

## **Deliberazione 7 agosto 2008 – ARG/gas 120/08**

**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): approvazione della Parte I “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)”**

### **L’AUTORITÀ PER L’ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 7 agosto 2008

#### **Visti:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la direttiva 2003/55/CE del 26 giugno 2003;
- la legge 27 ottobre 2003, n. 290, che ha convertito in legge, con modificazioni, il decreto legge 29 agosto 2003, n. 239;
- il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 22 gennaio 2008, n. 37;
- il decreto dei Ministeri dello Sviluppo Economico e dell’Interno 16 aprile 2008;
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito: l’Autorità) 20 maggio 1997, n. 61/97;
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 1999, n. 200/99;
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2000, n. 237/00;
- la deliberazione dell’Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04 come successivamente modificata e integrata e, in particolare, l’Allegato A (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi gas);
- la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2005, n. 158/05;
- la deliberazione dell’Autorità 28 settembre 2005, n. 203/05 (di seguito: deliberazione n. 203/05);
- la deliberazione dell’Autorità 22 novembre 2005, n. 243/05;
- la deliberazione dell’Autorità 6 giugno 2006, n. 108/06 (di seguito: deliberazione n. 108/06);
- la deliberazione dell’Autorità 27 settembre 2006, n. 209/06 (di seguito: deliberazione n. 209/06);
- la deliberazione dell’Autorità 18 dicembre 2006, n. 294/06;
- la deliberazione dell’Autorità 18 gennaio 2007, n. 11/07;
- la deliberazione dell’Autorità 28 marzo 2007, n. 74/07;
- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2007, n. 139/07;
- la deliberazione dell’Autorità 9 luglio 2007, n. 169/07;
- la deliberazione dell’Autorità 18 settembre 2007, n. 225/07 (di seguito: deliberazione n. 225/07);

- la deliberazione dell’Autorità 26 settembre 2007, n. 234/07 (di seguito: deliberazione n. 234/07);
- la deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2007, n. 333/07 (di seguito: deliberazione n. 333/07);
- la deliberazione dell’Autorità 8 gennaio 2008, GOP 1/08 (di seguito: deliberazione GOP 1/08);
- la deliberazione dell’Autorità 28 gennaio 2008, ARG/gas 6/08;
- la deliberazione dell’Autorità 29 aprile 2008, ARG/gas 51/08 (di seguito: deliberazione ARG/gas 51/08);
- la deliberazione dell’Autorità 23 giugno 2008, GOP 35/08;
- la deliberazione dell’Autorità 3 luglio 2008, ARG/gas 90/08 (di seguito: ARG/gas 90/08);
- la segnalazione dell’Autorità al Parlamento e al Governo in tema di misura del gas nelle attività di distribuzione e fornitura ai clienti finali del 16 marzo 2008, PAS 1/08;
- il documento per la consultazione 9 luglio 2007, atto n. 27/07, intitolato “Telemisura dei consumi dei clienti finali allacciati alle reti di distribuzione del gas naturale” (di seguito: Atto n. 27/07);
- il documento per la consultazione 15 febbraio 2008, DCO 1/08, intitolato “Opzioni per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel III periodo di regolazione (2009-2012)” (di seguito: primo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas);
- il documento per la consultazione 27 febbraio 2008, DCO 4/08, intitolato “Tariffe per l’attività di distribuzione e misura del gas naturale per il terzo periodo di regolazione” (di seguito: primo documento per la consultazione sulla regolazione delle tariffe di distribuzione del gas);
- il documento per la consultazione 14 aprile 2008, DCO 9/08, intitolato “Standard nazionale di comunicazione tra gli operatori del settore del gas naturale - Terza Consultazione” (di seguito: DCO 9/08);
- il documento per la consultazione 3 giugno 2008, DCO 16/08, intitolato “Telelettura dei consumi dei clienti finali allacciati alle reti di distribuzione del gas naturale e telegestione dei misuratori del gas”;
- il documento per la consultazione 12 giugno 2008, DCO 18/08, intitolato “Qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di energia elettrica e gas” (di seguito: DCO 18/08);
- il documento per la consultazione 17 giugno 2008, DCO 19/08, intitolato “Orientamenti finali per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel III periodo di regolazione” (di seguito: secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas);
- il documento per la consultazione 18 giugno 2008, DCO 20/08, intitolato “Tariffe per l’attività di distribuzione e misura del gas naturale per il terzo periodo di regolazione - Orientamenti finali” (di seguito: secondo documento per la consultazione sulla regolazione delle tariffe di distribuzione del gas);
- le osservazioni pervenute all’Autorità da parte dei soggetti interessati a seguito della pubblicazione del primo e del secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas diffusi nell’ambito del procedimento avviato con la deliberazione n. 234/07 (di seguito richiamato

anche procedimento in materia di regolazione della qualità dei servizi gas per il terzo periodo di regolazione).

**Considerato che:**

- la deliberazione GOP 1/08, recante “Adozione del Piano Strategico Triennale 2008-2010 dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas” (di seguito Piano Strategico Triennale), prevede tra gli obiettivi strategici quello del miglioramento della qualità della regolazione, anche attraverso la sua semplificazione e l’emanazione di testi unici;
- i procedimenti in materia di regolazione della qualità dei servizi gas e delle tariffe di distribuzione per il terzo periodo di regolazione, avviati rispettivamente con le deliberazioni n. 234/07 e n. 225/07:
  - a. si sono svolti in parallelo ed in modo coordinato;
  - b. sono stati inseriti nella sperimentazione triennale dell’Analisi di Impatto della Regolazione (di seguito: AIR), avviata con la deliberazione n. 203/05;
- nel rispetto di tale metodologia, nel primo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas sono state presentate opzioni alternative di regolazione per gli aspetti più importanti del procedimento; per ciascuna opzione è stata condotta, attraverso un’analisi multi-criteri, una valutazione qualitativa preliminare e sono state sollecitate ai soggetti interessati osservazioni ed elementi quantitativi per la scelta dell’opzione preferibile;
- nel procedimento il processo di consultazione si è articolato in due fasi, corrispondenti alla diffusione di due distinti documenti per la consultazione e alla raccolta di osservazioni da parte dei soggetti interessati sulle proposte presentate dall’Autorità;
- nel corso del processo di consultazione i soggetti interessati sono stati continuamente informati delle attività condotte e del relativo piano di consultazione, che ha previsto incontri tecnici e seminari pubblici per l’approfondimento delle proposte presentate;
- nel rispetto della metodologia AIR, gli obiettivi generali del procedimento sulla regolazione della qualità dei servizi gas indicati nella deliberazione n. 234/07 di avvio del medesimo sono:
  - a. garantire che standard di qualità, indennizzi ai clienti e incentivi per il miglioramento della qualità dei servizi siano definiti in coerenza con i provvedimenti adottati dall’Autorità in materia di regolazione della tariffe e corrispettivi per l’erogazione dei servizi di distribuzione e misura del gas, in particolare per quanto concerne la promozione degli investimenti finalizzati a migliorare aspetti di qualità non strettamente ricompresi nel sistema di standard e incentivi;
  - b. assicurare coerenza con gli obiettivi di sviluppo del mercato interno del gas e con la separazione tra attività di distribuzione e di vendita;
  - c. assicurare livelli di qualità nei servizi comparabili con i livelli di qualità raggiunti o proposti in altri Stati membri dell’Unione europea, e omogenei sull’intero territorio nazionale per i clienti finali che si trovino in condizioni analoghe di erogazione dei servizi;
  - d. contribuire a promuovere la concorrenza, la non discriminazione tra i soggetti interessati, la trasparenza e la completezza dell’informazione;

- e. favorire la convergenza delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi gas ed elettrici;
- f. passare, nel terzo periodo di regolazione, dal sistema di adesione volontaria al sistema degli incentivi da parte delle imprese distributrici all'applicazione obbligatoria di tale sistema con l'introduzione di penalità nel caso di miglioramento inferiore al corrispondente livello tendenziale;
- tali obiettivi generali sono stati ulteriormente specificati nel primo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas; in particolare, per i servizi di distribuzione e misura del gas tali obiettivi sono così riassumibili:
  - a. riduzione del numero delle dispersioni di gas sulle reti;
  - b. aumento del numero delle misure del grado di odorizzazione del gas;
  - c. rafforzamento del servizio di pronto intervento;
  - d. aumento dell'efficienza e della non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti finali;
- come preannunciato nel primo documento di consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas, a partire dalle osservazioni inviate da singole imprese di distribuzione del gas e dalle loro associazioni, dalle associazioni dei consumatori e da tutti i soggetti interessati, l'Autorità ha provveduto ad integrare le disposizioni in tema di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale:
  - a. attraverso la deliberazione ARG/gas 51/08, con la quale ha rafforzato gli obblighi delle imprese distributrici con particolare riferimento agli effetti delle verifiche in termini di sostituzione del misuratore e di ricostruzione dei consumi e prevedendo altresì condizioni di maggior favore per il consumatore nel caso in cui richieda la verifica di un misuratore di gas vetusto;
  - b. attraverso la deliberazione ARG/gas 90/08, con la quale ha provveduto a confermare che il riferimento alla normativa tecnica vigente contenuto nell'articolo 43 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, deve essere interpretato nel senso che alla valutazione degli esiti della verifica del gruppo di misura, con specifico riguardo agli errori massimi di misura, si applica quanto disposto in merito dalla normativa metrologica vigente;
- le proposte di regolazione sono state formulate nel secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas tenendo conto degli effetti della regolazione in vigore della qualità del servizio, sia per quanto riguarda la sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas che per quanto riguarda gli aspetti di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura; per tutti questi aspetti sono stati forniti ai soggetti interessati dati e analisi comparative (sintetizzati in appendice in ciascuno dei due documenti per la consultazione);
- in esito alla prima fase di consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas sono state valutate le opzioni alternative e riformulate le proposte iniziali tenendo conto delle osservazioni pervenute dai soggetti interessati al primo e secondo documento per la consultazione e tenendo altresì conto:
  - a. degli obiettivi del procedimento, generali e specifici, indicati come sopra descritto;
  - b. delle nuove disposizioni in tema di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale introdotte con la deliberazione ARG/gas 51/08;

- c. delle osservazioni pervenute dai soggetti interessati ai documenti per la consultazione sulla regolazione delle tariffe di distribuzione del gas ed ai documenti per la consultazione Atto n. 27/07 e DCO 9/08;
- la revisione della regolazione della qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas per il terzo periodo di regolazione, pur essendo inserita nei procedimenti avviati con le deliberazioni n. 209/06 e n. 234/07 rispettivamente per i settori elettrico e gas, è stata demandata ad un separato processo di consultazione iniziato con la pubblicazione del primo documento per la consultazione DCO 18/08;
- con riferimento all'obiettivo specifico relativo alla riduzione del numero delle dispersioni di gas sulle reti, l'Autorità ha proposto nel secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas:
  - a. per quanto riguarda le possibili opzioni sulla componente relativa alle dispersioni di gas del sistema incentivante i recuperi di sicurezza, sottoposte ad AIR, un approccio in linea con quanto ipotizzato dall'opzione A1, ma che comportasse i benefici prefigurati con l'opzione A2, senza introdurre cambiamenti radicali nelle modalità vigenti di calcolo degli incentivi, prevedendo in particolare:
    - i) ai fini di contemperare l'efficacia nell'introduzione del meccanismo incentivante con un'adeguata gradualità di attuazione, di confermare l'applicazione obbligatoria del meccanismo per i soggetti con più di 50.000 clienti finali dal 2009, estesa poi a tutti gli altri soggetti dal 2011, con esclusione dei distributori di gas diversi dal gas naturale, per i quali l'adesione rimarrebbe volontaria per l'intero terzo periodo di regolazione;
    - ii) ai fini di assicurare alle imprese distributrici di gas un ambito di applicazione del sistema incentivante sufficientemente ampio per il suo completo dispiegamento, la determinazione dei recuperi di sicurezza per ambito provinciale di impresa anziché per singolo impianto di distribuzione;
    - iii) ai fini dell'adeguatezza e sostenibilità degli obiettivi di recupero di sicurezza, il 2008 come anno di riferimento per il calcolo di tali recuperi individuando altresì nei 12 anni successivi a partire dal 2009 il periodo entro il quale richiedere alle imprese distributrici di gas il raggiungimento del livello obiettivo, limitando il tasso annuo di miglioramento  $\alpha_j$  per ogni ambito provinciale di impresa ad un valore massimo pari al  $10 \div 14\%$ ;
    - iv) ai fini di rendere sufficientemente attrattivo per le imprese di distribuzione il valore degli incentivi e favorire in tal modo i recuperi di sicurezza, di innalzare il valore del  $Q_{max}$  al 2,5% rispetto all'attuale valore del 2%;
    - v) ai fini di una uniformità di attuazione dei recuperi di sicurezza da parte di tutte le imprese distributrici di gas, la trasformazione dei requisiti di accesso all'attuale sistema incentivante su base volontaria dei recuperi di sicurezza in obblighi di servizio per ciascun impianto di distribuzione, prevedendo altresì l'adempimento degli obblighi di comunicazione, almeno a partire dal 2008, di redazione del Rapporto

- annuale di stato elettrico nonché l'assenza di casi riscontrati in sede ispettiva di non adeguata odorizzazione del gas;
- vi) ai fini di semplificazione nell'applicazione del sistema incentivante, la definizione di un livello obiettivo e di un livello riferimento, pari rispettivamente a 7,5 e 3,5 dell'indicatore  $DT_{CONV}$  "dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali", uguali per tutte le imprese distributrici di gas, corrispondenti rispettivamente al 30° e al 10° percentile del livello effettivo medio per ambito provinciale di impresa dell'indicatore  $DT_{CONV}$ ;
  - vii) ai fini di maggiore stabilità nell'applicazione del sistema incentivante e di una minimizzazione dei rischi derivanti per le imprese distributrici di gas dal mancato raggiungimento dei livelli tendenziali di recupero di sicurezza fissati dall'Autorità, di prevedere per l'indicatore  $P_{DISP,t,j}$  una franchigia del  $\pm 0,03 \div 0,05$ , all'interno della quale non vengano applicati né incentivi né penalità, ed un tetto massimo pari a +1 per gli incentivi e - 0,75 per le penalità;
  - viii) sempre ai fini di semplificazione nell'applicazione del sistema incentivante, l'adozione di un valore del parametro  $VAL_{CONV}$  pari a 130 euro/cliente finale all'anno da utilizzarsi già a partire dagli incentivi relativi all'anno 2008;
  - ix) ai fini di massima trasparenza sulle modalità di vigilanza adottate dall'Autorità sul sistema incentivante, la definizione di una procedura per l'effettuazione dei controlli relativi alla corretta applicazione di tale sistema e degli effetti economici degli stessi controlli in funzione della presenza di incentivi o penalità per l'ambito provinciale di impresa sottoposto a verifica;
  - x) ai fini di promuovere investimenti innovativi rilevanti per i recuperi di sicurezza, l'introduzione di due fattori di amplificazione degli incentivi  $\varepsilon_{PC}$  e  $\varepsilon_P$  rispettivamente per i sistemi di telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio e di telecontrollo delle pressioni di esercizio dei gruppi di riduzione;
- b. per quanto riguarda le misure per favorire l'accelerazione nell'eliminazione delle cause dell'insorgenza delle dispersioni di gas sulle reti:
- i) il rafforzamento dell'obbligo di servizio di sostituzione o risanamento della ghisa con giunti canapa e piombo prevedendo per le imprese distributrici di gas ulteriori obblighi intermedi di servizio per il periodo 2009 – 2014 (sostituzione o risanamento della rete in ghisa con giunti canapa e piombo minimo per almeno il 50% entro il 31 dicembre 2010 e per almeno il 70% entro il 31 dicembre 2012);
  - ii) l'introduzione di nuovi obblighi di servizio in tema di protezione catodica delle reti in acciaio prevedendo che le imprese distributrici di gas provvedano entro il 2015 a porre le condotte in acciaio non ancora in protezione catodica in condizione di efficace applicazione della protezione catodica o a provvedere, in alternativa, alla loro eventuale sostituzione, con obblighi intermedi nel periodo 2009 – 2012 che diano priorità alla messa in efficace protezione catodica della rete in MP;

- con riferimento all'obiettivo specifico relativo all'aumento del numero delle misure del grado di odorizzazione del gas, l'Autorità, stante la sua rilevanza per un uso sicuro del gas, ha proposto nel secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas:
  - a. per quanto riguarda le possibili opzioni sulla componente relativa all'odorizzazione del gas del sistema incentivante i recuperi di sicurezza, sottoposte ad AIR, ai fini del mantenimento, seppure in misura ridotta, di incentivi ai controlli dell'odorizzazione del gas, di confermare l'opzione B.3, che prevedeva di dimezzare l'importo della componente "odorizzazione" e di elevare almeno del 50% il numero minimo annuo obbligatorio di misure del grado di odorizzazione del gas;
  - b. ai fini della responsabilizzazione delle imprese distributrici di gas alla corretta effettuazione dei controlli del grado di odorizzazione del gas, di demandare alle imprese distributrici stesse la valutazione in merito alla necessità di tornare anche più volte sul medesimo punto di misura nel corso dello stesso anno per effettuare il controllo;
  - c. ai fini di fornire alle imprese distributrici di gas un quadro completo di norme tecniche in tema di odorizzazione di gas, di affidare al Comitato Italiano Gas, nell'ambito del Protocollo d'Intesa siglato con l'Autorità il 23 febbraio 2008, il mandato di verificare se le attuali Linee guida in materia di misura del grado di odorizzazione necessitano di eventuali interventi di aggiornamento alla luce dello sviluppo della normativa e della regolazione dell'Autorità in materia;
- con riferimento all'obiettivo specifico relativo al rafforzamento del servizio di pronto intervento, l'Autorità ha proposto nel secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas:
  - a. tenuto conto delle opzioni in tema di pronto intervento, sottoposte ad AIR, che a partire dall'1 gennaio 2009 fosse previsto per ogni impresa distributtrice di gas:
    - i) l'obbligo di disporre o di avvalersi per tutti gli impianti di distribuzione gestiti di uno o più centralini di pronto intervento che avessero almeno le caratteristiche ora previste per gli esercenti che richiedono gli incentivi su base volontaria, in modo da assicurare comunque un servizio in grado di ricevere e tracciare le chiamate di pronto intervento;
    - ii) l'obbligo di dare risposta alla chiamata di pronto intervento entro 60 secondi tramite un operatore in grado di impartire le prime disposizioni indispensabili per scongiurare un eventuale incidente da gas combustibile e di attivare tempestivamente la squadra di pronto intervento, ove necessaria, in modo da assicurare tempestività ed efficacia nella risposta alla chiamata di pronto intervento;
  - b. di confermare la disciplina esistente in tema di pronto intervento, introducendo peraltro per tutti gli impianti di distribuzione di gas una franchigia assoluta pari ad un evento applicabile sia al livello generale che all'obbligo di servizio, per tenere conto di impianti di distribuzione caratterizzati da un numero esiguo di chiamate di pronto intervento;
- con riferimento all'obiettivo specifico relativo all'aumento dell'efficienza e della non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti finali,

l'Autorità ha proposto nel secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas:

- a. tenuto conto delle opzioni in tema di esecuzione di lavori semplici, sottoposte ad AIR, in una logica di semplificazione e di continuità con la regolazione vigente, di lasciare inalterate le disposizioni in tema di esecuzione di lavori semplici, ossia di preferire l'opzione nulla D.O, stante da una parte la diversità delle posizioni emerse in consultazione su tale argomento e, dall'altra, il fatto che la revisione della disciplina degli indennizzi automatici, in linea con quanto fissato per il settore elettrico con la deliberazione n. 333/07, avrebbe potuto favorire la virtuosità delle imprese distributrici di gas grazie al meccanismo di crescita del corrispettivo in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione;
  - b. ai fini di consentire il consolidamento delle nuove disposizioni in tema di verifica del gruppo di misura del gas su richiesta del cliente finale, di non presentare ulteriori proposte su tale argomento in considerazione del breve periodo intercorso tra l'emanazione della deliberazione ARG/gas 51/08 e la pubblicazione del secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas e di rinviare una verifica dell'attuazione delle nuove norme dopo un adeguato periodo di monitoraggio;
  - c. ai fini di rafforzare le tutele dei consumatori in merito alle condizioni di fornitura del gas, di individuare in tema di verifica della pressione di fornitura i valori di riferimento mediante la *Gas Appliances Directive* (GAD), prevedendo altresì per i clienti finali alimentati in MP/AP un obbligo di servizio per le imprese distributrici circa il mantenimento nel tempo del valore di pressione individuato in fase di preventivazione, e di introdurre un livello specifico per la verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale, stante l'assenza di particolare criticità al riguardo;
  - d. ai fini di assicurare la convergenza tra i settori elettrico e del gas a tutto beneficio dei consumatori e dell'efficienza del sistema, di adottare la disciplina in tema di appuntamenti e di indennizzi automatici ai clienti finali in caso di mancato rispetto degli standard di qualità fissati dall'Autorità già definita per il settore elettrico con la deliberazione n. 333/07, prevedendo altresì norme aggiuntive tese a responsabilizzare il cliente finale al rispetto dell'appuntamento concordato;
- alcuni tra i soggetti partecipanti, che hanno inviato osservazioni in esito al secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas, hanno espresso alcuni profili critici verso le proposte finali dell'Autorità, che possono essere così sintetizzate per gli aspetti principali:
    - a. con riferimento all'obiettivo specifico relativo alla riduzione del numero delle dispersioni di gas sulle reti:
      - i) non condividono la gradualità nell'introduzione obbligatoria del sistema incentivante i recuperi di sicurezza proposto dall'Autorità ma, pur in presenza di posizioni differenti, chiedono in generale una maggiore flessibilità per i tempi di partecipazione a tale sistema in funzione del numero di clienti finali serviti;
      - ii) fermo restando la condivisione della scelta dell'ambito provinciale di impresa come base per l'applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza, chiedono che tale base non venga adottata già a

partire dal 2009, poiché ritengono che comporti nell'immediato un aggravio nelle procedure di reperimento dei dati e di attuazione delle attività connesse;

- iii) non condividono la scelta di un unico anno di riferimento per il calcolo dei recuperi di sicurezza nel terzo periodo di regolazione, ma suggeriscono di adottare un riferimento almeno biennale al fine di evitare fenomeni distorsivi legati all'accadimento di eventi puntuali ed anomali;
- iv) esprimono preoccupazione sulla fissazione del valore massimo del tasso annuo di miglioramento  $\alpha_j$  nell'intervallo  $10\% \div 14\%$ , ritenuto eccessivamente sfidante specialmente con riferimento agli impianti di distribuzione caratterizzati da un livello di partenza significativamente peggiore rispetto al livello obiettivo, e suggeriscono di adottare per  $\alpha_j$  un valore massimo compreso nell'intervallo  $5\% \div 10\%$ ;
- v) ritengono non adeguato l'ammontare massimo degli incentivi rispetto allo sforzo che le imprese di distribuzione devono mettere in atto e richiedono pertanto l'innalzamento del  $Q_{max}$  al  $3 \div 4\%$ , in analogia a quanto stabilito per i recuperi di continuità nel settore elettrico, prevedendo peraltro meccanismi di mitigazione delle penalità ed un  $VAL_{CONV}$  pari a  $130 \div 150$  euro per cliente finale all'anno;
- vi) evidenziano l'opportunità di prevedere, in questo primo periodo di attuazione obbligatoria del sistema incentivante i recuperi di sicurezza, un riconoscimento asimmetrico a favore degli incentivi e che premi maggiormente i casi prossimi al livello obiettivo, per i quali lo sforzo di miglioramento richiesto alle imprese di distribuzione risulta più significativo, mantenendo peraltro incentivi anche al di sotto del livello obiettivo medesimo;
- vii) segnalano, con riferimento alla procedura per l'effettuazione dei controlli relativi all'attuazione del sistema di incentivi e penalità per recuperi di sicurezza, la necessità di chiarire quali siano le non congruità da prendere in considerazione, distinguendo i casi di mancata documentazione a corredo da quelli con meri errori di trascrizione sulla modulistica operativa;
- viii) pur condividendo il meccanismo proposto per l'incentivazione di investimenti innovativi in tema di telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio e dei gruppi di riduzione finale (GRF), suggeriscono per questi ultimi il collegamento degli incentivi al numero di GRF sottoposti a telecontrollo, anziché alle estensioni delle reti dotate di GRF sottoposti a telecontrollo, prevedendo sia il riconoscimento massimo degli incentivi al superamento della soglia del  $10 \div 15\%$  dei GRF sottoposti a telecontrollo sia un rafforzamento degli incentivi previsti per l'installazione di tali apparati;
- ix) richiedono che sia data la possibilità alle imprese distributrici di posticipare i termini di messa in protezione catodica efficace o di sostituzione delle reti in acciaio non ancora in protezione catodica sulla base degli elementi in possesso delle imprese stesse che consentano di valutare le priorità di intervento;

- b. con riferimento all'obiettivo specifico relativo all'aumento del numero delle misure del grado di odorizzazione del gas, pur condividendo l'aumento del numero minimo obbligatorio di controlli di odorizzazione, propongono di confermare l'entità degli incentivi attuali, a fronte della rilevanza di tale attività ai fini della sicurezza nella distribuzione di gas;
- c. con riferimento all'obiettivo specifico relativo al rafforzamento del servizio di pronto intervento:
  - i) non condividono l'obbligo di rispondere ad ogni chiamata di pronto intervento entro 60 secondi, in quanto ciò comporterebbe un aumento del numero di operatori di centralino di pronto intervento eccessivo rispetto ai pochi casi attuali di congestione del centralino stesso e che equivarrebbe comunque a prevedere una struttura con un presidio di 24 ore su 24, ma suggeriscono di fissare piuttosto uno standard generale sulla tempestività della risposta telefonica;
  - ii) segnalano l'opportunità di prevedere l'adeguamento del servizio di pronto intervento ai requisiti attualmente previsti per le aziende che aderiscono volontariamente al sistema degli incentivi per tutte le imprese distributrici, prevedendo peraltro che tale adeguamento possa avvenire entro il primo semestre 2009, al fine di assicurare alle imprese un tempo adeguato per attuare quanto richiesto;
- d. con riferimento all'obiettivo specifico relativo all'aumento dell'efficienza e della non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti finali:
  - i) pur condividendo l'opportunità di allineare il settore del gas a quello elettrico per quanto riguarda la disciplina degli appuntamenti e degli indennizzi automatici, richiedono di prevedere il mantenimento delle vigenti discipline nel settore del gas per l'intero 2009 al fine di assicurare alle imprese tempi adeguati per l'aggiornamento dei sistemi informativi e delle procedure aziendali;
  - ii) segnalano la necessità di mantenere la possibilità per il cliente finale di richiedere il preventivo e l'esecuzione dei lavori direttamente all'impresa distributtrice, dato che in tali casi il cliente finale di norma non ha ancora stipulato il contratto di fornitura del gas con un'impresa di vendita;
  - iii) non condividono il meccanismo previsto per responsabilizzare il cliente finale al rispetto dell'appuntamento fissato, ma richiedono che venga invece addebitato al cliente finale il costo di uscita del personale che si è recato all'appuntamento;
  - iv) non condividono l'introduzione di uno standard specifico per la verifica della pressione di fornitura, ma suggeriscono di reintrodurre lo standard generale previsto per tale prestazione nel primo periodo di regolazione;

**Ritenuto che sia opportuno:**

- confermare le proposte formulate nel secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas o rivederne alcuni aspetti, in

relazione alle argomentazioni prodotte dai soggetti interessati partecipanti alla seconda consultazione, come di seguito specificato:

- a. per quanto concerne l'obiettivo specifico relativo alla riduzione del numero delle dispersioni di gas sulle reti:
  - i) prevedere la decorrenza dal 2010 del meccanismo di incentivi e penalità per recuperi di sicurezza per i soggetti con più di 50.000 clienti finali, estesa gradualmente e progressivamente a tutti gli altri soggetti, con esclusione dei distributori di gas diversi dal gas naturale, prevedendo altresì che le imprese distributrici di gas naturale con meno di 50.000 clienti finali possano richiedere deroga di partecipazione per il terzo periodo di regolazione; poiché si ritiene che tali richieste di deroga possano essere avanzate da imprese distributrici che in caso di partecipazione potrebbero risultare nelle condizioni di dover versare una penalità per mancato recupero di sicurezza, la richiesta di deroga comporta in via di equità il versamento di un importo di mancata partecipazione *IMP* stabilito presuntivamente pari alla metà della penalità massima applicabile in caso di partecipazione;
  - ii) confermare la scelta dell'ambito provinciale di impresa come base di applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza, confermando il calcolo dei parametri di ambito provinciale a partire da quelli calcolati a livello di impianto di distribuzione, al fine di evitare i rischi paventati dalle imprese di aggravio nelle procedure di reperimento dei dati e di attuazione delle attività connesse;
  - iii) prevedere che il sistema incentivante i recuperi di sicurezza sia basato su un indicatore biennale mobile sia per la determinazione del livello di partenza sia per la misura dei recuperi annuali di sicurezza, minimizzando in tal modo, nel calcolo dei recuperi di sicurezza, fenomeni distorsivi legati all'accadimento di eventi puntuali ed anomali;
  - iv) aumentare l'entità degli incentivi per recuperi di sicurezza, in accoglimento delle richieste dei soggetti che hanno inviato osservazioni, mediante l'innalzamento del  $Q_{max}$  al 4%, oltre al dispiegamento dei due fattori di amplificazione degli incentivi  $\varepsilon_{PC}$  e  $\varepsilon_P$  rispettivamente per i sistemi di telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio e di telecontrollo dei gruppi di riduzione; confermare inoltre per il parametro  $VAL_{CONV}$  il valore di 130 euro per cliente finale all'anno per l'intero terzo periodo regolatorio, poiché si ritiene che tale valore, che comporta mediamente un incremento del 15% degli incentivi rispetto ai valori attuali, e l'innalzamento del  $Q_{max}$  di cui sopra rendano adeguato per il terzo periodo regolatorio l'ammontare massimo degli incentivi rispetto allo sforzo che le imprese di distribuzione devono mettere in atto;
  - v) modificare i principali parametri di calcolo degli incentivi legati alla componente relativa alle dispersioni di gas, a parziale accoglimento delle richieste di alcune imprese distributrici, prevedendo in particolare un limite pari al 7% per il tasso annuo di miglioramento  $\alpha_j$  per ogni ambito provinciale di impresa, una franchigia per l'indicatore  $P_{DISP,i,j}$  del +/- 0,05, all'interno della quale non vengano applicati né incentivi

né penalità, con tetti asimmetrici per l'indicatore  $P_{DISP,t,j}$  pari a 1 per gli incentivi e pari a -0,25 e -0,50 rispettivamente per le penalità negli anni 2009-2010 e 2011-2012; si ritiene infatti che tali modifiche consentano da una parte di rendere sostenibile per le imprese distributrici il sistema incentivante anche nei casi con un livello di partenza significativamente maggiore del livello obiettivo e, dall'altra, riducano significativamente il rischio di eccessive penalizzazioni economiche assicurando nel contempo un quadro di sufficiente stabilità;

- vi) integrare, dopo una ulteriore sperimentazione, la procedura per l'effettuazione dei controlli relativi all'attuazione del sistema di incentivi e penalità per recuperi di sicurezza con una migliore definizione delle non congruità da prendere in considerazione, distinguendo i casi di mancata documentazione a corredo da quelli con meri errori di trascrizione sulla modulistica operativa, al fine di una certezza delle modalità di esercizio dei poteri di vigilanza da parte dell'Autorità;
- vii) modificare, in accoglimento delle richieste di alcune imprese distributrici, il meccanismo proposto per l'incentivazione di investimenti innovativi in tema di telecontrollo dei gruppi di riduzione finale, con il collegamento degli incentivi al numero dei gruppi di riduzione finale sottoposti a telecontrollo, anziché alle estensioni delle reti dotate di gruppi di riduzione finale sottoposte a telecontrollo, prevedendo il riconoscimento massimo degli incentivi al superamento della soglia del 10% sul numero totale dei gruppi di riduzione finale ed il telecontrollo sia della pressione in ingresso sia della pressione in uscita del gruppo di riduzione finale;
- b. per quanto concerne l'obiettivo specifico relativo all'aumento del numero delle misure del grado di odorizzazione del gas, confermare l'aumento del 50% del numero minimo annuo obbligatorio di controlli del grado di odorizzazione del gas, prevedendo però di mantenere l'entità degli incentivi attuali, in accoglimento delle richieste di alcune imprese distributrici, al fine di favorire un più puntuale e frequente controllo dell'odorizzazione del gas da parte delle imprese;
- c. per quanto concerne l'obiettivo specifico relativo al rafforzamento del servizio di pronto intervento:
  - i) prevedere, in accoglimento delle richieste di alcune imprese distributrici, l'adeguamento del servizio di pronto intervento ai requisiti attualmente previsti per le aziende che aderiscono volontariamente al sistema degli incentivi entro il primo semestre 2009, al fine di consentire a tutte le imprese un tempo sufficiente per adeguare il proprio servizio di pronto intervento;
  - ii) introdurre un nuovo indicatore "tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento" per il quale definire, a partire dal 2010, un nuovo standard generale che preveda un tempo di risposta di entro 120 secondi per almeno il 90% delle chiamate, al fine di contemperare l'esigenza di misurare la tempestività di risposta del servizio di pronto intervento con quella di tenere conto delle possibili puntuali

- congestioni del centralino di pronto intervento segnalate dalle imprese distributrici;
- d. per quanto concerne l'obiettivo specifico relativo all'aumento dell'efficienza e della non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti finali:
- i) prevedere, in accoglimento delle richieste di alcune imprese distributrici, il mantenimento delle vigenti discipline in tema di appuntamenti e di indennizzi automatici per il settore del gas per l'intero 2009 al fine di assicurare alle imprese tempi adeguati per l'aggiornamento dei sistemi informativi e delle procedure aziendali alle nuove discipline che entreranno in vigore dal 2010;
  - ii) confermare la possibilità per il cliente finale di richiedere il preventivo e l'esecuzione dei lavori direttamente all'impresa distributtrice in tutti i casi nei quali non abbia ancora stipulato il contratto di fornitura del gas con un'impresa di vendita;
  - iii) confermare il meccanismo proposto per responsabilizzare il cliente finale al rispetto dell'appuntamento fissato per l'effettuazione della prestazione richiesta, poiché si ritiene eccessivamente penalizzante per il cliente finale che gli venga addebitato il costo di uscita del personale dell'impresa che si è recato all'appuntamento, prevedendo, per tale ragione, il divieto per l'impresa distributtrice di addebitare, o direttamente o indirettamente, tali costi al venditore che invia la richiesta per conto del cliente finale;
  - iv) confermare l'introduzione di uno standard specifico per la verifica della pressione di fornitura del gas, dato che non si ravvisano differenze sostanziali rispetto al settore elettrico ove è stato previsto un analogo standard specifico per la verifica della tensione di fornitura dell'energia elettrica;
- abrogare le precedenti deliberazioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi gas, in un quadro di semplificazione normativa e di messa a disposizione di un'unica fonte normativa che contenga tutte le disposizioni in materia di regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas, fatto salvo di procedere entro il 2008 ad eventuali integrazioni con riferimento alle disposizioni in materia di gestione dei reclami dei clienti finali e di qualità del servizio di vendita per i settori dell'energia elettrica e del gas, incluse le norme in materia di qualità dei servizi telefonici resi dai *call center* commerciali di cui alla deliberazione n. 139/07, una volta completato il processo di consultazione avviato con il documento per la consultazione DCO 18/08;
  - ai fini della semplificazione della regolazione, prevedere l'emanazione di un Testo unico della distribuzione e misura del gas (di seguito: Testo Unico), articolato in due Parti, comprendenti le disposizioni dell'Autorità in materia di qualità e di tariffe per i servizi di distribuzione e misura del gas per il terzo periodo di regolazione;
  - allo scopo di concedere un adeguato periodo temporale alle imprese di distribuzione per gli adeguamenti operativi richiesti, procedere in via immediata all'emanazione della Parte I del suddetto Testo Unico, contenente la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012, fermo restando che la Parte II (RTDG) sarà

relativa alla Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il medesimo periodo regolatorio

- in virtù della portata innovativa e complessiva del presente provvedimento, confermare il mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio a dare attuazione alla Parte I del Testo Unico, con Istruzioni tecniche che possano facilitare l'implementazione della disciplina, previa informativa all'Autorità

### **DELIBERA**

1. di approvare la 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), relativa alla Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il medesimo periodo di regolazione (RQDG), allegata alla presente deliberazione di cui forma parte integrante e sostanziale, che entrerà in vigore dall'1 gennaio 2009, e di prevedere che la Parte II del medesimo TUDG sia costituita dalla Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RTDG) da approvare al completamento del procedimento avviato con la deliberazione n. 225/07;
2. di prevedere che il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas per il periodo di regolazione 2005 – 2008, di cui all'Allegato A della deliberazione n. 168/04 e successive modificazioni e integrazioni, continui ad essere applicato per quanto necessario all'attuazione delle disposizioni di cui alla RQDG e per la definizione delle partite di competenza dell'anno 2008 relative alla regolazione della sicurezza, ivi inclusi i meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza, alla regolazione della qualità commerciale della distribuzione e della vendita di gas e venga abrogato definitivamente dall'1 gennaio 2010;
3. di integrare il comma 33.5 dell'articolo 33 del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas per il periodo di regolazione 2005 – 2008, di cui all'Allegato A della deliberazione n. 168/04 e successive modificazioni e integrazioni, aggiungendo dopo le parole “-  $VRD_{T-I_i}$  è il vincolo dei ricavi della località *i-esima*, servita dall'impianto di distribuzione *j*, relativo all'anno termico precedente all'anno solare *t*, approvato dall'Autorità” le parole “; per l'anno 2008 tale valore è sostituito dal prodotto di 130 euro/cliente finale per il numero dei clienti finali serviti al 31 dicembre 2007 dall'impianto di distribuzione *j*, escluse le località in periodo di avviamento o in periodo di subentro”;
4. di abrogare dall'1 gennaio 2010 le seguenti deliberazioni dell'Autorità, in quanto le disposizioni in esse contenute sono integrate nel Testo Unico approvato con la presente deliberazione:
  - a. deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2005, n. 158/05;
  - b. deliberazione dell'Autorità 22 novembre 2005, n. 243/05;
  - c. deliberazione dell'Autorità 6 giugno 2006, n. 108/06;
  - d. deliberazione dell'Autorità 28 marzo 2007, n. 74/07;
  - e. deliberazione dell'Autorità 29 aprile 2008, ARG/gas 51/08;

- f. deliberazione dell’Autorità 3 luglio 2008, ARG/gas 90/08;
5. di aggiungere all’articolo 76 dell’Allegato A alla deliberazione n. 333/07 e successive modificazioni e integrazioni il seguente comma 76.10:  
“76.10 Nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell’esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza del cliente finale, documentata dall’impresa distributrice, il computo del tempo per l’esecuzione di dette prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l’impresa distributrice. È fatto divieto all’impresa distributrice di addebitare direttamente o indirettamente costi al richiedente nei casi di mancata presenza del cliente finale all’appuntamento concordato ai fini dell’esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale.”;
6. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell’Autorità affinché provveda a dare attuazione alla Parte I del Testo Unico, con Istruzioni tecniche che possano facilitarne l’implementazione, previa informativa all’Autorità;
7. di dare mandato al Direttore della Direzione Vigilanza e Controllo in collaborazione con il Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio di definire mediante propria determinazione, sentita l’Autorità:
- a. la procedura per l’effettuazione delle verifiche ispettive relative ai dati di sicurezza trasmessi dalle imprese distributrici ai fini della determinazione dei recuperi di sicurezza;
  - b. l’aggiornamento della procedura per l’effettuazione delle verifiche a campione dei dati di qualità ai sensi della RQDG;
8. di pubblicare sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito internet dell’Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)) il presente provvedimento, che entra in vigore dalla data della sua prima pubblicazione;
9. di pubblicare sul sito internet dell’Autorità:
- a. il testo dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità n. 168/04 come risultante dalle modificazioni ed integrazioni apportate con la presente deliberazione;
  - b. il testo dell’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità n. 333/07 come risultante dalle modificazioni ed integrazioni apportate con la presente deliberazione.

7 agosto 2008

Il Presidente: Alessandro Ortis