.32	898
24	Agsm Distribuzione	138,778	2,256	16.77	525	3.90	2,781
25	Amga - Azienda Multiservizi	136,438	1,146	8.49	202	1.50	1,348
26	Erogasmet	128,431	2,03	16.15	101	0.80	2,131
27	As Retigas	123,751	1,339	10.90	111	0.90	1,45
28	Azienda Municipale Del Gas	118,095	1,661	14.18	30	0.26	1,691
29	Coingas Distribuzione	117,914	1,151	9.94	145	1.25	1,296
30	Multiservizi	116,803	1,994	17.20	46	0.40	2,04
31	Acam Gas	111,052	2,161	19.62	196	1.78	2,357
32	Aemme Linea Distribuzione	100,17	1,188	11.96	220	2.21	1,408
	<b>Totale</b>	<b>17,578,724</b>	<b>259,638</b>	<b>14.77</b>	<b>24,744</b>	<b>1.41</b>	<b>284,382</b>

TABELLA 2: PRONTO INTERVENTO GAS SULL'IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE NEL 2010

Tale maggiore omogeneità rispetto al 2002 è altresì evidenziata graficamente dalla figura 2, mentre la figura 3 mette in risalto una dispersione del dato ancora elevata per le chiamate a valle del misuratore.

### I CONTROLLI DELL'AUTORITÀ

Il servizio di pronto intervento gas rappresenta uno snodo fondamentale non solo per garantire la sicurezza nella gestione di una rete di distribuzione di gas ma anche ai fini della vigilanza da parte dell'Autorità. Infatti, il pronto intervento in tutta la sua articolazione funzionale (dal centralino che gestisce le

chiamate telefoniche, fino alla squadra di tecnici che interviene sul luogo della chiamata, per effettuare gli interventi necessari) oltre a costituire un servizio essenziale per la sicurezza dei cittadini e dei clienti finali del gas è cruciale ai fini di:

- una corretta registrazione del numero delle fughe di gas segnalate al distributore, il che rappresenta un parametro essenziale ai fini di valutare gli eventuali recuperi di sicurezza del servizio e quindi per l'effettuazione dei controlli dell'Autorità per il riconoscimento dei relativi incentivi (vedi delibera VIS 62/11 e precedenti)

- costituire il riferimento per controlli dell'Autorità senza preavviso - della qualità del gas distribuito (grado di odorizzazione, potere calorifico e pressione di fornitura), svolti per conto dell'Autorità dalla Guardia di Finanza con il supporto tecnico e le attrezzature della Stazione Sperimentale per i Combustibili (SSC) - nota 3 (cfr. la delibera VIS 77/11 e precedenti)
- dell'adeguatezza del servizio di pronto intervento e del rispetto dei relativi obblighi (vedi la delibera VIS 22/11 e precedenti).

In particolare, le attività di controllo di cui a quest'ultima tipologia

## La regolazione...

sono articolate (cfr. la procedura allegata alla delibera) in due fasi sequenziali:

- controlli mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento (almeno 3 chiamate, di cui 1 diurna, 1 notturna, 1 festiva, per ognuno dei soggetti da sottoporre ogni anno a controllo), effettuate dalla Guardia di Finanza in chiaro e in maniera autonoma
- verifiche ispettive con sopralluogo presso i distributori scelti in base agli esiti dei controlli telefonici comunicati all'Autorità dalla Guardia di Finanza al termine della fase di cui sopra.

Le violazioni agli obblighi di servizio per i distributori di gas in tema di pronto intervento, oggetto di accertamento nel corso delle verifiche ispettive, sono, nella maggior parte dei casi, di immediata evidenza, in quanto la normativa è direttamente verificabile già in sede di ispezione. Le violazioni più ricorrenti fino a oggi riscontrate a seguito dei controlli e per le quali sono stati avviati procedimenti sanzionatori hanno riguardato:

- il comma 25.1 lettera a) della RQDG, con riferimento all'obbligo di disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche
- il comma 25.2 lettera a) della RQDG, con riferimento alla registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute e alle istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare da parte del chiamante.

## CONCLUSIONI

Il servizio di pronto intervento gas continuerà a rappresentare per l'Autorità uno snodo di estrema importanza soprattutto in prospettiva, dove l'attenzione sarà sempre più rivolta alla verifica dell'attuazione della regolazione vigente piuttosto che a introdurre nuove regole. L'estensione della regolazione incentivante i recuperi di sicurezza a tutti i distributori di gas da una parte, e l'avvio in modo diffuso delle gare per il riaffidamento delle concessioni dall'altra, renderanno necessario un rafforzamento della vigilanza da parte dell'Auto-

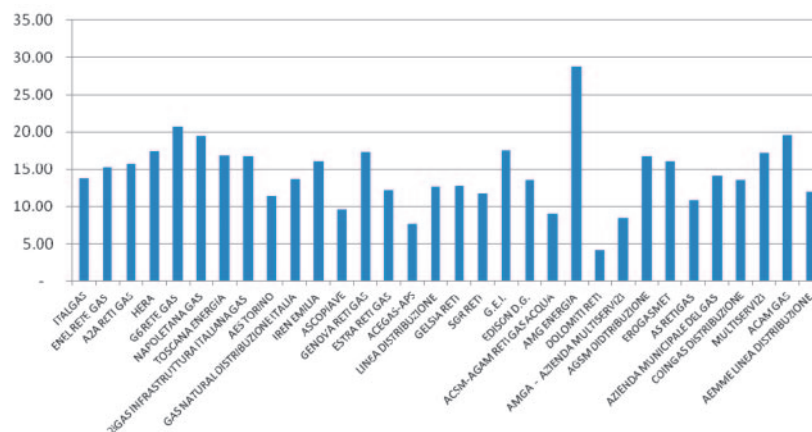


FIGURA 2: NUMERO DI CHIAMATE DI PRONTO INTERVENTO GAS OGNI MILLE CLIENTI SULL'IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE NEL 2010 (GRANDI DISTRIBUTORI)

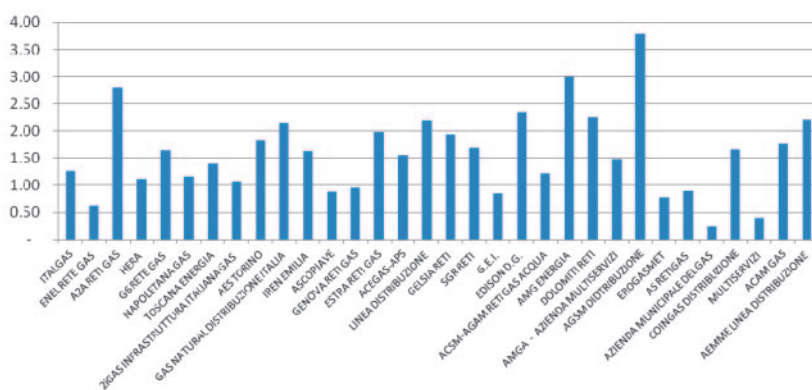


FIGURA 3: NUMERO DI CHIAMATE DI PRONTO INTERVENTO GAS OGNI MILLE CLIENTI A VALLE DELL'IMPIANTO DI DISTRIBUZIONE NEL 2010 (GRANDI DISTRIBUTORI)

rità sul mantenimento di adeguati livelli di sicurezza.

Ciò potrà avvantaggiarsi della disponibilità di serie storiche di dati relativi alla sicurezza, ivi inclusi i dati di pronto intervento gas, robuste e tali da fare emergere anomalie rispetto alle medie di settore che, se non totalmente riconducibili alle caratteristiche delle reti di distribuzione (età, contesto urbanistico, ecc.), verranno a comporre i criteri per la scelta delle attività e degli operatori da sottoporre a controlli ispettivi.

Ai fini del mantenimento di un tempestivo ed efficace servizio di pronto intervento gas, sarà determinante l'impegno di tutti i distributori e delle relative associazioni di categoria nonché il rafforzamento di adeguati percorsi di formazione ed aggiornamento, attraverso il contributo del CIG, di tutti gli operatori coinvolti a vario titolo nel servizio di pronto intervento. ■

Le opinioni riportate nel presente articolo sono espresse a carattere personale e non rappresentano la posizione dell'Autorità.

## Alberto Grossi

## L'AUTORE

Laureato in ingegneria meccanica nell'83 al Politecnico di Milano, dall'84 al '98 ha ricoperto ruoli di responsabilità in società energetiche, prevalentemente nel ramo gas. Dal '98 fa parte dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, dove attualmente è Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio. Autore di pubblicazioni in tema di energia e qualità dei servizi pubblici nel settore del gas e relatore in eventi nazionali ed internazionali.

Nel 2007 ha ricevuto il titolo di Cavaliere Ufficiale dell'Ordine del merito della Repubblica Italiana.

Nota 3 - Azienda Speciale Stazione Sperimentale per i Combustibili della Camera di Commercio di Milano, confluita, dal 1 ottobre 2011, nella Azienda Speciale Innovhub\_Stazioni Sperimentali per l'Industria (Delibera n.190 del 18/07/2011 della CCIAA di Milano).