

DELIBERAZIONE 4 DICEMBRE 2014
596/2014/R/GAS

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO DEL GAS NATURALE
PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 2015-2018

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO

Nella riunione del 4 dicembre 2014

VISTI:

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legge 24 gennaio 2012 n. 1, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012 n. 27;
- il decreto legge 22 giugno 2012 n. 83, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012 n. 134;
- il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 17 aprile 2008;
- il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 19 febbraio 2014;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 21 giugno 2005, n. 119/05 e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2006, n. 220/06 e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 18 gennaio 2007, n. 11/07 e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 15 maggio 2007, n. 116/07 e successive modifiche e integrazioni;
- la deliberazione dell'Autorità 7 maggio 2009, ARG/gas 55/09;
- la deliberazione dell'Autorità 30 ottobre 2009, GOP 46/09;
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2010, ARG/gas 119/10 ed il relativo allegato A;

- la deliberazione dell’Autorità 22 novembre 2010, ARG/gas 204/10 ed il relativo allegato A (di seguito: *RQSG*);
- la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 308/2012/A ed il relativo allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 1 agosto 2013, 353/2013/R/gas;
- la deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2013, 602/2013/R/GAS (di seguito: deliberazione 602/2013/R/GAS);
- la deliberazione dell’Autorità 27 febbraio 2014, 79/2014/R/gas (di seguito: deliberazione 79/2014/R/GAS);
- la deliberazione dell’Autorità 27 febbraio 2014, 85/2014/R/gas (di seguito: deliberazione 85/2014/R/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 11 settembre 2014, 442/2014/A;
- il documento per la consultazione 24 aprile 2014, 189/2014/R/gas;
- il documento per la consultazione 10 luglio 2014, 336/2014/R/gas (di seguito: documento 336/2014/R/gas) e le osservazioni pervenute;
- il documento per la consultazione 07 agosto 2014, 417/2014/R/gas;
- la deliberazione dell’Autorità 30 ottobre 2014, 531/2014/R/gas (di seguito: deliberazione 531/2014/R/gas);
- le linee guida del Comitato Italiano Gas (di seguito: linee guida CIG) applicabili al settore dello stoccaggio del gas naturale;
- le linee guida dell’Associazione per la Protezione dalle Corrosioni Elettrolitiche (di seguito: linee guida APCE) applicabili al settore dello stoccaggio del gas naturale.

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione 79/2014/R/gas, l’Autorità ha avviato il procedimento su tariffe e qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale, per il quarto periodo di regolazione;
- in materia di qualità del servizio di stoccaggio, sono stati individuati i seguenti obiettivi generali:
 - a. migliorare alcuni aspetti inerenti la sicurezza delle infrastrutture di stoccaggio in analogia a quanto disposto con la deliberazione 602/2013/R/GAS in materia di sicurezza del servizio di trasporto del gas naturale;
 - b. in materia di continuità del servizio, focalizzare la regolazione sulla continuità effettivamente erogata agli utenti del servizio;
 - c. semplificare la regolazione della qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale;
- con il documento 336/2014/R/gas, l’Autorità ha delineato i propri orientamenti in materia di sicurezza, continuità e qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale per il periodo 2015-2018;

- tali orientamenti sono stati coerenti con gli obiettivi generali e sono stati formulati tenendo conto:
 - a. della regolazione in vigore della qualità del servizio e dei suoi effetti, sia per quanto riguarda la sicurezza e continuità del servizio di stoccaggio che per quanto riguarda gli aspetti di qualità commerciale dello stesso servizio di stoccaggio;
 - b. dei dati disponibili comunicati dalle imprese di stoccaggio per l'anno termico 2012-2013;
- in materia di sicurezza del servizio, l'Autorità ha formulato i propri orientamenti in relazione a:
 - a. protezione catodica delle *flow line* di collegamento in acciaio, ed in particolare:
 - con decorrenza dal 1° gennaio 2017, obbligo di protezione catodica efficace del 100% delle *flow line* di collegamento in acciaio, fatte salve le esclusioni previste dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalle pertinenti Linee Guida APCE;
 - entro il 31 dicembre 2016, obbligo di telesorveglianza (in continuo) del 100% dei sistemi di protezione catodica protetti con impianti a corrente impressa;
 - b. ispezione e sorveglianza delle *flow line* di collegamento, ed in particolare:
 - sottoporre sia le *flow line* di collegamento non protette catodicamente che quelle in protezione catodica non efficace, ad ispezione tramite “pig” (ove tecnicamente possibile), con frequenza minima almeno triennale, a decorrere dal 1° gennaio 2015;
 - c. stato di consistenza delle *flow line* di collegamento, ed in particolare:
 - predisporre per ogni giacimento gestito, lo stato di consistenza delle *flow line* di collegamento in relazione ai tratti posati o sostituiti o dismessi;
 - provvedere, con cadenza annuale e con riferimento ad ogni giacimento gestito, all'aggiornamento dello stato di consistenza delle *flow line* di collegamento al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
 - d. emergenze di servizio, ed in particolare:
 - disporre che l'impresa di stoccaggio comunichi al CIG i dati e le informazioni sulle emergenze di servizio, seguendo i tempi e le modalità previste per le emergenze di servizio nel settore del trasporto gas naturale;
 - disporre di almeno un recapito telefonico con linea fissa, abilitato a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di intervento, con passaggio diretto ad un operatore senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
 - disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute e garantire un'autonomia del sistema di ricezione e smistamento delle segnalazioni telefoniche di almeno 24

- ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica da parte del gestore di rete;
- provvedere, in caso di variazione del/i recapiti telefonici dedicati al servizio di intervento, alla tempestiva pubblicazione sul proprio sito internet del/i nuovo/i recapito/i telefonico/i e comunicazione in forma scritta agli utenti del servizio di stoccaggio e alle imprese di trasporto, oltre che all'aggiornamento del/i recapito/i telefonico/i riportati nei cartelli affissi nelle aree territoriali in cui sono dislocate le varie parti di impianto dei sistemi di stoccaggio gestiti;
 - e. comunicare all'Autorità i dati inerenti la sicurezza del servizio di stoccaggio, ed in particolare, prevedere che la comunicazione dei dati avvenga solamente a seguito di richieste specifiche dell'Autorità, fatta eccezione per le informazioni riguardanti le emergenze di servizio per le quali è previsto, al loro verificarsi, l'invio al CIG e da questi all'Autorità;
 - in materia di continuità del servizio, l'Autorità ha formulato i propri orientamenti in relazione a:
 - f. rimozione dell'attuale obbligo di servizio relativo alla disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione;
 - g. introduzione di uno standard individuale ed indennizzi automatici sulla riduzione/interruzione della capacità di iniezione ed erogazione a seguito di interventi non programmati, ed in particolare:
 - introduzione di due indicatori del numero di ore/giorni annui di interruzione/riduzione della capacità (ore/giorni equivalenti a capacità intera) per interventi non programmati che impattano sulla capacità conferita ad inizio anno termico, al netto di quelli conseguenti al servizio di interrompibilità o ad emergenze di servizio non riconducibili a responsabilità dell'impresa di stoccaggio, uno per la fase di iniezione ed uno per la fase di erogazione;
 - fissazione di due standard individuali, nella forchetta 8 ore-2 giorni equivalenti a capacità intera, uno per la fase di iniezione e uno per quella di erogazione;
 - impiego del riferimento all'anno solare, sia per gli standard che per gli indicatori;
 - ammontare dell'indennizzo automatico proporzionale alla capacità conferita non resa disponibile oltre lo standard individuale, sia per la fase di iniezione che per quella di erogazione, calcolata con riferimento ai fattori di adeguamento in vigore al momento dell'interruzione/riduzione della capacità e proporzionale al corrispettivo unitario della capacità di iniezione o di erogazione; a tale scopo, l'Autorità intende utilizzare, per l'intero periodo di regolazione, i valori dei corrispettivi unitari per la capacità di iniezione (f_{PI}) e di erogazione (f_{PE}), di cui alla tabella 1 della deliberazione 350/2013/R/gas, moltiplicati per 0,1;

- fissazione di un tetto massimo all'indennizzo automatico, in corrispondenza di valori dell'indicatore pari al triplo del valore dello standard individuale (1-6 giorni equivalenti a capacità intera), al fine di contenere il rischio per l'impresa di stoccaggio;
- erogazione dell'indennizzo automatico entro il 30 giugno dell'anno solare successivo a quello cui si riferiscono le interruzioni/riduzioni della capacità, tramite i meccanismi ordinari di fatturazione;
- decorrenza del meccanismo a partire dall'1 gennaio 2015;
- h. comunicazione all'Autorità dei dati inerenti la continuità del servizio di stoccaggio solamente a seguito di richieste specifiche da parte dell'Autorità;
- in materia di qualità commerciale, l'Autorità ha formulato i propri orientamenti in relazione a:
 - i. rimozione del livello specifico relativo al tempo di preavviso all'utente di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati;
 - j. rimozione degli obblighi di servizio riguardanti il tempo di gestione delle richieste di accesso al servizio presentate in corso d'anno e il tempo di comunicazione all'utente delle allocazioni mensili;
 - k. modifica del livello specifico relativo al tempo di risposta motivata a richieste scritte relative a documenti di fatturazione;
 - l. trasformazione dell'indicatore "tempo di comunicazione all'utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità", da obbligo di tempestività a livello specifico;
 - m. trasformazione dell'indicatore "tempo di comunicazione all'utente della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti", da obbligo di tempestività a livello specifico;
 - n. trasformazione dello standard riguardante il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni da generale a specifico;
 - o. introduzione di uno standard specifico relativo al tempo massimo di ripristino di un applicativo informatico in seguito ad un malfunzionamento;
 - p. aggiornamento dell'importo dell'indennizzo automatico;
 - q. comunicazione all'Autorità dei dati inerenti la qualità commerciale del servizio di stoccaggio, solamente a seguito di richieste specifiche dell'Autorità;
- in materia di indagini di *customer satisfaction*, l'Autorità ha formulato i propri orientamenti in relazione alla effettuazione di indagini periodiche di *customer satisfaction*, quale strumento finalizzato all'aggiornamento e sviluppo della regolazione basata anche su incentivi di tipo reputazionale, ed in particolare:
 - a. finanziando le suddette indagini tramite il "Conto Oneri Stoccaggio" istituito presso la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (di seguito: CCSE), ed alimentato dal corrispettivo unitario variabile CV^{OS} ;

- b. pubblicando gli esiti delle indagini sul sito dell'Autorità, al fine di favorire il confronto con gli operatori;
- c. prevedendo l'avvalimento della CCSE;
- alcuni tra i soggetti partecipanti alla consultazione, che hanno inviato osservazioni in merito al documento 336/2014/R/gas, hanno evidenziato alcune criticità in merito agli orientamenti dell'Autorità, che possono essere così sintetizzati per gli aspetti principali:
 - a. in materia di continuità del servizio, è stato evidenziato che:
 - l'orientamento di assoggettare alla disciplina degli indennizzi automatici lo standard individuale sulla riduzione/interruzione massima della capacità di iniezione ed erogazione a seguito di interventi non programmati, non è stato pienamente condiviso in quanto, con l'introduzione del mercato del bilanciamento, l'utilizzo dello stoccaggio da parte dell'utente può avvenire in maniera totalmente slegata dalla capacità giornaliera conferita; di conseguenza l'utente, erogando fino alla sua giacenza, può di fatto superare i limiti contrattuali (di seguito: rilievo R1);
 - qualora l'Autorità intendesse comunque procedere all'introduzione della disciplina degli indennizzi automatici, i rispettivi meccanismi di determinazione non dovrebbero fare riferimento al corrispettivo tariffario, visto che, dall'anno termico 2014/2015, in applicazione dell'articolo 14 del decreto legge n. 1 del 2012, l'accesso al sistema di stoccaggio avviene tramite meccanismi di asta che per tale anno termico hanno previsto prezzi di riserva correlati all'andamento dei prezzi sul mercato del gas; poiché quindi gli utenti a cui è conferita la capacità di stoccaggio corrispondono all'impresa di stoccaggio un corrispettivo indipendente da quello tariffario, è stato osservato che l'eventuale riconoscimento di un indennizzo proporzionale ai corrispettivi f_{PE} e f_{PI} , da un lato, potrebbe avere l'effetto paradossale di restituire all'utente un importo che questi non ha mai corrisposto e, dall'altro lato, non sarebbe correlato al corrispettivo che l'utente effettivamente versa per il servizio; inoltre l'indennizzo così determinato risulterebbe, secondo gli operatori, sovradimensionato rispetto alle potenziali ripercussioni che potrebbero subire gli utenti con riferimento al regime di bilanciamento di merito economico (di seguito: rilievo R2);
 - la disciplina degli indennizzi automatici dovrebbe decorrere almeno dall'inizio dell'anno termico 2015-2016 (di seguito: rilievo R3);
 - b. in materia di qualità commerciale, è stato evidenziato che:
 - l'indicatore denominato "tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti" dovrebbe essere rimosso poiché il Decreto ministeriale 19 febbraio 2014 e la deliberazione 85/2014/R/gas hanno disposto l'eliminazione

dell'assegnazione prioritaria attraverso un meccanismo pro-quota dello stoccaggio di modulazione ai soggetti che servono un mercato civile, con la conseguente disapplicazione del meccanismo di trasferimenti/subentri automatici di capacità in corso di anno termico a seguito di sostituzione nella fornitura di clienti (di seguito: rilievo R4);

- la l'orientamento di eliminare lo standard specifico relativo al tempo di preavviso all'utente di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati per assenza di richieste nell'anno termico 2012/2013, non giustificerebbe la rimozione dell'obbligo di preavviso agli utenti in caso di effettuazione di interventi non pianificati (di seguito: rilievo R5);
 - con riferimento allo standard specifico relativo al tempo massimo di ripristino di un applicativo informatico in seguito ad un malfunzionamento, sarebbe opportuno escludere dal calcolo della durata del disservizio le ore (tipicamente dalle 22:00 alle ore 06:00) in cui non sono previste operazioni a sistema da parte degli utenti dello stoccaggio (di seguito: rilievo R6);
 - con riferimento all'orientamento di trasformazione dell'indicatore "tempo di comunicazione all'utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità" da obbligo di tempestività a livello specifico, sarebbe opportuno che quest'ultimo venisse riferito ad un tempo minimo e non ad un tempo massimo (di seguito: rilievo R7);
 - l'aggiornamento dell'importo dell'indennizzo automatico potrebbe generare un incremento del numero di segnalazioni da parte degli utenti spingendo questi ultimi a comportamenti opportunistici; viene osservato inoltre che i dati sulla qualità commerciale relativi all'anno termico 2012/2013 non fanno emergere inefficienze o carenze prestazionali da parte delle imprese di stoccaggio nei confronti degli utenti, imputabili all'attuale valore dell'importo dell'indennizzo automatico (di seguito: rilievo R8);
- c. in materia di indagini di *customer satisfaction* sono stati evidenziati:
- perplessità sull'utilità di svolgere indagini demoscopiche per verificare il grado di soddisfazione e le aspettative sulla qualità del servizio di stoccaggio, in quanto tale attività è già svolta tramite le risposte ai documenti di pubblica consultazione senza comportare aggravii per gli operatori;
 - pareri contrastanti circa l'utilizzo del corrispettivo unitario variabile CV^{OS} , in quanto si tratta di una componente di sistema introdotta a copertura di oneri specifici e circoscritti e attualmente gravante sulla filiera logistica a monte del PSV, che non deve essere gravato di ulteriori voci di costo che possano farlo incrementare, rendendone ancora meno prevedibile l'andamento futuro;
- nell'ambito del procedimento, avviato con la deliberazione 79/2014/R/gas, le disposizioni approvate con la deliberazione 531/2014/R/gas, in materia di tariffe

per il servizio di stoccaggio del gas naturale, per il periodo 2015-2018, sono coerenti con le disposizioni contenute nel presente provvedimento.

RITENUTO DI:

- dare seguito agli orientamenti formulati nel documento 336/2014/R/gas, dopo aver valutato attentamente i rilievi dei soggetti interessati sopra sintetizzati, nei termini di seguito specificati:
 - a. per quanto riguarda la continuità del servizio:
 - nonostante talune osservazioni inerenti al rilievo R1 siano condivisibili, tuttavia risultano inconferenti rispetto al relativo orientamento dell’Autorità, dal momento che, nel documento 336/2014/R/gas, il dimensionamento degli indennizzi automatici è stato già riferito alla sola capacità conferita non resa disponibile e non alla capacità complessivamente non resa disponibile;
 - il rilievo R2 è condivisibile; pertanto è opportuno che l’indennizzo sia calcolato, anzichè sulla base dei corrispettivi tariffari (f_{PE} e f_{PI}), sulla base della media aritmetica dei prezzi unitari medi mensili del gas, calcolati utilizzando i valori pubblicati dal Gestore dei Mercati Energetici nella piattaforma per il bilanciamento del gas (PB-GAS) comparto G+1;
 - in ragione di quanto evidenziato al precedente alinea, ed al fine di semplificare la disciplina degli indennizzi automatici, appare opportuno l’utilizzo di un meccanismo basato su di un unico indicatore, valido sia per la fase di iniezione che per quella di erogazione, che tenga conto del numero di giorni annui di interruzione/riduzione della capacità conferita (giorni equivalenti a capacità intera) per interventi non programmati che impattano sulla capacità conferita ad inizio anno termico, al netto di quelli conseguenti al servizio di interrompibilità o ad emergenze di servizio non riconducibili a responsabilità dell’impresa di stoccaggio; di conseguenza, si ritiene appropriato fissare tale livello specifico a due giorni, essendo riferito sia alla fase di iniezione che a quella di erogazione; appare altresì opportuno fissare il tetto massimo all’indennizzo automatico in corrispondenza del triplo del valore dello standard individuale, senza distinzioni per dimensione di impresa, dal momento che i dati disponibili relativi alle due maggiori imprese di stoccaggio evidenziano che gli importi degli eventuali indennizzi automatici da corrispondere risultano essere congrui e rispondenti al principio di proporzionalità sia per quanto concerne la dimensione dell’impresa di stoccaggio sia per quanto concerne il numero di giacimenti gestiti dalle imprese di stoccaggio;

- in ragione dell'adozione di un unico standard valido sia per la fase di iniezione che per quella di erogazione, e tenuto conto della maggiore gravità connessa con la riduzione o interruzione delle prestazioni nella fase di erogazione rispetto a quella di iniezione ai fini della sicurezza del sistema gas e della continuità delle forniture, l'Autorità ritiene di assegnare un diverso peso ai periodi di tempo di interruzione/riduzione della capacità conferita che concorrono alla composizione dei giorni equivalenti a capacità intera, attraverso l'applicazione di un coefficiente moltiplicativo pari a 1,25 per i periodi di tempo che ricadono nell'intervallo 1 ottobre - 31 marzo, e pari a 0,75 per i periodi di tempo che ricadono nell'intervallo 1 aprile - 30 settembre;
 - inoltre, coerentemente con quanto previsto dalla deliberazione 531/2014/R/gas e sulla base delle osservazioni al documento 336/2014/R/gas, è opportuno confermare l'orientamento di riferire lo standard individuale relativo alla riduzione/interruzione massima della capacità di iniezione ed erogazione a seguito di interventi non programmati, all'anno solare anziché all'anno termico;
 - il rilievo R3 è condivisibile; appare pertanto opportuno fissare la quale la decorrenza del meccanismo al 1° gennaio 2016, anche in ragione di quanto evidenziato al precedente alinea;
- b. per quanto riguarda la qualità commerciale:
- il rilievo R4 con cui si propone la rimozione dell'indicatore relativo al tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti è condivisibile, tenuto conto del mutato scenario normativo;
 - il rilievo R5 appare condivisibile, purché ai fini della classificazione degli interventi non programmati, il livello specifico riguardante l'obbligo di preavviso agli utenti in caso di esecuzione di interventi non pianificati sia ridotto da 7 a 3 giorni lavorativi, al fine di assicurare coerenza con la definizione di intervento non programmato;
 - il rilievo R6, riguardante lo standard specifico relativo al tempo massimo di ripristino di un applicativo informatico in seguito a un malfunzionamento, appare condivisibile, dal momento che appare ragionevole poter consentire, durante la fascia oraria in cui non sono previste di norma operazioni a sistema da parte degli utenti dello stoccaggio, l'aggiornamento e l'*upgrade* delle funzioni applicative;
 - in riferimento al medesimo standard (tempo massimo di ripristino di un applicativo informatico in seguito ad un malfunzionamento), al fine di migliorare la fruibilità del servizio di stoccaggio da parte degli utenti, appare opportuno prevedere che gli applicativi

informatici consentano, con riferimento al sistema di stoccaggio, anche la gestione delle seguenti attività:

- trasferimenti di capacità;
 - conferimenti di capacità;
 - cessioni di gas e di capacità;
- il rilievo R7, che propone di definire il livello specifico relativo al tempo di comunicazione all'utente dell'accettazione delle richieste di cessione di capacità sulla base di un valore minimo anziché massimo (pari a 2 gg. lavorativi) appare condivisibile;
 - il rilievo R8, che critica l'aumento dell'importo degli indennizzi automatici, non è condivisibile, poiché l'importo attuale risulta sproporzionatamente inferiore al valore delle operazioni commerciali, di rilevante valore unitario, cui tali indennizzi si riferiscono, e non appare coerente con le caratteristiche degli operatori coinvolti: si tratta infatti, di norma, di operazioni commerciali che intervengono tra operatori professionisti; pertanto, indennizzi di importo troppo contenuto rischiano di essere inefficaci, in termini di incentivo a garantire adeguati standard di servizio, e inadeguati in relazione al valore del disservizio; inoltre, l'orientamento posto in consultazione consente di allineare tale aspetto della regolazione ad analogo profilo della recente disciplina della qualità del servizio di trasporto;
- c. per quanto riguarda le indagini di *customer satisfaction*:
- le osservazioni pervenute non sono condivisibili in quanto tali indagini rappresentano uno strumento complementare a quello della consultazione, dal momento che consentono l'effettuazione, anche ripetitiva, di approfondimenti su temi specifici, offrendo in tal modo la possibilità di seguire nel tempo la loro evoluzione sia in termini di coerenza sia in termini di adeguatezza, ed adeguare in tal modo la regolazione al fine di renderla più efficace ed efficiente;
 - sia opportuno conferire al Direttore della Direzione Infrastrutture mandato per l'individuazione di modalità e procedure operative inerenti allo svolgimento e il finanziamento di indagini di *customer satisfaction*, anche in forma congiunta con altri servizi del settore gas, in via prioritaria con il servizio di trasporto del gas naturale, eventualmente tramite l'avvalimento della Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico

DELIBERA

1. di approvare la Regolazione della qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale per il periodo di regolazione 2015-2018, allegata alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante e sostanziale (*Allegato A*), con efficacia a valere dal 1 gennaio 2015, quale Parte I del Testo Unico della Regolazione della qualità e delle tariffe del servizio di stoccaggio del gas naturale per il periodo di regolazione 2015-2018 (di seguito: RQSG 2015-2018);
2. di prevedere che, entro il 31 maggio 2015, le imprese di stoccaggio sottopongano alla Direzione Infrastrutture dell'Autorità una proposta di aggiornamento del Codice di rete in conformità a quanto disposto nella RQSG 2015-2018;
3. di conferire mandato al Direttore della Direzione Infrastrutture per l'individuazione di modalità e procedure operative inerenti allo svolgimento di indagini di *customer satisfaction*, anche in forma congiunta con altri servizi del settore gas, in via prioritaria con il servizio di trasporto del gas naturale, eventualmente tramite l'avvalimento della Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
4. rinviare ad un successivo provvedimento dell'Autorità, da adottarsi nel corso del 2015, l'approvazione delle modalità e procedure per lo svolgimento delle indagini di *customer satisfaction* di cui al precedente punto;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

4 dicembre 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni