

Procedura per l'effettuazione dei controlli sui dati di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas comunicati dagli esercenti ai sensi della deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas

Indice

1.	Definizioni	3
2.	Oggetto della procedura	4
3.	Controllori	5
4.	Operazioni preliminari al controllo	5
5.	Avvio del controllo	5
6.	Esecuzione del controllo	6
7.	Eventi di sicurezza del servizio di distribuzione	6
7.1	<i>Elenco degli eventi di sicurezza da cui estrarre il campione</i>	6
7.2	<i>Estrazione dall'elenco del campione di eventi di sicurezza da sottoporre a controllo</i>	6
7.3	<i>Verifica della validità degli eventi di sicurezza sottoposti a controllo</i>	7
7.4	<i>Verifica della conformità degli eventi di sicurezza sottoposti a controllo</i>	7
7.5	<i>Chiamate telefoniche di pronto intervento</i>	7
7.6	<i>Dispersioni di gas localizzate</i>	8
7.7	<i>Misure di potenziale di protezione catodica</i>	8
7.8	<i>Misure del grado di odorizzazione</i>	9
8.	Prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione	9
8.1	<i>Elenco delle prestazioni commerciali da cui estrarre il campione</i>	9
8.2	<i>Estrazione dall'elenco del campione di prestazioni commerciali da sottoporre a controllo ..</i>	10
8.3	<i>Verifica della validità delle prestazioni commerciali sottoposte a controllo</i>	10
8.4	<i>Verifica della conformità delle prestazioni commerciali sottoposte a controllo</i>	10
8.5	<i>Preventivo per lavori semplici o complessi</i>	11
8.6	<i>Esecuzione di lavori semplici, attivazione, disattivazione, riattivazione morosi</i>	13
8.7	<i>Esecuzione di lavori complessi, verifica del gruppo di misura, reclami scritti o richieste scritte di informazioni</i>	14
9.	Prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita	15
9.1	<i>Elenco delle prestazioni commerciali da cui estrarre il campione</i>	15
9.2	<i>Estrazione dall'elenco del campione di prestazioni commerciali da sottoporre a controllo ..</i>	15
9.3	<i>Verifica della validità delle prestazioni commerciali sottoposte a controllo</i>	15
9.4	<i>Verifica della conformità delle prestazioni commerciali sottoposte a controllo</i>	16
9.5	<i>Richieste di rettifica di fatturazione</i>	16
9.6	<i>Reclami scritti o richieste scritte di informazioni</i>	17
10.	Esiti del controllo	18
11.	Termine delle operazioni e verbalizzazione	18
	Appendice - Tabelle di riferimento per l'effettuazione dei controlli	19

1. Definizioni

Ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, che disciplina la procedura per l'effettuazione dei controlli dei dati di qualità ai sensi di quanto previsto dalla Parte IV del Testo integrato della qualità dei servizi gas, approvato con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 29 settembre 2004, n. 168/04, si applicano le seguenti definizioni:

- a) "Autorità" è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- b) "codice univoco" è un riferimento univoco da riscontrare sui documenti operativi, anche informatici; a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, il codice può essere una stringa alfanumerica composta da: un progressivo e data oppure un numero che identifica la prestazione, il codice cliente e data, etc.;
- c) "cartografia" è il sistema di documentazione dell'impianto di distribuzione, esclusi gli impianti di derivazione di utenza e i gruppi di misura, mediante una rappresentazione, almeno grafica, che comprende indicazioni sul materiale delle condotte, il loro diametro e la pressione di esercizio ed in scala almeno 1:2.000;
- d) "controllo" è l'insieme delle operazioni di verifica dei dati di qualità dei servizi gas effettuate presso il recapito ove l'esercente rende disponibile la documentazione necessaria;
- e) "controllori" sono le persone che effettuano il controllo;
- f) "deliberazione n. 311/01" è la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2001, n. 311/01;
- g) "deliberazione n. 168/04" è la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04 e successive modifiche e integrazioni;
- h) "deliberazione n. 273/05" è deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2005, n. 273/05;
- i) "deliberazione n. 11/07" è la deliberazione dell'Autorità 18 gennaio 2007, n. 11/07;
- j) "dispersione di classe A1" è la dispersione di massima pericolosità che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti richiede una riparazione immediata e comunque entro le 24 ore successive all'ora della sua localizzazione;
- k) "dispersione di classe A2" è la dispersione che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 7 giorni solari dalla sua localizzazione;
- l) "dispersione di classe B" è la dispersione che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 30 giorni solari dalla sua localizzazione;
- m) "dispersione di classe C" è la dispersione che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione oltre i 30 giorni solari ed entro 9 mesi dalla sua localizzazione;
- n) "distributore" è l'esercente che esercita l'attività di distribuzione del gas; fino a successivo provvedimento dell'Autorità esso esercita anche l'attività di misura del gas;

- o) “distribuzione” è l’attività di cui all’articolo 4, commi 4.16 e 4.20, della deliberazione n. 11/07;
- p) “DVGC” è la Direzione Vigilanza e Controllo dell’Autorità;
- q) “esercente” è il soggetto che eroga il servizio gas;
- r) “Guardia di Finanza” è il Corpo della Guardia di Finanza;
- s) “impianto di distribuzione” è una rete di gasdotti locali integrati funzionalmente, per mezzo dei quali è esercitata l’attività di distribuzione; l’impianto di distribuzione è costituito dall’insieme di punti di alimentazione della rete di gasdotti locali, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di consegna e dai gruppi di misura;
- t) “legge n. 481/95” è la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- u) “lettera di richiesta” è la lettera di cui all’articolo 5 del Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione tra l’Autorità e la Guardia di Finanza;
- v) “militare” è il militare della Guardia di Finanza;
- w) “Nucleo” è il Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, Reparto istituito allo scopo di collaborare con le Autorità indipendenti;
- x) “personale dell’esercente” è la persona o le persone che l’esercente mette a disposizione per consentire l’effettuazione del controllo;
- y) “procedura” è la procedura per l’effettuazione dei controlli dei dati di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas comunicati dagli esercenti ai sensi della deliberazione n. 168/04, disciplinata dal presente documento;
- z) “Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione tra l’Autorità per l’energia elettrica e il gas e la Guardia di Finanza” è il Protocollo approvato con deliberazione n. 273/05;
- aa) “Testo integrato” è il Testo integrato della qualità dei servizi gas approvato con la deliberazione n. 168/04;
- bb) “tipologia di utenza” è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; ai fini della presente procedura sono previste tre tipologie:
 - (i) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
 - (ii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura dalla classe G 10 compresa e fino alla classe G 25 compresa;
 - (iii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa;
- cc) “venditore” è l’esercente che esercita l’attività di vendita del gas.

2. Oggetto della procedura

La procedura definisce le modalità operative per l’effettuazione dei controlli sui dati di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas comunicati dagli esercenti ai sensi della deliberazione n. 168/04, svolti nell’ambito di ispezioni stabilite dall’Autorità ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lettera g), della legge n. 481/95.

Per l'effettuazione dei controlli secondo la procedura è richiesta la collaborazione dell'esercente ai sensi dell'articolo 2, comma 22, della legge n. 481/95.

Il controllo riguarda:

- per i distributori, gli eventi di sicurezza e/o le prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione;
- per i venditori, le prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita.

È fatto salvo quanto previsto dall'articolo 61, comma 61.3 del Testo integrato.

3. Controllori

Ogni controllo deve essere effettuato da:

- a) almeno due militari;
- b) altro eventuale personale che gli uffici dell'Autorità hanno facoltà di incaricare.

4. Operazioni preliminari al controllo

DVGC comunica all'esercente, tramite lettera inviata via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità con un preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi.

Nella comunicazione vengono tra l'altro indicati:

- a) l'anno interessato dal controllo;
- b) gli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione e/o le prestazioni di qualità commerciale dei servizi gas oggetto del controllo;
- c) per quali impianti di distribuzione, nel caso di controllo di eventi di sicurezza, e/o per quali province, nel caso di controllo di prestazioni di qualità commerciale dei servizi gas, viene effettuato il controllo.

L'esercente, entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di DVGC, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica a DVGC via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità.

5. Avvio del controllo

Nel giorno prefissato, i controllori:

- a) accedono presso la sede della società e manifestano al personale dell'esercente le motivazioni dell'intervento esibendo rispettivamente:
 - i militari: la tessera personale di appartenenza al Corpo, l'ordine di servizio per l'espletamento dello stesso e la lettera di richiesta di operazioni ispettive dell'Autorità;
 - il personale incaricato dall'Autorità: un documento personale di riconoscimento e la lettera di incarico per lo svolgimento delle operazioni ispettive;
- b) rendono edotto il personale dell'esercente:
 - delle sanzioni che l'Autorità può irrogare in caso di rifiuto, ritardo od omissione, senza giustificato motivo, nel fornire informazioni o nell'esibire i documenti richiesti, ovvero in caso vengano fornite informazioni o vengano esibiti documenti non veritieri, ovvero in caso di inottemperanza alle richieste connesse all'effettuazione delle operazioni ispettive;
 - del contenuto dell'articolo 61, commi 61.2 e 61.3, della deliberazione n. 168/04;
- c) danno avvio al controllo con le modalità indicate negli articoli successivi.

6. Esecuzione del controllo

Il controllo viene eseguito:

- a) nel caso di controllo di eventi di sicurezza del servizio di distribuzione, secondo quanto previsto al successivo capitolo 7;
- b) nel caso di controllo di prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione, secondo quanto previsto al successivo capitolo 8;
- c) nel caso di controllo di prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita, secondo quanto previsto al successivo capitolo 9.

7. Eventi di sicurezza del servizio di distribuzione

Con riferimento al Testo integrato gli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione, oggetto del controllo dei dati di qualità sono:

- le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'articolo 9;
- le dispersioni localizzate di cui agli articoli 6 e 7;
- le misure effettuate del potenziale di protezione catodica per impianti di distribuzione con parti di rete in acciaio di cui all'articolo 30, comma 30.6;
- le misure effettuate del grado di odorizzazione del gas di cui all'articolo 8.

Il controllo sugli eventi di sicurezza viene eseguito secondo le fasi indicate ai successivi punti da 7.1 a 7.4.

7.1 Elenco degli eventi di sicurezza da cui estrarre il campione

I controllori richiedono all' esercente di fornire, su supporto elettronico, uno o più elenchi contenenti, con riferimento al Testo integrato:

- a) per ogni richiesta di pronto intervento, i campi indicati in tabella N di cui all'articolo 62;
- b) per ogni dispersione localizzata, i campi indicati in tabella O di cui all'articolo 62;
- c) per ogni misura del potenziale di protezione catodica, i campi indicati in tabella P di cui all'articolo 62; per le misure in continuo annuali deve essere compilata una riga per ogni punto di misura e per ogni anno di riferimento; la data di effettuazione della misura deve essere convenzionalmente posta uguale al 31/12 dell'anno di riferimento;
- d) per ogni misura del grado di odorizzazione del gas, i campi indicati in tabella Q di cui all'articolo 62.

L' esercente fornisce l'elenco richiesto entro un tempo massimo di 4 ore dall'avvio delle attività ispettive. L'impossibilità da parte dell' esercente di produrre l'elenco impedisce l'effettuazione del controllo stesso.

Il numero degli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione riportato nell'elenco fornito in sede di controllo deve essere coerente con i relativi dati comunicati dall' esercente all'Autorità tramite sistema telematico. Nel caso in cui si riscontrassero discrepanze l' esercente dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità.

7.2 Estrazione dall'elenco del campione di eventi di sicurezza da sottoporre a controllo

I controllori estraggono, mediante estrazione casuale dei numeri progressivi abbinati, un campione di eventi di sicurezza dall'elenco fornito dall' esercente, che costituisce la popolazione degli eventi di sicurezza.

7.3 Verifica della validità degli eventi di sicurezza sottoposti a controllo

I controllori procedono alla validazione di ciascun evento di sicurezza facente parte del campione estratto, chiedendo all' esercente di fornire per ciascun evento la copia della documentazione (anche informatica) che costituisce l' elemento indispensabile per la sua validazione (vedi tabella 1 in Appendice).

In assenza di tale documentazione i controllori classificano l' evento come non valido.

Nel caso in cui gli elementi per la validazione non riportino il codice univoco dell' evento di sicurezza oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato nell' elenco fornito dall' esercente, i relativi eventi vengono classificati non validi. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall' esercente è fatta salva la facoltà per l' esercente di chiarire quali siano le regole per la composizione del codice univoco riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca dell' evento di sicurezza.

7.4 Verifica della conformità degli eventi di sicurezza sottoposti a controllo

I controllori procedono alla verifica di conformità esclusivamente sugli eventi di sicurezza del campione risultati validi.

Gli eventi della sicurezza sono sottoposti alla verifica di conformità che si articola, per ciascuna tipologia di eventi di sicurezza, nelle fasi indicate in dettaglio nei successivi punti da 7.5 a 7.8.

L' evento di sicurezza che non supera positivamente anche uno solo dei criteri non viene sottoposto alla verifica del criterio successivo e viene classificato come non conforme.

In ogni caso l' evento viene classificato non conforme qualora:

- a) siano presenti correzioni manuali dei dati riportati su documenti con modalità di correzione che non consentano di leggere il dato corretto e/o che non riportino l' indicazione della data e di chi ha effettuato la correzione;
- b) i documenti di riscontro per un evento fossero più d' uno e riportassero uno stesso dato che non fosse identico su tutti i documenti;
- c) si riscontri la mancata compilazione di un campo dell' elenco di cui al paragrafo 7.1 e relativo all' evento esaminato; sono esclusi i casi in cui l' informazione è mancante perché non applicabile; in questi casi l' esercente riporta nell' elenco l' indicazione "NA".

La verifica di conformità si articola in funzione degli eventi di sicurezza sottoposti a controllo come riportato sinteticamente nella tabella 2 in Appendice.

7.5 Chiamate telefoniche di pronto intervento

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano per ogni chiamata di pronto intervento che i seguenti dati, presenti nell' elenco alla riga relativa alla chiamata telefonica di pronto intervento esaminata, siano uguali a quelli riportati sulla copia del corrispondente Rapporto di pronto intervento:

- la classificazione della chiamata di pronto intervento;
- la data della chiamata telefonica (gg/mm/aa);
- l' ora della chiamata telefonica (hh:mm);
- la data di arrivo del personale (gg/mm/aa);
- l' ora di arrivo del personale (hh:mm).

Nel caso in cui almeno uno degli elementi elencati non coincidesse, i controllori classificano la chiamata telefonica di pronto intervento come non conforme.

2. Verifica del criterio di documentabilità delle cause

I controllori, nel caso in cui il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per la chiamata telefonica di pronto intervento esaminata sia superiore al tempo massimo di 60 minuti e la causa del mancato rispetto del tempo massimo sia dovuto ad una delle cause di cui all'art. 52, comma 52.1, lettere a) e b), verificano che l'esercente abbia correttamente documentato tale causa. I controllori classificano la prestazione come non conforme:

- per le cause indicate dall'articolo 52, comma 52.1, lettera a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettera b) in caso di assenza di documentazione operativa (anche informatica) che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del tempo massimo di 60 minuti.

3. Verifica del criterio di esattezza del tempo

Nel caso di chiamata per pronto intervento per la quale il distributore abbia rispettato il tempo massimo di 60 minuti, i controllori verificano la correttezza del tempo di arrivo sul luogo di chiamata indicato nell'elenco rispetto a quello ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi.

Nel caso di impossibilità a procedere, per l'assenza nei documenti operativi forniti delle informazioni utili al ricalcolo, la chiamata esaminata viene classificata come non conforme. Qualora il tempo ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi risulti superiore ai 60 minuti, la chiamata esaminata viene classificata come non conforme.

7.6 Dispersioni di gas localizzate

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i seguenti dati, presenti nell'elenco alla riga relativa alla dispersione di gas localizzata esaminata, siano uguali a quelli riportati sulla copia del Rapporto di localizzazione:

- la data di localizzazione della dispersione (gg/mm/aa);
- il luogo ove è stata localizzata la dispersione;
- i riferimenti cartografici del luogo della dispersione in caso di dispersione su rete;
- la classificazione della dispersione;
- la data di eliminazione della dispersione.

Nel caso in cui almeno uno degli elementi elencati non coincidesse, i controllori classificano la dispersione come non conforme.

I controllori classificano l'evento di sicurezza come non conforme anche nei casi di mancato rispetto delle tempistiche di eliminazione delle dispersioni in funzione della classe attribuita, indicata in tabella 3 in Appendice.

7.7 Misure di potenziale di protezione catodica

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i dati presenti nell'elenco alla riga relativa alla misura di potenziale di protezione catodica esaminata siano uguali:

- a) nel caso di misure non in continuo, a quelli riportati sulla copia del Resoconto delle misure; in caso contrario i controllori classificano l'evento di sicurezza come non conforme;
- b) nel caso di misure in continuo, a quelli riportati nella documentazione operativa in formato elettronico nella quale sono registrati tutti i dati relativi alle misurazioni giornaliere del potenziale di protezione catodica per l'anno di riferimento; in caso contrario i controllori classificano l'evento come non conforme.

7.8 Misure del grado di odorizzazione

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i dati presenti nell'elenco alla riga relativa alla misura del grado di odorizzazione esaminata siano uguali a quelli riportati sulla copia del Rapporto di prova relativo alla misura del grado di odorizzazione esaminata. In caso contrario, l'evento viene classificato come non conforme.

Al fine di verificare l'effettuazione della misura del grado di odorizzazione i controllori verificano:

- a) nel caso di misura del grado di odorizzazione del gas con gascromatografo, la presenza della stampa o del resoconto della misura;
- b) nel caso di misura del grado di odorizzazione del gas mediante rinoanalista, la presenza di un documento che indichi il nominativo della persona che ha effettuato la rinoanalisi e l'attestazione della sua preparazione quale rinoanalista.

In caso di assenza della documentazione di cui sopra o nel caso in cui essa non sia leggibile, i controllori classificano l'evento come non conforme.

8. Prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Le prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas oggetto di controllo sono:

- una o più tra le prestazioni di qualità commerciale richieste dal cliente senza appuntamento personalizzato di cui agli articoli 36, 37, 38, 39, 40, 41, 43, e 45 del Testo integrato;
- una o più tra le prestazioni di qualità commerciale richieste dal cliente con appuntamento personalizzato di cui agli articoli 36, 37, 39, 40 e 41 del Testo integrato.

Il controllo delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione viene eseguito secondo le fasi indicate ai successivi punti da 8.1 a 8.4.

8.1 Elenco delle prestazioni commerciali da cui estrarre il campione

I controllori richiedono all' esercente di fornire, su supporto elettronico, uno o più elenchi contenenti, con riferimento al Testo integrato:

- a) per ogni richiesta di prestazione senza appuntamento personalizzato i campi indicati nella tabella R riportata all'articolo 62;
- b) per ogni richiesta di prestazione con appuntamento personalizzato i campi indicati nella tabella S riportata all'articolo 62.

L' esercente fornisce l'elenco richiesto entro un tempo massimo di 4 ore dall'avvio delle attività ispettive. L'impossibilità da parte dell' esercente di produrre l'elenco impedisce l'effettuazione del controllo stesso.

Il numero delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione riportato nell'elenco fornito in sede di controllo deve essere coerente con i relativi dati comunicati dall'esercente all'Autorità tramite sistema telematico. Nel caso in cui si riscontrassero discrepanze l'esercente dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità.

8.2 Estrazione dall'elenco del campione di prestazioni commerciali da sottoporre a controllo

I controllori estraggono, mediante estrazione casuale dei numeri progressivi abbinati, un campione di prestazioni di qualità commerciale dall'elenco fornito dall'esercente, che costituisce la popolazione delle prestazioni commerciali.

8.3 Verifica della validità delle prestazioni commerciali sottoposte a controllo

I controllori procedono alla validazione di ciascuna prestazione commerciale facente parte del campione estratto, chiedendo all'esercente di fornire per ciascuna prestazione la copia della documentazione (anche informatica) che costituisce l'elemento indispensabile per la sua validazione (vedi Tabella 4). In assenza di tale documentazione i controllori classificano la prestazione come non valida.

Nel caso in cui gli elementi per la validazione non riportino il codice univoco della prestazione di qualità commerciale oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato nell'elenco fornito dall'esercente, le relative prestazioni di qualità commerciale vengono classificate non valide. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall'esercente è fatta salva la facoltà per l'esercente di chiarire quali siano le regole per la composizione del codice univoco riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca della prestazioni di qualità commerciale.

8.4 Verifica della conformità delle prestazioni commerciali sottoposte a controllo

I controllori procedono alla verifica di conformità esclusivamente sulle prestazioni commerciali del campione risultate valide.

Le prestazioni di qualità commerciale sono sottoposte alla verifica di conformità che si articola per ciascuna delle tipologie di prestazione nelle fasi indicate in dettaglio nei punti da 8.5 a 8.7.

La prestazione di qualità commerciale che non supera positivamente anche uno solo dei criteri non viene sottoposta alla verifica del criterio successivo e viene classificata come non conforme.

In ogni caso la prestazione viene classificata non conforme qualora:

- a) siano presenti correzioni manuali dei dati riportati su documenti con modalità di correzione che non consentano di leggere il dato corretto e/o che non riportino l'indicazione della data e di chi ha effettuato la correzione;
- b) i documenti di riscontro per una prestazione fossero più d'uno e riportassero uno stesso dato che non fosse identico su tutti i documenti;
- c) si riscontri la mancata compilazione di un campo dell'elenco di cui al paragrafo 8.1 e relativo alla prestazione esaminata; sono esclusi i casi in cui l'informazione è mancante perché non applicabile; in questi casi l'esercente riporta nell'elenco l'indicazione "NA".

La verifica di conformità si articola in funzione delle prestazioni di qualità commerciale come riportato sinteticamente nelle tabelle 5 e 6 in Appendice.

8.5 Preventivo per lavori semplici o complessi

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i dati presenti nell'elenco alla riga relativa al preventivo esaminato, siano uguali a quelli riportati sulla copia della documentazione fornita dall'esercente. Sono esclusi i casi in cui l'informazione è mancante perché non applicabile (NA).

In caso contrario i controllori classificano il preventivo come non conforme.

2. Verifica del criterio di completezza

Nel caso in cui sia possibile eseguire da parte dell'esercente i lavori richiesti, i controllori verificano che nella copia del preventivo esaminato siano presenti tutti i seguenti dati:

- a) il codice univoco della richiesta di preventivo del cliente;
- b) la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo;
- c) la data di comunicazione del preventivo al cliente;
- d) la tipologia di utenza;
- e) il tempo massimo di esecuzione dei lavori per i quali è stato richiesto il preventivo (livello specifico per l'esecuzione dei lavori semplici o livello generale per l'esecuzione dei lavori complessi);
- f) limitatamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici, la quantificazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del livello specifico relativo al tempo massimo di esecuzione di lavori semplici;
- g) i corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- h) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del cliente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso cliente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- i) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore;
- j) la stima, ove disponibile, dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto.

Nel caso in cui non sia possibile eseguire da parte dell'esercente i lavori richiesti, i controllori verificano che nella copia del preventivo siano presenti le motivazioni del rifiuto del distributore all'accesso alla rete di distribuzione in alternativa alle lettere da e) a j).

I controllori classificano come non conforme il preventivo esaminato nel caso in cui nella copia di tale preventivo non siano presenti tutti i dati sopra indicati.

3. Verifica del criterio di correttezza dell'indennizzo

I controllori, nel caso in cui il tempo di invio del preventivo esaminato sia superiore al tempo massimo stabilito dall'Autorità oppure non sia stata rispettata la fascia di puntualità per il sopralluogo e la causa del mancato rispetto sia per le cause di cui all'art. 52, comma 52.1, lettera c), verificano che l'esercente abbia correttamente provveduto al pagamento dell'indennizzo automatico.

I controllori classificano la prestazione come non conforme anche in uno solo dei seguenti casi:

- l'importo corrisposto al cliente è diverso da quello previsto dall'articolo 53, comma 53.2, per la tipologia di utenza del cliente al quale si riferisce la prestazione esaminata, solo se a svantaggio di tale cliente;
- l'importo pagato al cliente non è maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'articolo 55, comma 55.2;
- l'importo non è stato corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'articolo 55, commi 55.2 e 55.3; nel caso di indennizzo riconosciuto dal distributore ad un venditore, si fa riferimento alla data di pagamento effettivo dell'indennizzo.

4. Verifica del criterio di documentabilità delle cause

I controllori, nel caso in cui il tempo di invio del preventivo esaminato sia superiore al tempo massimo stabilito dall'Autorità oppure non sia stata rispettata la fascia di puntualità per il sopralluogo e la causa del mancato rispetto sia dovuto ad una delle cause di cui all'art. 52, comma 52.1, lettere a) e b), verificano che l'esercente abbia correttamente documentato tale causa.

I controllori classificano la prestazione come non conforme:

- per le cause indicate dall'articolo 52, comma 52.1, lettera a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere b) in caso di assenza di documentazione operativa (anche informatica) che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale.

5. Verifica del criterio di esattezza del tempo

Nel caso di preventivi senza appuntamento personalizzato per il sopralluogo e per i quali il distributore abbia rispettato il corrispondente livello specifico, i controllori verificano la correttezza del tempo di effettuazione della prestazione indicato nell'elenco rispetto a quello ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi.

Nel caso di impossibilità a procedere, per l'assenza nei documenti operativi forniti, delle informazioni utili al ricalcolo, la prestazione esaminata viene classificata come non conforme.

Qualora il tempo ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi evidenzia il superamento del tempo massimo di cui alla tabella 7 in Appendice o del migliorativo definito dall'esercente ai sensi dell'articolo 60 del Testo integrato, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.

In tal caso i controllori rammentano all'esercente che dovrà provvedere al pagamento dell'indennizzo secondo quanto previsto dalla deliberazione n. 168/04.

8.6 Esecuzione di lavori semplici, attivazione, disattivazione, riattivazione morosi

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i dati presenti nell'elenco alla riga relativa alla prestazione esaminata siano uguali a quelli riportati sulla copia della documentazione (anche informatica) attestante l'esecuzione della prestazione.

In caso contrario i controllori classificano la prestazione come non conforme.

2. Verifica del criterio di correttezza dell'indennizzo

I controllori, nel caso in cui il tempo di effettuazione della prestazione esaminata sia superiore al tempo massimo stabilito dall'Autorità oppure non sia stata rispettata la fascia di puntualità e la causa del mancato rispetto sia per le cause di cui all'art. 52, comma 52.1, lettera c), verificano che l'esercente abbia correttamente provveduto al pagamento dell'indennizzo automatico.

I controllori classificano la prestazione come non conforme anche in uno solo dei seguenti casi:

- l'importo corrisposto al cliente è diverso da quello previsto dall'articolo 53, comma 53.2, per la tipologia di utenza del cliente al quale si riferisce la prestazione esaminata, solo se a svantaggio di tale cliente;
- l'importo pagato al cliente non è maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'articolo 55, comma 55.2;
- l'importo non è stato corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'articolo 55, commi 55.2 e 55.3.

3. Verifica del criterio di documentabilità delle cause

I controllori, nel caso in cui il tempo di effettuazione della prestazione esaminata sia superiore al tempo massimo stabilito dall'Autorità oppure non sia stata rispettata la fascia di puntualità e la causa del mancato rispetto sia dovuto ad una delle cause di cui all'art. 52, comma 52.1, lettere a) e b), verificano che l'esercente abbia correttamente documentato tale causa.

I controllori classificano la prestazione come non conforme:

- per le cause indicate dall'articolo 52, comma 52.1, lettera a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere b) in caso di assenza di documentazione operativa (anche informatica) che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico.

4. Verifica del criterio di esattezza del tempo

Nel caso di prestazioni effettuate senza appuntamento personalizzato e per le quali il distributore abbia rispettato il corrispondente livello specifico, i controllori verificano la correttezza del tempo di effettuazione della prestazione indicato nell'elenco rispetto a quello ricalcolato a base agli elementi riportati nella documentazione (anche informatica) attestante l'esecuzione della prestazione.

Nel caso di impossibilità a procedere, per l'assenza nei documenti operativi forniti delle informazioni utili al ricalcolo, la prestazione esaminata viene classificata come non conforme.

Qualora il tempo ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi evidenzia il superamento del tempo massimo previsto dal relativo livello specifico, di cui alla tabella 7 in Appendice, o del migliorativo definito dall' esercente ai sensi dell' articolo 60, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.

In tal caso i controllori rammentano all' esercente che dovrà provvedere al pagamento dell' indennizzo secondo quanto previsto dalla deliberazione n. 168/04.

8.7 Esecuzione di lavori complessi, verifica del gruppo di misura, reclami scritti o richieste scritte di informazioni

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i dati presenti nell' elenco alla riga relativa alla prestazione esaminata, siano uguali a quelli riportati sulla copia della documentazione (anche informatica) attestante l' esecuzione della prestazione rispettivamente:

- a) sulla documentazione (anche informatica), per l' esecuzione dei lavori complessi;
- b) sulla copia del resoconto della verifica di cui al comma 43.1 del Testo integrato per le verifiche del gruppo di misura;
- c) sulla copia della risposta motivata di cui al comma 45.2 del Testo integrato, per i reclami scritti o le richieste scritte di informazione.

Sono esclusi i casi in cui l' informazione è mancante perché non applicabile (NA).

Nel caso in cui non sia verificato quanto sopra, i controllori classificano la prestazione esaminata come non conforme.

2. Verifica del criterio di documentabilità delle cause

I controllori, nel caso in cui il tempo di effettuazione della prestazione esaminata sia superiore al tempo massimo stabilito dall' Autorità e la causa del mancato rispetto del tempo massimo sia dovuto ad una delle cause di cui all' art. 52, comma 52.1, lettere a) e b), del Testo integrato, verificano che l' esercente abbia correttamente documentato tale causa. I controllori classificano la prestazione come non conforme:

- per le cause indicate dall' articolo 52, comma 52.1, lettera a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall' Articolo 52, comma 52.1, lettere b) in caso di assenza di documentazione operativa (anche informatica) che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del tempo massimo.

3. Verifica del criterio di esattezza del tempo

Nel caso di prestazioni effettuate senza appuntamento personalizzato e per le quali il distributore abbia rispettato il corrispondente livello generale, i controllori verificano la correttezza del tempo di effettuazione della prestazione indicato nell' elenco rispetto a quello ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi (documentazione, anche informatica, attestante l' esecuzione della prestazione).

Nel caso di impossibilità a procedere, per l' assenza nei documenti operativi forniti delle informazioni utili al ricalcolo, la prestazione esaminata viene classificata come non conforme.

Qualora il tempo ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi evidenzia un superamento del tempo massimo previsto dal relativo livello generale di cui alla tabella 8 in Appendice o del migliorativo definito dall' esercente ai sensi

dell'articolo 60, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.

9. Prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita

Le prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita oggetto di controllo sono una o più tra le prestazioni di qualità commerciale richieste dal cliente senza appuntamento personalizzato di cui agli articoli 42 e 45 del Testo integrato.

Il controllo delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita viene eseguito secondo le fasi indicate ai successivi punti da 9.1 a 9.4.

9.1 Elenco delle prestazioni commerciali da cui estrarre il campione

I controllori richiedono all' esercente di fornire, su supporto elettronico, uno o più elenchi contenenti per ogni prestazione senza appuntamento personalizzato i campi indicati nella tabella R riportata all' articolo 62 del Testo integrato.

L' esercente fornisce l' elenco richiesto entro un tempo massimo di 4 ore dall' avvio delle attività ispettive. L' impossibilità da parte dell' esercente di produrre l' elenco impedisce l' effettuazione del controllo stesso.

Il numero delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita riportato nell' elenco fornito in sede di controllo deve essere coerente con i relativi dati comunicati dall' esercente all' Autorità tramite sistema telematico. Nel caso in cui si riscontrassero discrepanze l' esercente dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità.

9.2 Estrazione dall' elenco del campione di prestazioni commerciali da sottoporre a controllo

I controllori estraggono, mediante estrazione casuale dei numeri progressivi abbinati, un campione di prestazioni di qualità commerciale dall' elenco fornito dall' esercente, che costituisce la popolazione delle prestazioni commerciali.

9.3 Verifica della validità delle prestazioni commerciali sottoposte a controllo

I controllori procedono quindi alla validazione di ciascuna prestazione commerciale facente parte del campione estratto, chiedendo all' esercente di fornire per ciascuna prestazione la copia della documentazione (anche informatica) che costituisce l' elemento indispensabile per la sua validazione (vedi tabella 9 in Appendice).

In assenza di tale documento i controllori classificano la prestazione come non valida.

Nel caso in cui gli elementi per la validazione non riportino il codice univoco della prestazione di qualità commerciale oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato nell' elenco fornito dall' esercente, le relative prestazioni di qualità commerciale vengono classificate non valide. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall' esercente è fatta salva la facoltà per l' esercente di chiarire quali siano le regole per la composizione del codice univoco riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca della prestazioni di qualità commerciale.

9.4 Verifica della conformità delle prestazioni commerciali sottoposte a controllo

I controllori procedono alla verifica di conformità esclusivamente sulle prestazioni commerciali del campione risultate valide.

Le prestazioni di qualità commerciale sono sottoposte alla verifica di conformità che si articola per ciascuna delle tipologie di prestazione nelle fasi indicate in dettaglio nei punti da 9.5 a 9.6.

La prestazione di qualità commerciale che non supera positivamente anche uno solo dei criteri non viene sottoposta alla verifica del criterio successivo e viene classificata come non conforme.

In ogni caso la prestazione viene classificata non conforme qualora:

- a) siano presenti correzioni manuali dei dati riportati su documenti con modalità di correzione che non consentano di leggere il dato corretto e/o che non riportino l'indicazione della data e di chi ha effettuato la correzione;
- b) i documenti di riscontro per una prestazione fossero più d'uno e riportassero uno stesso dato che non fosse identico su tutti i documenti;
- c) si riscontri la mancata compilazione di un campo dell'elenco di cui al paragrafo 9.1 e relativo alla prestazione esaminata; sono esclusi i casi in cui l'informazione è mancante perché non applicabile; in questo caso l'esercente riporta nell'elenco l'indicazione "NA".

La verifica di conformità si articola in funzione delle prestazioni di qualità commerciale come riportato sinteticamente nella tabella 10.

9.5 Richieste di rettifica di fatturazione

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i dati presenti nell'elenco alla riga relativa alla richiesta di rettifica di fatturazione esaminata, siano uguali a quelli riportati sulla copia dei documenti attestanti la rettifica o il rifiuto della rettifica. Sono esclusi i casi in cui l'informazione è mancante perché non applicabile (NA).

In caso contrario la prestazione esaminata viene classificata non conforme.

2. Verifica del criterio di correttezza dell'indennizzo

I controllori, nel caso in cui il tempo di rettifica di fatturazione esaminata sia superiore al tempo massimo stabilito dall'Autorità e la causa del mancato rispetto del tempo massimo sia per le cause di cui all'art. 52, comma 52.1, lettera c) del Testo integrato, verificano che l'esercente abbia correttamente provveduto al pagamento dell'indennizzo automatico.

I controllori classificano la prestazione esaminata come non conforme anche in uno solo dei seguenti casi:

- l'importo corrisposto al cliente è diverso da quello previsto dall'articolo 53, comma 53.2 del Testo integrato, per la tipologia di utenza del cliente al quale si riferisce la prestazione esaminata, solo se a svantaggio di tale cliente finale;
- l'importo pagato al cliente non è maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'articolo 55, comma 55.2-del Testo integrato;
- l'importo non è stato corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'articolo 55, commi 55.2 e 55.3 del Testo integrato.

3. Verifica del criterio di documentabilità delle cause

I controllori, nel caso in cui il tempo di effettuazione della rettifica di fatturazione esaminata sia superiore al tempo massimo stabilito dall'Autorità e la causa del mancato rispetto del tempo massimo sia dovuto ad una delle cause di cui all'art. 52, comma 52.1, lettere a) e b), del Testo integrato, verificano che l'esercente abbia correttamente documentato tale causa.

I controllori classificano la prestazione come non conforme:

- per le cause indicate dall'articolo 52, comma 52.1, lettera a), del Testo integrato in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere b) in caso di assenza di documentazione operativa (anche informatica) che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del tempo massimo.

4. Verifica del criterio di esattezza del tempo

Nel caso di rettifica di fatturazione e per la quale il venditore abbia rispettato il corrispondente livello specifico, i controllori verificano la correttezza del tempo di effettuazione della prestazione indicato nell'elenco rispetto a quello ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi (copia dei documenti attestanti la rettifica o il rifiuto della rettifica).

Nel caso di impossibilità a procedere, per l'assenza nei documenti operativi forniti delle informazioni utili al ricalcolo, la prestazione esaminata viene classificata come non conforme.

Qualora il tempo ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi evidenzia il superamento del tempo massimo previsto dal relativo livello specifico di cui alla tabella 11 in Appendice o del migliorativo definito dall'esercente ai sensi dell'articolo 60, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme. In tal caso i controllori rammentano all'esercente che dovrà provvedere al pagamento dell'indennizzo secondo quanto previsto dalla deliberazione n. 168/04.

9.6 Reclami scritti o richieste scritte di informazioni

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i dati presenti nell'elenco alla riga relativa alla prestazione esaminata, siano uguali a quelli riportati sulla copia della risposta motivata di cui al comma 45.2 del Testo integrato. Sono esclusi i casi in cui l'informazione è mancante perché non applicabile (NA).

In caso contrario la prestazione esaminata viene classificata non conforme.

2. Verifica del criterio di documentabilità delle cause

I controllori, nel caso in cui il tempo di effettuazione della prestazione esaminata sia superiore al tempo massimo stabilito dall'Autorità e la causa del mancato rispetto del tempo massimo sia dovuto ad una delle cause di cui all'art. 52, comma 52.1, lettere a) e b), del Testo integrato, verificano che l'esercente abbia correttamente documentato tale causa. I controllori classificano la prestazione come non conforme:

- per le cause indicate dall'articolo 52, comma 52.1, lettera a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;

- per le cause indicate dall'articolo 52, comma 52.1, lettera b) in caso di assenza di documentazione operativa (anche informatica) che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del tempo massimo.

3. Verifica del criterio di esattezza del tempo

Nel caso di prestazioni effettuate senza appuntamento personalizzato e per le quali il distributore abbia rispettato il corrispondente livello generale, i controllori verificano la correttezza del tempo di effettuazione della prestazione indicato nell'elenco rispetto a quello ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi.

Nel caso di impossibilità a procedere, per l'assenza nei documenti operativi forniti delle informazioni utili al ricalcolo, la prestazione esaminata viene classificata come non conforme.

Qualora il tempo ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi evidenzi il superamento del tempo massimo di 20 giorni lavorativi, previsto dal relativo livello generale, o del migliorativo definito dall'esercente ai sensi dell'articolo 60 del Testo integrato, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.

10. Esiti del controllo

I controllori utilizzano per la verbalizzazione delle non validità e delle non conformità riscontrate le seguenti tabelle di controllo:

- a) la tabella A, compilata mediante foglio elettronico, nella quale i controllori riportano per ogni evento di sicurezza e/o prestazione commerciale dei servizi gas la presenza di non validità o di non conformità (vedi tabelle 12 e 13 con esempio di compilazione);
- b) la tabella B, compilata mediante foglio elettronico, nella quale i controllori riportano per ogni evento di sicurezza e/o prestazione commerciale dei servizi gas risultato non valido o non conforme, le motivazioni della non validità o non conformità (vedi tabelle 14 e 15 con esempio di compilazione).

Nella tabella A viene calcolato il numero complessivo di eventi e/o prestazioni non validi o non conformi.

Una volta compilate le tabelle A e B, i controllori le allegano al verbale del controllo.

Nel caso in cui l'esercente non sia stato in grado di fornire l'elenco di cui ai precedenti punti 7.1, 8.1 e 9.1 entro il tempo massimo di 4 ore dall'inizio del controllo, i militari richiamano all'esercente l'obbligo di comunicare all'Autorità entro quindici giorni solari dalla data di completamento del controllo le motivazioni, supportate da adeguata documentazione, della mancata consegna dell'elenco, ai fini dell'accertamento della sussistenza dei presupposti dell'avvio di una istruttoria formale per la comminazione di una sanzione nei confronti dell'esercente medesimo ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

11. Termine delle operazioni e verbalizzazione

I militari formalizzano le operazioni svolte mediante la redazione di un "verbale di operazioni compiute". Lo stesso, completo di tutti gli allegati richiamati, viene redatto in quadruplica esemplare, firmato dai verbalizzanti e dalla parte alla quale si rilascia copia.

Appendice - Tabelle di riferimento per l'effettuazione dei controlli

Tabella 1 – Elementi di validazione degli eventi di sicurezza

Tipo di evento	Elementi indispensabili per la validazione ai sensi delle linee guide pubblicate dall'UNI
chiamate telefoniche di pronto intervento	Rapporto di pronto intervento (vedi linea guida "Esecuzione delle attività di pronto intervento gas")
dispersioni di gas localizzate a seguito di ispezione programmata	Rapporto di localizzazione (vedi linea guida "Esecuzione delle ispezioni programmate della rete per gas con densità $\leq 0,8$ ")
dispersioni di gas localizzate a seguito di segnalazione di terzi	Rapporto di localizzazione (vedi linea guida "Esecuzione delle ispezioni programmate della rete per gas con densità $\leq 0,8$ ")
misure di potenziale di protezione catodica	Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione Resoconto delle misure per le misure non in continuo o altro documento operativo di riscontro per le misure in continuo (vedi linea guida "Protezione catodica delle reti in acciaio di distribuzione del gas")
misure del grado di odorizzazione	Rapporto di prova (vedi linea guida "Controllo dell'odorizzazione del gas negli impianti di distribuzione")

Tabella 2 – Verifiche di conformità per ogni tipologia di evento di sicurezza

Evento	Verifica di conformità (*)				
	Criterio di corrispondenza (1)	Criterio di completezza (2)	Criterio di correttezza dell'indennizzo (3)	Criterio di documentabilità cause (4)	Criterio di esattezza del tempo (5)
pronto intervento	X			X	X
dispersioni di gas localizzate	X				
misure del potenziale di protezione catodica	X				
misure del grado di odorizzazione del gas	X				

(*) La verifica si articola nella sequenza dei criteri indicati in colonna da 1 a 5. L'evento di sicurezza che non supera positivamente uno dei criteri indicati in colonna non viene sottoposto alla verifica del criterio successivo e viene classificato come non conforme.

Tabella 3 - Tempistica di eliminazione delle dispersioni

Classe di dispersione	Tempistica di eliminazione dalla data della localizzazione
A1	24 h
A2	7 giorni solari
B	30 giorni solari
C	oltre i 30 giorni solari ed entro 9 mesi

Tabella 4 – Elementi di validazione delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Ambito del controllo	Tipo di prestazione	Elementi indispensabili per la validazione
Qualità commerciale del servizio di distribuzione	Richiesta di preventivo	Copia del preventivo
	Esecuzione lavori semplici Esecuzione di lavori complessi Attivazione Disattivazione Riattivazione morosi	Copia della documentazione (anche informatica) attestante l'esecuzione della prestazione
	Richiesta di verifica del gruppo di misura di fornitura	Copia del resoconto della verifica
	Reclami scritti o richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata

Tabella 5 – Verifiche di conformità per ogni tipologia di prestazione commerciale del distributore senza appuntamento personalizzato

	Verifica di Conformità (*)				
	Criterio di corrispondenza (1)	Criterio di completezza (2)	Criterio di correttezza dell'indennizzo (3)	Criterio di documentabilità cause (4)	Criterio di esattezza del tempo (5)
preventivo semplice / complesso in standard	X	X			X
preventivo semplice / complesso fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X	X		X	
preventivo semplice / complesso fuori standard per causa esercente	X	X	X		
esecuzione lavori semplici in standard	X				X
esecuzione lavori semplici fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X	
esecuzione lavori semplici fuori standard per causa esercente	X		X		
attivazione della fornitura in standard	X				X
attivazione della fornitura fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X	
attivazione della fornitura fuori standard per causa esercente	X		X		
disattivazione della fornitura in standard	X				X
disattivazione della fornitura fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X	
disattivazione della fornitura fuori standard per causa esercente	X		X		
riattivazione per morosità in standard	X				X
riattivazione per morosità fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X	
riattivazione per morosità fuori standard per causa esercente	X		X		
esecuzione lavori complessi in standard	X				X
esecuzione lavori complessi fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X	
esecuzione lavori complessi fuori standard per causa esercente	X				
verifiche gruppo di misura in standard	X				X
verifiche gruppo di misura fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X	
verifiche gruppo di misura fuori standard per causa esercente	X				
risposta a reclami scritti o richieste info scritte in standard	X				X
risposta a reclami scritti o richieste info scritte fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X	
risposta a reclami scritti o richieste info scritte fuori standard per causa esercente	X				

(*) La verifica si articola nella sequenza dei criteri indicati in colonna da 1 a 5. La prestazione commerciale che non supera positivamente uno dei criteri indicati in colonna non viene sottoposto alla verifica del criterio successivo e viene classificata come non conforme.

Tabella 6 – Verifiche di conformità per ogni tipologia di prestazione commerciale del distributore con appuntamento personalizzato

	Verifica di Conformità (*)			
	Criterio di corrispondenza (1)	Criterio di completezza (2)	Criterio di correttezza dell'indennizzo (3)	Criterio di documentabilità cause (4)
preventivo semplice / complesso in standard	X	X		
preventivo semplice / complesso fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X	X		X
preventivo semplice / complesso fuori standard per causa esercente	X	X	X	
esecuzione lavori semplici in standard	X			
esecuzione lavori semplici fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X
esecuzione lavori semplici fuori standard per causa esercente	X		X	
attivazione della fornitura in standard	X			
attivazione della fornitura fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X
attivazione della fornitura fuori standard per causa esercente	X		X	
disattivazione della fornitura in standard	X			
disattivazione della fornitura fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X
disattivazione della fornitura fuori standard per causa esercente	X		X	
riattivazione per morosità in standard	X			
riattivazione per morosità fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X
riattivazione per morosità fuori standard per causa esercente	X		X	
esecuzione lavori complessi in standard	X			
esecuzione lavori complessi fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X
esecuzione lavori complessi fuori standard per causa esercente	X			
verifiche gruppo di misura in standard	X			
verifiche gruppo di misura fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X
verifiche gruppo di misura fuori standard per causa esercente	X			
risposta a reclami scritti o richieste info scritte in standard	X			
risposta a reclami scritti o richieste info scritte fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X
risposta a reclami scritti o richieste info scritte fuori standard per causa esercente	X			

(*) La verifica si articola nella sequenza dei criteri indicati in colonna da 1 a 4. La prestazione commerciale che non supera positivamente uno dei criteri indicati in colonna non viene sottoposto alla verifica del criterio successivo e viene classificata come non conforme.

Tabella 7 – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 36, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 36, per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 37	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 39	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all'Articolo 40	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 41	2 giorni feriali	2 giorni feriali

Tabella 8 - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 38	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi di cui all'Articolo 43	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi di cui all'Articolo 45	90%

Tabella 9 – Elementi di validazione delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita

Qualità commerciale del servizio di vendita	Richieste di rettifica di fatturazione	Copia dei documenti attestanti la rettifica o copia della comunicazione di rifiuto di rettifica
	Reclami scritti o richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata

Tabella 10 – Verifiche di conformità per ogni tipologia di prestazione commerciale del venditore senza appuntamento personalizzato

prestazione per l'attività di vendita	Verifica di conformità (*)			
	Criterio di corrispondenza (1)	Criterio di correttezza dell'indennizzo (2)	Criterio di documentabilità cause (3)	Criterio di esattezza del tempo (4)
rettifica di fatturazione in standard	X			X
rettifica di fatturazione fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X		X	
rettifica di fatturazione fuori standard per causa esercente	X	X		
risposta a reclami scritti o richieste info scritte in standard	X			X
risposta a reclami scritti o richieste info scritte fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X		X	
risposta a reclami scritti o richieste info scritte fuori standard per causa esercente	X			

(*) La verifica si articola nella sequenza dei criteri indicati in colonna da 1 a 4. La prestazione commerciale che non supera positivamente uno dei criteri indicati in colonna non viene sottoposto alla verifica del criterio successivo e viene classificata come non conforme.

Tabella 11 – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita

Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 42	90 giorni solari	60 giorni solari

Tabella 12 – Esempio di tabella A per il controllo degli eventi di sicurezza

conta non validi	conta non conformi
2	1

		Verifica validità	Verifica di conformità					
n_ evento	codice evento	Valido (1)	conforme per corrispondenza (2)	conforme per completezza (3)	conforme per correttezza dell'indennizzo (4)	conforme per documentabilità cause (5)	conforme per esattezza del tempo (6)	prestazione conforme
1	a_1	SI					NC	NO
7	a_2	NV						
13	a_3	SI						SI
15	a_4	NV						

NV = non valido; NC = non conforme.

Tabella 13 – Esempio di tabella A per il controllo delle prestazioni commerciali

conta non validi	conta non conformi
2	2

		Verifica validità	Verifica di conformità					
n_ prestazione	codice prestazione	valido (1)	conforme per corrispondenza (2)	conforme per completezza (3)	conforme per correttezza dell'indennizzo (4)	conforme per documentabilità cause (5)	conforme per esattezza del tempo (6)	prestazione conforme
5	a_1	SI	SI	SI		SI	SI	SI
20	a_2	SI	NC					NO
34	a_3	NV						
36	a_4	SI	SI	SI		SI	SI	SI
46	a_5	NV						
78	a_6	SI	SI	SI	SI		NC	NO

NV = non valido; NC = non conforme.

Tabella 14 – Esempio di tabella B per il controllo degli eventi di sicurezza

n. evento	codice evento	Motivo non validità	Motivo non conformità
1	a_1	NN	Il tempo di arrivo del pronto intervento calcolato sulla base del rapporto di pronto intervento non coincide con quello riportato nell'elenco e risulta superiore ai 60 minuti
7	a_2	nel rapporto di pronto intervento non è indicata l'ora di inizio della chiamata	NA
13	a_3	NN	NN
15	a_4	manca la copia Rapporto di localizzazione	NA

NN = nessuno; NA = non applicabile.

Tabella 15 – Esempio di tabella B per il controllo delle prestazioni commerciali

n. prestazione	codice prestazione	Motivo non validità	Motivo non conformità
5	a_1	NN	NN
20	a_2	NN	nel preventivo la classe del gruppo di misura è indicata come G 6 mentre nell'elenco fornito dall'esercente è indicata come G 40
34	a_3	manca la copia del preventivo	NA
36	a_4	NN	NN
46	a_5	manca la copia del preventivo	NA
78	a_6	NN	impossibilità di verifica dell'esattezza del tempo perché manca il riscontro della data di invio del preventivo

NN = nessuno; NA = non applicabile.