

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ  
DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE, MISURA  
E VENDITA DEL GAS**

*Documento di consultazione per la formazione di provvedimenti di cui all'articolo 2,  
comma 12, lettere c), g) e h), della legge 14 novembre 1995, n. 481*

15 luglio 2004

### **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione formula proposte per la revisione della vigente regolazione che l'Autorità ha introdotto:*

- a) per la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione del gas con la deliberazione 28 dicembre 2000, n. 236/00 e successive modificazioni;*
- b) per la qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas con la deliberazione 2 marzo 2000, n. 47/00 e successive modificazioni.*

*Le proposte contenute nel presente documento tengono conto delle modifiche avvenute ed in corso nel mercato del gas e dell'esperienza accumulata nel primo periodo di attuazione della regolazione introdotta dall'Autorità in tema di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas.*

*Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte alternative prima che l'Autorità proceda all'emanazione dei provvedimenti.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro il **10 settembre 2004**.*

*L'Autorità si riserva di tenere audizioni dei soggetti interessati.*

### **Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:**

**Autorità per l'energia elettrica e il gas**  
**Area consumatori e qualità del servizio**  
**piazza Cavour 5 – 20121 Milano**  
**tel. 02-65565.313 (Segreteria Area consumatori e qualità del servizio)**  
**fax: 02-65565.230**  
**e-mail: [a\\_c@autorita.energia.it](mailto:a_c@autorita.energia.it)**  
**<http://www.autorita.energia.it>**

## INDICE

1	Introduzione	4
2	Principali effetti del primo periodo di regolazione	7
3	Obiettivi delle proposte per il secondo periodo di regolazione	8
4	Sintesi delle proposte per il secondo periodo di regolazione	8
5	Struttura del documento di consultazione	14
<b>Parte I: Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas</b>		<b>15</b>
6	Criticità della regolazione della sicurezza e continuità	15
7	La regolazione della sicurezza	15
8	La regolazione della continuità	23
9	Gli investimenti per la sicurezza sugli impianti di distribuzione	25
10	Effetti economici della regolazione della sicurezza e continuità	28
<b>Parte II: Qualità commerciale dei servizi gas</b>		<b>30</b>
11	Criticità della regolazione della qualità commerciale	30
12	Qualità commerciale per il servizio di distribuzione del gas	30
13	Qualità commerciale per il servizio di vendita del gas	37
14	Indennizzi automatici	42
<b>Parte III: Il controllo dei dati di qualità dei servizi gas</b>		<b>44</b>
15	Criteri di validazione e di verifica dei dati	44
16	La procedura di controllo dei dati	46
17	Il modello statistico per la determinazione delle non validità e delle non conformità	48
18	Le penalità per non validità e non conformità riscontrate in sede di controllo	50
19	La verifica dei dati da parte degli esercenti	50
<b>Appendici</b>		<b>52</b>
Appendice A -	Analisi quantitative dei dati di sicurezza e continuità	52
Appendice B -	Analisi quantitative sui dati di qualità commerciale	57
Appendice C -	Esempio di controllo dei dati di qualità	61
Appendice D -	Versione preliminare del Testo integrato	68

# 1 Introduzione

- 1.1 La regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas (di seguito: servizi gas) emanata dall’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) comprende due aspetti principali:
- la sicurezza e continuità del servizio di distribuzione<sup>1</sup> del gas (deliberazione 28 dicembre 2000, n. 236, e successive modificazioni; di seguito: deliberazione n. 236/00);
  - la qualità commerciale dei servizi gas (deliberazione 2 marzo 2000, n. 47, e successive modificazioni; di seguito: deliberazione n. 47/00).
- 1.2 La deliberazione n. 236/00 persegue il duplice scopo di ridurre i divari esistenti tra i diversi distributori del Paese e di migliorare il livello medio di sicurezza e continuità del servizio in Italia; in particolare, la sicurezza della distribuzione è fondamentale ai fini della salvaguardia delle persone e delle cose dai danni derivanti da esplosioni, scoppi ed incendi provocati dal gas distribuito. La deliberazione n. 236/00 regola per ogni impianto di distribuzione l’esecuzione di attività rilevanti per la sicurezza quali l’ispezione programmata delle reti, l’odorizzazione del gas, la protezione catodica delle tubazioni in acciaio, il pronto intervento. La deliberazione n. 236/00 regola anche aspetti di continuità del servizio di distribuzione quali il numero e la durata delle interruzioni della fornitura di gas ai clienti finali. La deliberazione n. 236/00 ha definito standard obbligatori e generali (tabelle 1 e 2) nonché obblighi di servizio, di registrazione e di comunicazione per la sicurezza e la continuità della distribuzione di gas, ed obblighi di comunicazione relativi alle emergenze e agli incidenti da gas<sup>2</sup>.

Tabella 1 – Standard ed obblighi di sicurezza

Attività	Indicatore	Standard generale
Dispersioni di gas	percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione	almeno il 30%
	percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	almeno il 20%
	numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata	0,8
	numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete	0,8
Odorizzazione	numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	il numero minimo di controlli è fissato in base al numero dei clienti finali e alla estensione della rete
Pronto intervento	tempo di arrivo sul posto di chiamata relativa all’impianto di distribuzione	entro 60 minuti per almeno il 90% delle chiamate
	tempo di arrivo sul posto di chiamata per dispersione a valle del punto di consegna	non definito

Nota: nelle celle ombreggiate sono riportati gli standard obbligatori.

<sup>1</sup> Poiché attualmente il distributore gestisce anche l’attività di misura, nel seguito per attività di distribuzione si intende l’insieme delle due attività di distribuzione e misura del gas.

<sup>2</sup> Per maggiori approfondimenti si rinvia al testo della deliberazione, alla relazione tecnica di accompagnamento e alle schede esplicative disponibili nel sito dell’Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

Tabella 2 – Standard di continuità

Indicatore	Standard generale
numero di clienti finali con tempo di preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi per interruzioni con preavviso	almeno il 70%
numero di clienti finali con durata effettiva dell'interruzione lunga con preavviso non superiore alle 4 ore	almeno il 70%
durata complessiva convenzionale per interruzioni lunghe con preavviso	non definito
durata complessiva convenzionale per interruzioni lunghe con preavviso	non definito

Nota: per interruzione lunga si intende una interruzione nell'erogazione del gas superiore a due ore.

1.3 La deliberazione n. 47/00 ha lo scopo di tutelare i clienti finali che richiedono prestazioni ai distributori o ai venditori di gas. Per alcune prestazioni sono fissati standard garantiti (di seguito indicati come specifici e riferiti alla singola prestazione richiesta) e generali (riferiti al complesso delle prestazioni richieste). In caso di violazione degli standard specifici per causa dell' esercente, sono previsti indennizzi automatici a favore dei richiedenti<sup>3</sup>. La deliberazione n. 47/00 regola la tempestività nell'esecuzione da parte dell' esercente delle prestazioni richieste con maggiore frequenza dai clienti (preventivi, allacciamenti, attivazioni, rettifiche di fatturazione, risposta ai reclami, ecc.). La direttiva sulla qualità commerciale ha però regolato anche la puntualità nel rispetto degli appuntamenti fissati su richiesta del cliente, dando a quest'ultimo la possibilità di scegliere tra tempestività nell'effettuazione della prestazione richiesta e puntualità all'appuntamento personalizzato fissato con l' esercente per l'effettuazione della prestazione. Sia gli standard specifici sia gli standard generali sono riferiti al consumo del cliente (è stata scelta la portata oraria del misuratore, e quindi la sua classe, come *proxy* del consumo) (tabelle da 3 a 5); infine sono previsti obblighi di registrazione e di comunicazione differenziati in funzione delle dimensioni dell' esercente<sup>4</sup>.

Tabella 3 – Standard specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas

Prestazione richiesta	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
preventivi lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
allacciamenti con lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
attivazioni	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
disattivazioni	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
riattivazioni dei clienti morosi	2 giorni feriali	2 giorni feriali
fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore	3 ore

<sup>3</sup> Gli indennizzi automatici valgono 30, 60 e 120 euro rispettivamente per clienti con misuratore fino al G 6, con misuratore dal G 10 fino al G 25, con misuratore dal G 40 a seguito della modifica introdotta con la deliberazione 30 gennaio 2004, n. 04/04.

<sup>4</sup> Per maggiori approfondimenti si rinvia al testo della deliberazione; il testo coordinato con tutte le modificazioni successive alla deliberazione n. 47/00 è riportato in allegato A alla deliberazione 19 dicembre 2002, n. 221/02 ed è disponibile nel sito dell' Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

*Tabella 4 – Standard generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas*

<b>Prestazione richiesta</b>	<b>Standard generale</b>
percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori complessi comunicati entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	85%
percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
percentuale minima di esiti di verifiche della pressione di fornitura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%
grado minimo di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti con i clienti relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici	90%
percentuale minima clienti finali con numero annuo di letture e autoletture non inferiore a 1	90%

*Tabella 5 – Standard generali di qualità commerciale del servizio di vendita del gas*

<b>Prestazione richiesta</b>	<b>Standard generale</b>
percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione comunicate entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi	90%
percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%

- 1.4 In tema di sicurezza nell'uso del gas l'Autorità ha emanato anche le deliberazioni 12 dicembre 2003, n. 152/03 (di seguito: deliberazione n. 152/03) e 18 marzo 2004, n. 40/04 (di seguito: deliberazione n. 40/04). Con la deliberazione n. 152/03 l'Autorità ha regolato il tema dell'assicurazione per infortuni, incendio e responsabilità civile a favore dei clienti finali civili di gas per incidenti derivanti dall'uso del gas a valle del punto di consegna; con la deliberazione n. 40/04 l'Autorità ha emanato il regolamento che disciplina le attività di accertamento da parte dei distributori della sicurezza degli impianti di utenza a gas.<sup>5</sup>
- 1.5 L'Autorità effettua la consultazione sulla revisione della regolazione della qualità dei servizi gas, in attuazione della propria deliberazione 6 maggio 2004, n. 70/04, con la quale è stato avviato il relativo procedimento, in parallelo alla consultazione in materia di tariffe di distribuzione del gas al fine di assicurare la coerenza tra le decisioni dell'Autorità in materia di tariffe e di qualità dei servizi gas.
- 1.6 In esito alla consultazione ed in analogia con quanto già fatto per il settore elettrico, l'Autorità intende emanare un Testo integrato della qualità dei servizi gas (di seguito: Testo integrato) nel quale raccogliere la regolazione della sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas e della qualità commerciale dei servizi gas.

<sup>5</sup> Per approfondimenti si rinvia ai testi dei provvedimenti disponibili nel sito dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

## 2 Principali effetti del primo periodo di regolazione

2.1 Vengono di seguito riepilogati i principali effetti derivanti dall'attuazione della regolazione della qualità dei servizi gas nel primo periodo di regolazione:

a) per la regolazione della continuità e sicurezza del servizio (deliberazione n. 236/00):

- é divenuto obbligatorio per il distributore il servizio di pronto intervento anche a valle del punto di consegna del gas nel caso di segnalazione di dispersioni di gas ed è migliorata la tempestività di effettuazione del servizio di pronto intervento (tabella A6 in Appendice A);
- é stata resa obbligatoria e omogeneizzata la registrazione dei principali parametri di sicurezza (dispersioni di gas, controlli del grado di odorizzazione del gas, misure del potenziale di protezione catodica, chiamate di pronto intervento) e di continuità (interruzioni con e senza preavviso, lunghe e brevi);
- é divenuta obbligatoria per i distributori la comunicazione al Comitato Italiano Gas (di seguito: Cig) delle emergenze sugli impianti di distribuzione e degli incidenti da gas sia sugli impianti di distribuzione sia a valle del punto di consegna;
- sono state predisposte linee guida sulle attività rilevanti per la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione del gas, redatte su impulso dell'Autorità dal Cig, dall'Associazione tecnica italiana del gas e dall'Associazione per la protezione dalle corrosioni elettrolitiche (di seguito: Apce), sui seguenti temi:
  - odorizzazione del gas;
  - pronto intervento;
  - ispezioni programmate per il gas naturale;
  - classificazione delle dispersioni localizzate;
  - protezione catodica;
  - gestione delle emergenze;
  - ispezioni programmate per il Gpl (in elaborazione);
  - gestione degli incidenti da gas sull'impianto di distribuzione;
  - gestione degli incidenti da gas a valle del punto di consegna del gas (in consultazione pubblica);
- é significativamente aumentata la quota annua delle reti sottoposte ad ispezione programmata rispetto a quanto avveniva in precedenza, con una maggiore omogeneità tra i diversi distributori (tabella A1 in Appendice A);

b) per la regolazione della qualità commerciale (deliberazione n. 47/00):

- rispetto alla precedente disciplina della Carta dei servizi sono stati introdotti standard unici nazionali e la qualità dei servizi gas è migliorata in quanto si sono ridotti i tempi di effettuazione delle prestazioni più frequentemente richieste dai clienti finali (tabella B3 in Appendice B);

- l'introduzione del meccanismo automatico di indennizzo ha comportato un aumento della tutela dei clienti finali in tutti i casi di mancato rispetto degli standard per causa dell'esercente, portando ad aumentare in modo significativo i rimborsi concessi nel primo anno di attuazione della direttiva dell'Autorità (tabella B4 in Appendice B);
- la tempestività di erogazione degli indennizzi migliora, benché nel 2002 i rimborsi siano stati mediamente pagati in un tempo doppio rispetto al minimo previsto dalla deliberazione n. 47/00<sup>6</sup> (tabella B5 in Appendice B).

2.2 Nelle Appendici A e B vengono presentate analisi quantitative degli effetti prodotti dalle deliberazioni n. 236/00 e n. 47/00 a partire dai dati comunicati annualmente dagli esercenti.

### **3 Obiettivi delle proposte per il secondo periodo di regolazione**

3.1 Con le proposte contenute nel presente documento l'Autorità si prefigge di raggiungere i seguenti obiettivi:

- il rafforzamento della tutela dei clienti finali (a fronte della separazione tra attività di distribuzione e di vendita e dell'avvio del mercato della concessioni del servizio di distribuzione del gas);
- la promozione della concorrenza nel mercato del gas, favorendo la non discriminazione tra i soggetti interessati attraverso la trasparenza e la completezza nell'informazione in particolare ai clienti finali;
- la coerenza con gli obiettivi di sviluppo del mercato interno del gas e con la intervenuta separazione tra attività di distribuzione e di vendita, differenziando, ove opportuno, la regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas (che resta un'attività effettuata in monopolio) da quella del servizio di vendita del gas (libera e quindi esposta alla concorrenza);
- l'omogeneità sull'intero territorio nazionale nella qualità dei servizi gas erogata ai clienti finali che si trovino in condizioni analoghe ed il raggiungimento di livelli di qualità nei servizi comparabili con quelli raggiunti o proposti in altri Stati membri dell'Unione europea;
- la semplificazione della regolazione vigente alla luce delle esperienze maturate nel primo periodo di attuazione anche al fine di facilitare l'azione di vigilanza da parte dell'Autorità.

### **4 Sintesi delle proposte per il secondo periodo di regolazione**

*Le proposte in tema di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas*

4.1 L'Autorità, pur nella consapevolezza dei notevoli progressi ottenuti in tema di sicurezza e continuità della distribuzione di gas e della validità dell'impianto dell'attuale disciplina, intende introdurre modifiche ed integrazioni che consentano di superare le criticità ancora presenti ed evidenziate dai dati e informazioni raccolti durante il primo periodo della sua attuazione: in particolare verrà rafforzata la regolazione relativa all'odorizzazione del gas e al pronto

---

<sup>6</sup> In alcuni casi, tali pagamenti sono stati effettuati dopo interventi di verifica e sollecitazione da parte degli uffici dell'Autorità.



intervento e introdotto l'obbligo di interventi di riqualificazione delle reti, nonché il loro monitoraggio, assicurando un'adeguata copertura dei relativi costi.

4.2 La tabella 6 riassume le proposte relative agli standard ed obblighi di sicurezza.

Tabella 6 – Standard ed obblighi di sicurezza: proposte per il secondo periodo di regolazione

<b>Attività</b>	<b>Indicatore/sotto attività</b>	<b>Standard e obblighi<sup>7</sup></b>
Dispersioni di gas	percentuale minima annua di rete ispezionata in media/alta pressione	30%, come nel primo periodo di regolazione
	percentuale minima annua di rete ispezionata in bassa pressione	20%, come nel primo periodo di regolazione
	numero annuo di dispersioni per km di rete ispezionata a seguito di ispezione programmata	0,8, come nel primo periodo di regolazione
	numero annuo di dispersioni per km di rete a seguito di segnalazione di terzi	0,8, come nel primo periodo di regolazione
Odorizzazione del gas	numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	Viene raddoppiato il numero minimo obbligatorio di misure; inoltre viene favorita l'installazione di sistemi di odorizzazione ad iniezione
Pronto intervento	sull'impianto di distribuzione	La quota di chiamate per cui viene rispettato il tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata di 60 minuti è innalzata dal 90 al 95%. Si richiede la comunicazione dei dati di pronto intervento sull'impianto di distribuzione suddivisi per le quattro situazioni definite dalla deliberazione n. 47/00. In caso di mancato rispetto dello standard, si prevede una penalità di 250 euro per ogni intervento mancante al raggiungimento dello standard <sup>8</sup> .
	a valle del punto di consegna	Viene introdotto un nuovo standard: tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata pari a 60 minuti per almeno il 98% delle chiamate; penalità di 250 euro come sopra.
	dopo l'arrivo sul luogo di chiamata	Si introduce un nuovo indicatore definito come tempo di messa in sicurezza degli impianti nel caso di dispersione di classe A1 e A2 localizzata sulle tubazioni a vista. Si sottopone l'indicatore a monitoraggio.

Nota: nelle celle ombreggiate sono riportati gli standard obbligatori.

4.3 L'attuale regolazione introdotta dalla deliberazione n. 236/00 si è posta non solo l'obiettivo della sicurezza ma anche quello della riduzione della dispersione in atmosfera dei gas serra, tra i quali vi è il gas naturale; il presente documento prevede pertanto anche il monitoraggio del gas non contabilizzato attraverso la stima su media mobile biennale per ogni impianto di distribuzione dei quantitativi

<sup>7</sup> Vengono soppressi gli standard di riferimento, introdotti con deliberazione n. 236/00.

<sup>8</sup> La penalità complessiva verrà posta in detrazione da parte dell'esercente nella formulazione delle proposte tariffarie presentate all'Autorità nel successivo anno termico.

di gas consegnato ai clienti finali rispetto al gas immesso nello stesso anno nei punti di alimentazione della rete di distribuzione.

- 4.4 Per la regolazione della continuità del servizio di distribuzione, si confermano le attuali disposizioni, con la semplificazione degli obblighi di comunicazione (mediante l'esclusione, dai dati comunicati, delle interruzioni dovute alla sostituzione del misuratore ad un solo cliente finale, per interruzioni di durata non superiore alle due ore) e della soppressione degli standard di riferimento.
- 4.5 A differenza del primo periodo di attuazione si propone una regolazione esplicita degli interventi di sicurezza sugli impianti di distribuzione (ad esempio la sostituzione e/o il risanamento delle reti in ghisa con giunti canapa e piombo, in acciaio non protetto o in altro materiale non più ammesso dalle attuali normative)<sup>9</sup>. Infatti, per quanto attiene le reti in ghisa con giunto in canapa e piombo o quelle in acciaio non protetto, esse presentano una maggiore frequenza di dispersioni che non possono essere ridotte se non attraverso il risanamento o la sostituzione delle condotte. Le proposte prevedono quindi di demandare al Cig il compito di definire una metodologia di valutazione dei rischi di dispersioni sulle tubazioni<sup>10</sup> che possa consentire ai distributori l'individuazione delle reti da riqualificare e le priorità di intervento; per i distributori che gestiscono reti con tratti in ghisa con giunti canapa e piombo non ancora risanati o in acciaio non protetto è previsto l'obbligo di presentare ogni anno al Comune competente territorialmente un piano pluriennale di sostituzione e/o di risanamento delle tubazioni e di attuarlo, previa autorizzazione del Comune stesso. Oltre agli interventi di riqualificazione delle reti, l'Autorità intende favorire la diffusione di gruppi di misura innovativi che, nel rispetto dei requisiti di sicurezza, consentano ulteriori miglioramenti alla qualità del servizio. La metodologia tariffaria per il nuovo periodo di regolazione individuerà le modalità per la copertura dei costi degli investimenti per la sicurezza sugli impianti di distribuzione.
- 4.6 A partire dalle valutazioni in corso da parte dell'Ente Nazionale Italiano di Unificazione (di seguito: Uni) e del Cig, si propone di demandare al Cig, con il supporto della associazioni tecniche di settore, il compito di trasformare le attuali linee guida citate al punto 2.1 in specifiche tecniche o norme tecniche, richiedendo il loro accorpamento, se possibile, in un testo unico. Poiché comunque tali documenti rivestono un carattere volontario, si propone che l'Autorità confermi l'obbligatorietà del rispetto delle linee guida ed in particolare della compilazione dei rapporti di prova da esse previsti, la cui assenza e conservazione da parte dei distributori diventerà motivo di invalidazione degli eventi corrispondenti sottoposti a controllo.

#### *Le proposte in tema di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas*

- 4.7 L'Autorità ritiene che la regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione abbia favorito la qualità del servizio, in particolare attraverso l'imposizione di indennizzi automatici a favore dei clienti finali in caso di

---

<sup>9</sup> L'attuale metodologia tariffaria prevede già il riconoscimento di un coefficiente di ammortamento annuo del capitale investito di distribuzione, assunto pari al 2%, per la copertura di investimenti di rinnovo e manutenzione straordinaria degli impianti, che comprendono anche gli interventi di riqualificazione delle reti; a fine 2003 vi sono oltre 3.000 km di rete in ghisa con giunti canapa e piombo e oltre 6.500 km di rete in acciaio non protetto e solo i maggiori distributori stanno provvedendo in modo significativo ad effettuare interventi di riqualificazione delle reti.

<sup>10</sup> In analogia con quanto fatto dall'*Health and Safety Executive* inglese, a partire dalle metodologie già in uso nelle principali aziende di distribuzione nazionali e dalle migliori esperienze estere.

mancato rispetto degli standard specifici. Per tali ragioni l’Autorità intende confermare e rafforzare l’attuale disciplina introducendo semplificazioni e modifiche alla luce delle informazioni raccolte durante il primo periodo della sua attuazione.

4.8 Le tabelle 7 e 8 riepilogano rispettivamente le proposte relative agli standard specifici e generali per il servizio di distribuzione.

*Tabella 7 – Standard specifici di qualità commerciale della distribuzione di gas: proposte per il secondo periodo di regolazione*

<b>Prestazione</b>	<b>Tipologia di utenza</b>	
	<b>Fino al G 25</b>	<b>Dal G 40</b>
preventivazione per l’esecuzione sia di lavori semplici sia di lavori complessi	15 gg lavorativi <sup>11</sup>	
esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi <sup>12</sup>	15 gg lavorativi <sup>13</sup>
attivazione della fornitura <sup>14</sup>	10 gg lavorativi	15 gg lavorativi
disattivazione su richiesta del cliente	5 gg lavorativi	7 gg lavorativi
riattivazione dopo sospensione per morosità	2 gg feriali	2 gg feriali
appuntamenti personalizzati (per le 5 prestazioni sopra indicate)	3 ore	3 ore

*Tabella 8 – Standard generali di qualità commerciale della distribuzione di gas: proposte per il secondo periodo di regolazione*

<b>Prestazione</b>	<b>Standard e obblighi (per ogni tipologia di utenza)</b>
grado minimo di rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti fissati per i preventivi	standard generale soppresso
esecuzione di lavori complessi	minimo il 90% entro 30 gg lavorativi <sup>15</sup>
verifica della pressione	standard generale soppresso; fissazione di un importo massimo da addebitare, nel caso in cui non si evidenzino anomalie, pari a 20-40 euro (massimo una verifica all’anno)
verifica del misuratore	fissazione di un importo massimo da addebitare, nel caso in cui non si evidenzino anomalie, pari a 20-40 euro (massimo una verifica all’anno)
risposta ai reclami e richieste di informazione scritti	minimo il 90% entro 20 gg lavorativi
percentuale minima clienti finali con numero annuo di letture e autoletture non inferiore a 1	standard generale soppresso, in quanto sostituito dagli obblighi relativi alla lettura introdotti con la deliberazione 11 dicembre 2001, n. 229/01 (di seguito: deliberazione n. 229/01)

<sup>11</sup> Attualmente la preventivazione per lavori complessi prevede uno standard generale con tempi massimi di 20 e 40 giorni lavorativi per clienti finali rispettivamente con misuratore fino al G 25 e con misuratore dal G 40.

<sup>12</sup> Lo standard attuale è di 15 giorni lavorativi.

<sup>13</sup> Lo standard attuale è di 20 giorni lavorativi.

<sup>14</sup> Si tiene già conto delle modifiche introdotte agli standard specifici di attivazione della fornitura da parte della deliberazione n. 40/04 a partire dall’1 ottobre 2004.

<sup>15</sup> L’attuale standard prevede l’esecuzione dei lavori complessi in massimo 60 giorni lavorativi in almeno l’85% dei casi.

- 4.9 Al fine di favorire l'azione di vigilanza dell'Autorità si prevede, con esclusione dei preventivi, che il distributore debba fare sottoscrivere al richiedente la prestazione un modulo che attesti l'effettuazione della prestazione stessa. Si prevede inoltre che i preventivi debbano essere forniti completi di estremi del richiedente, data della richiesta del preventivo, calibro del gruppo di misura, importo dell'indennizzo, se previsto.
- 4.10 Per quanto riguarda gli indennizzi automatici, si prevede che l'esercente, in aggiunta all'attuale meccanismo di aumento dell'importo dell'indennizzo in funzione del ritardo del suo pagamento<sup>16</sup>, debba comunque riconoscere l'indennizzo automatico al richiedente la prestazione, che ne abbia diritto, entro il tempo massimo di nove mesi dalla data dalla quale è maturato per il richiedente il diritto a ricevere l'indennizzo.

*Le proposte in tema di qualità commerciale del servizio di vendita del gas*

- 4.11 L'Autorità ritiene che anche la regolazione della qualità commerciale del servizio di vendita del gas abbia favorito la qualità del servizio; tuttavia la separazione societaria tra distribuzione e vendita e la liberalizzazione di quest'ultima rendono opportuno un affinamento nella regolazione della qualità commerciale della vendita di gas che faciliti la scelta di un nuovo fornitore da parte del cliente finale attraverso la pubblicazione comparativa nel sito internet dell'Autorità di informazioni sui venditori, quali il numero e la tipologia dei reclami e delle richieste di informazioni ricevuti dai propri clienti.
- 4.12 La tabella 9 riassume le proposte relative agli standard specifici e generali per il servizio di vendita del gas.

*Tabella 9 – Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di gas: proposte per il secondo periodo di regolazione*

Prestazione	standard	Tipologia di utenza	
		Fino al G 25	Dal G 40
rettifiche di fatturazione	specifico <sup>17</sup>	entro 90 gg solari dalla richiesta	entro 60 gg solari dalla richiesta
risposta ai reclami e alle richieste di informazioni scritte	generale	minimo il 90% entro 20 gg lavorativi	

- 4.13 Al fine di rafforzare la tutela dei consumatori e favorire l'azione di vigilanza dell'Autorità si prevede che il venditore debba trasmettere integralmente al cliente finale il preventivo ricevuto dal distributore, fatti salvi eventuali miglioramenti economici. Inoltre si prevede che ogni venditore suddivida i reclami ricevuti in 5 gruppi<sup>18</sup> e che debba comunicare trimestralmente all'Autorità i dati relativi ad essi perché l'Autorità possa farne una pubblicazione comparativa a tutto beneficio dei clienti finali che desiderano scegliersi un nuovo venditore. Infine, si prevede l'obbligo di registrazione e di comunicazione annuale all'Autorità dei principali

<sup>16</sup> L'attuale regolazione prevede che l'indennizzo automatico sia raddoppiato e quintuplicato rispettivamente nel caso in cui sia pagato oltre i tre mesi dalla data di maturazione del diritto ma entro i sei mesi e nel caso in cui sia pagato dopo i sei mesi.

<sup>17</sup> Attualmente è previsto uno standard generale pari al 90% delle risposte alle richieste di rettifica entro 15 giorni lavorativi; il nuovo standard specifico fissa invece un tempo massimo per la rettifica effettiva.

<sup>18</sup> I 5 gruppi proposti sono: bolletta e fatturazione, comunicazione e informazione, modalità di contatto diverse da quelle telefoniche, servizio telefonico, altro.

parametri del servizio di *call-center* per i venditori con più di 100.000 clienti finali che se ne siano dotati.

4.14 Per quanto riguarda gli indennizzi automatici, si prevede che il venditore, limitatamente alle rettifiche di fatturazione, in aggiunta all'attuale meccanismo di aumento dell'importo dell'indennizzo in funzione del ritardo del suo pagamento<sup>19</sup>, debba comunque riconoscere l'indennizzo automatico al richiedente la prestazione, che ne abbia diritto, entro il tempo massimo di un anno dalla data dalla quale è maturato per il richiedente il diritto a ricevere l'indennizzo. Inoltre, per le prestazioni di competenza del distributore, si prevede che il venditore debba riconoscere l'indennizzo automatico al cliente finale entro il tempo massimo di tre mesi dalla data in cui il venditore abbia ricevuto l'indennizzo da parte del distributore e anche nel caso in cui il cliente finale abbia cambiato fornitore.

#### *Il controllo dei dati di qualità comunicati dagli esercenti*

4.15 Il documento, fermi restando i poteri di vigilanza dell'Autorità, propone una nuova disciplina di controllo a campione dei dati di qualità comunicati dagli esercenti, sia per la sicurezza e continuità sia per la qualità commerciale. La disciplina proposta ha lo scopo di consentire l'effettuazione di un significativo numero di controlli presso gli esercenti al fine di evitare i vantaggi indebiti che deriverebbero ad alcuni esercenti per la mancata attuazione delle direttive dell'Autorità in tema di qualità dei servizi gas. In particolare la disciplina proposta definisce:

- la procedura di effettuazione dei controlli;
- i criteri di validazione e di verifica di conformità degli eventi o prestazioni esaminati a campione nei controlli;
- i modelli statistici, individuati con l'ausilio di istituti universitari, per stimare il numero totale di eventi o prestazioni non validi o non conformi a partire dagli eventi o prestazioni del campione esaminato;
- le penalità unitarie da applicare agli eventi o prestazioni, stimati con i modelli di cui sopra, in funzione della validità o della non conformità (tabella 10)<sup>20</sup>.

*Tabella 10 – Penalità in esito ai controlli a campione sui dati di qualità*

<b>Prestazioni o eventi</b>	<b>Valore unitario della penalità (euro)</b>
Non validi	500
Non conformi	200

4.16 L'Autorità, fatta salva la facoltà di effettuare controlli, intende favorire comportamenti virtuosi messi in atto dagli esercenti ai fini di una verifica puntuale da parte degli stessi dei dati comunicati all'Autorità: nella individuazione degli impianti di distribuzione, per i dati di sicurezza, e delle province, per i dati di qualità da sottoporre a controllo, l'Autorità terrà conto di *audit* interni messi in atto volontariamente dagli esercenti per la verifica dei dati eseguiti da società

<sup>19</sup> Vedi la nota 16.

<sup>20</sup> Per approfondimenti si rinvia a quanto esposto nella Parte III del documento.

certificate presso il SINCERT utilizzando la metodologia di controllo proposta dall'Autorità stessa.

#### *I tempi di attuazione*

- 4.17 Al fine di assicurare i tempi necessari al recepimento delle modifiche introdotte alla vigente regolazione, se ne prevede un avvio graduale sia per la sicurezza e continuità sia per la qualità commerciale con i seguenti tempi di decorrenza:
- a) dall'1 gennaio 2005 per i grandi esercenti con più di 100.000 clienti finali allacciati o forniti;
  - b) dall'1 gennaio 2006 per tutti gli altri esercenti.

## **5 Struttura del documento di consultazione**

5.1 Per facilitare la comprensione delle proposte, il documento di consultazione ha la seguente articolazione:

- Parte I: proposte in tema di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione;
- Parte II: proposte in tema di qualità commerciale dei servizi gas, formulate in modo separato per il servizio di distribuzione e per il servizio di vendita del gas;
- Parte III: proposte in tema di controllo dei dati di qualità dei servizi gas comunicati dagli esercenti;
- Appendici:
  - i. Appendice A e B, analisi quantitative dei dati di sicurezza e continuità e dei dati di qualità commerciale comunicati dagli esercenti;
  - ii. Appendice C, esempio di applicazione della disciplina di controllo dei dati di qualità;
  - iii. Appendice D, versione preliminare del Testo integrato.

## **Parte I: Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas**

### **6 Criticità della regolazione della sicurezza e continuità**

- 6.1 L'attuazione della deliberazione n. 236/00 ha evidenziato le seguenti criticità:
- la regolazione esplicita delle sole attività rilevanti per la sicurezza e non anche degli investimenti per la sicurezza sugli impianti di distribuzione;
  - la presenza di modalità di gestione e registrazione delle chiamate di pronto intervento disomogenee e non sempre adeguate;
  - la variabilità dei dati comunicati dai diversi distributori e relativamente ai differenti impianti di distribuzione (in particolare per quanto riguarda il numero di dispersioni localizzate per km di rete e la tempestività del pronto intervento);
  - le differenti interpretazioni da parte dei distributori relativamente agli obblighi di registrazione e di comunicazione delle interruzioni, con particolare riferimento alle tipologie di interruzioni soggette ad obbligo di comunicazione ed a quelle invece escluse;
  - la graduale messa a disposizione delle linee guida, quasi completate solo alla fine del 2002, accompagnata dal fatto che non tutti i distributori hanno compreso che la deliberazione n. 236/00 ne rendeva obbligatoria l'applicazione;
  - la problematicità dell'utilizzo dei punteggi introdotti per misurare e comparare la sicurezza e la continuità dei diversi impianti di distribuzione;
  - la mancanza di una chiara definizione della documentazione minima obbligatoria relativa alle prestazioni regolate dalla deliberazione n. 236/00 (localizzazione delle dispersioni, misure di protezione catodica, misure di odorizzazione, ecc).

### **7 La regolazione della sicurezza**

#### *Odorizzazione del gas*

- 7.1 Nonostante l'importanza dell'adeguata odorizzazione del gas distribuito ai fini della sicurezza non è stata ancora raggiunta una completa omogeneità nelle modalità gestionali adottate dai distributori; ciò è dovuto al fatto che non tutti gli esercenti sono a conoscenza delle linee guida in tema di odorizzazione<sup>21</sup> ed in particolare del parere, fornito dal Cig e riportato in Appendice alle linee guida, relativo alla valutazione del dosaggio reale e del dosaggio teorico dell'odorizzante nel gas; tale parere è vincolante per i distributori e consente di valutare se il grado di odorizzazione del gas rilevato in sede di controllo è conforme o no alle normative vigenti in materia e quindi se il distributore rispetta o meno quanto previsto dalla legge n.1083/71.
- 7.2 La deliberazione n. 236/00 mira ad incentivare, con una riduzione del numero minimo obbligatorio di controlli del grado di odorizzazione del gas, l'installazione

---

<sup>21</sup> Le linee guida emanate in tema di odorizzazione del gas sono quelle intitolate "Il controllo dell'odorizzazione del gas negli impianti di distribuzione", pubblicate il 31 ottobre 2002.

di impianti di odorizzazione ad iniezione con pompa dosatrice (in aggiunta ai tradizionali impianti a lambimento). L'incentivazione prevista non si è però dimostrata efficace poiché viene riconosciuta solo nel caso in cui l'impianto a dosaggio diretto disponga anche di un sistema di rilevazione in continuo del grado di odorizzazione. A molti distributori quest'ultima è apparsa una richiesta eccessiva poiché nel caso in cui si effettui una corretta taratura del volume di gas in transito da odorizzare, potrebbe essere sufficiente prevedere l'acquisizione tramite telecontrollo dei segnali di allarme inviati dall'impianto di odorizzazione e trasmessi al centralino di pronto intervento.

- 7.3 Un'altra criticità emersa è relativa al numero minimo di controlli di odorizzazione previsto dalla deliberazione n. 236/00, che sembra essere esiguo per la maggior parte degli impianti di distribuzione ed in particolare per quelli di piccole dimensioni.
- 7.4 Infine, non è risultata di facile interpretazione la prescrizione, contenuta nella deliberazione n. 236/00, di rendere rintracciabile ogni punto di misura del grado di odorizzazione del gas. In particolare, non tutti i distributori hanno compreso la necessità di riportare tali punti sulle cartografie e, in tal caso, come identificarli.
- 7.5 Alla luce delle considerazioni sopra esposte:
- si conferma l'obbligo di rispetto integrale delle linee guida relative al controllo dell'odorizzazione del gas negli impianti di distribuzione, compreso il parere espresso dal Cig in Appendice alle linee guida stesse, e l'obbligo di compilare il rapporto di prova per ogni misura effettuata, completo di tutti i dati previsti dalle linee guida di cui sopra, sottoscritto in modo comprensibile;
  - si propone di:
    - raddoppiare i coefficienti  $\alpha$  e  $\beta$  riportati nella tabella A, di cui all'articolo 8 della deliberazione n. 236/00, in modo tale da raddoppiare il numero minimo di controlli;
    - modificare la tabella B, di cui al medesimo articolo 8 della deliberazione n. 236/00, sostituendo la dizione "Odorizzazione con impianti a dosaggio diretto e rilevazione in continuo del grado di odorizzazione del gas in tutti i punti di alimentazione della rete con misure trasmesse mediante telecontrollo" con la dizione "Odorizzazione con impianti a dosaggio diretto dell'odorizzante in tutti i punti di alimentazione della rete con allarmi trasmessi mediante telecontrollo".
- 7.6 L'Autorità, data l'importanza della corretta odorizzazione del gas ai fini della sicurezza, in aggiunta alla vigilanza sull'attuazione della deliberazione n. 236/00, intende avviare controlli a campione sul campo per verificare se il gas fornito dal distributore rispetti o meno le prescrizioni di legge.

#### **Spunto di consultazione Q.1: Odorizzazione del gas**

*Condividete le proposte dell'Autorità in materia di odorizzazione del gas? Se no, per quali motivi?*

#### *Pronto intervento*

- 7.7 Il servizio di pronto intervento riveste un ruolo cruciale per la sicurezza della distribuzione del gas; infatti al centralino di pronto intervento pervengono, oltre alle segnalazioni delle autorità di pubblica sicurezza:



- le segnalazioni di dispersioni di gas sull'impianto di distribuzione;
- le segnalazioni di dispersioni di gas sull'impianto di utenza a valle del punto di consegna;
- le richieste di intervento per interruzione o irregolarità della fornitura di gas;
- le richieste di intervento per danneggiamento dell'impianto di distribuzione anche in assenza di dispersioni di gas;
- le richieste di intervento per emergenza, come definita dalla deliberazione n. 236/00 e dalle linee guida applicabili<sup>22</sup>;
- le richieste di intervento per incidente da gas, come definita dalla deliberazione n. 236/00 e dalle linee guida in via di emanazione;
- gli eventuali teleallarmi per malfunzionamenti relativi al punto di alimentazione della rete, all'impianto di odorizzazione o all'impianto di protezione catodica.

7.8 L'Autorità con la deliberazione 14 aprile 1999, n. 42/99 ha introdotto l'obbligo di riportare il numero telefonico per le chiamate di pronto intervento nella bolletta inviata al cliente finale e con la deliberazione 28 dicembre 2001, n. 334/01 (di seguito: deliberazione n. 334/01) ha imposto ai distributori l'obbligo di comunicare tale numero ai venditori. La deliberazione n. 47/00 ha inoltre definito le quattro situazioni di pronto intervento, estese a cinque con l'introduzione da parte della deliberazione n. 236/00 anche della situazione di dispersioni di gas a valle del punto di consegna.

7.9 Nonostante l'introduzione di tali disposizioni, permangono ancora situazioni di una loro anomala applicazione, quali, a titolo di esempio, i casi di venditori che riportano in bolletta il numero telefonico per le chiamate di pronto intervento con la dizione generica "per la sicurezza" o "se senti odore di gas chiama il numero..." senza indicare con precisione tutte le situazioni a fronte delle quali il cliente finale può chiamare il numero telefonico di pronto intervento. Inoltre, in alcuni casi non è chiaramente indicato in bolletta che il servizio di pronto intervento è attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno e che il servizio è prestato gratuitamente, con la conseguenza che da una parte si rischia un ritardo nella chiamata, posticipata in orari di ufficio, dall'altra, in alcuni casi il cliente finale evita di chiamare il pronto intervento per il timore di doverne sostenere i costi<sup>23</sup>.

7.10 Esistono poi impianti di distribuzione per i quali, in contrasto con quanto prescritto dalle linee guida emanate in tema di pronto intervento<sup>24</sup>:

- il numero telefonico per le chiamate di pronto intervento non è esclusivo ma condiviso con il servizio commerciale del distributore, con il rischio di peggiorare notevolmente la tempestività di risposta nel caso di attesa in linea di una segnalazione di una dispersione di gas a causa dell'impegno della stessa linea per altre attività non inerenti la sicurezza;
- il soggetto che chiama è costretto a effettuare una seconda chiamata poiché, al di fuori dell'orario lavorativo, al numero telefonico per le chiamate di pronto intervento risponde una segreteria telefonica che fornisce il numero

<sup>22</sup> Le linee guida emanate in tema di gestione delle emergenze sono quelle intitolate "Gestione delle emergenze da gas combustibile", pubblicate il 15 luglio 2003.

<sup>23</sup> Per la risposta a tale criticità si rinvia al successivo punto 13.22.

<sup>24</sup> Le linee guida emanate in tema di pronto intervento sono quelle intitolate "L'esecuzione delle attività di pronto intervento gas", pubblicate il 24 gennaio 2003.

del reperibile di turno; ad ulteriore peggioramento del servizio fornito, a volte il numero del reperibile corrisponde ad un telefono cellulare che presenta il rischio di non essere sempre raggiungibile al momento della chiamata.

Inoltre vi sono dei casi in cui per uno stesso impianto di distribuzione vi siano numeri telefonici per le chiamate di pronto intervento diversi a seconda della porzione di impianto di distribuzione.

- 7.11 L'esame dei dati comunicati dai distributori evidenzia, rispetto ai valori medi, una elevata dispersione sia del numero di chiamate ogni 1.000 clienti finali sia dei tempi di arrivo sul luogo di chiamata (Appendice A, tabelle A5 e A6); i casi limite possono essere originati da una non corretta interpretazione del tipo di dato da comunicare (è possibile che il distributore abbia fornito all'Autorità il tempo necessario alla messa in sicurezza dell'impianto anziché il tempo di arrivo sul luogo di chiamata) oppure possono corrispondere a preoccupanti situazioni di impreparazione operativa che causano rilevanti ritardi nei tempi di arrivo della squadra di pronto intervento sul luogo di chiamata (Appendice A, tabelle A7 e A8).
- 7.12 Una criticità della regolazione vigente è rappresentata dal fatto che lo standard generale si riferisce in modo indistinto a tutte le chiamate pervenute al centralino di pronto intervento e riferite all'impianto di distribuzione, senza evidenziare in modo separato le situazioni nelle quali vengono segnalate dispersioni di gas.
- 7.13 Dai dati comunicati sembrerebbe che una parte dei distributori non applichi ancora integralmente le linee guida emanate in materia di pronto intervento o che abbia difficoltà ad interpretarne correttamente le prescrizioni. Una delle principali criticità riguarda il rispetto delle modalità di effettuazione del servizio previste dalle linee guida ed in particolare la mancata redazione del rapporto di pronto intervento; tale documento è fondamentale per l'azione di vigilanza dell'Autorità e potrebbe essere completato con la sottoscrizione da parte di chi chiama il pronto intervento; tuttavia, oltre alla difficoltà di rintracciare il chiamante, che spesso non si trattiene sul luogo di chiamata, si introdurrebbe un adempimento burocratico che potrebbe distogliere gli addetti al pronto intervento dal fornire un intervento rapido ed efficace.
- 7.14 Si ritiene, inoltre, che ai fini della sicurezza non sia importante soltanto il tempo di arrivo sul luogo di chiamata del personale addetto al pronto intervento, ma anche il tempo da esso impiegato per la messa in sicurezza degli impianti: un distributore potrebbe inviare rapidamente una squadra che però potrebbe non essere in grado di risolvere tempestivamente il problema riscontrato.
- 7.15 Alla luce delle considerazioni sopra esposte e stante l'importanza del servizio di pronto intervento ai fini della sicurezza:
- si conferma l'obbligo di rispetto integrale delle linee guida relative al pronto intervento e l'obbligo di compilare il rapporto per ogni intervento effettuato, completo di tutti i dati previsti dalle linee guida di cui sopra, sottoscritto in modo comprensibile;
  - si propone di:
    - migliorare lo standard attuale di pronto intervento sull'impianto di distribuzione prevedendo l'arrivo del personale di pronto intervento sul luogo di chiamata entro un tempo massimo di 60 minuti per almeno il 95% delle chiamate;

- introdurre per il distributore l'obbligo di comunicazione del numero di chiamate di pronto intervento sull'impianto di distribuzione suddiviso per le quattro situazioni definite dalla deliberazione n. 47/00;
- prevedere un nuovo standard di pronto intervento a valle del punto di consegna del gas prevedendo l'arrivo del personale di pronto intervento sul luogo di chiamata entro un tempo massimo di 60 minuti per almeno il 98% delle chiamate;
- introdurre un nuovo indicatore definito come tempo di messa in sicurezza degli impianti nel caso di dispersione di classe A1 o A2 localizzata sulle tubazioni a vista ed i relativi obblighi di registrazione e di comunicazione;
- imporre al distributore l'obbligo di predisporre un sistema telefonico dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto agli operatori di pronto intervento (senza necessità di ulteriori chiamate);
- prevedere l'obbligo di strumenti, anche informatici, che assicurino la tracciabilità e la non modificabilità della registrazione delle chiamate telefoniche e del tempo di messa in sicurezza degli impianti;
- introdurre penalità per il mancato rispetto degli standard di pronto per cause riconducibili al distributore<sup>25</sup>.

#### **Spunto di consultazione Q.2: Pronto intervento**

*Condividete le proposte dell'Autorità in materia di pronto intervento? Se no, per quali motivi?*

#### *Dispersioni di gas*

7.16 La variabilità da impianto ad impianto di distribuzione e da distributore a distributore del numero di dispersioni per km di rete localizzate a seguito di ispezioni programmate può essere ricondotta a molteplici cause tra le quali:

- diverse modalità gestionali adottate per la ricerca delle dispersioni di gas, dovute anche al fatto che le linee guida in materia sono state pubblicate solo alla fine del 2002;
- la prassi, adottata da alcuni distributori, della riparazione immediata delle dispersioni localizzate, siano esse da ricerca programmata o da segnalazione di terzi, senza registrazione delle stesse o di poter procedere ad una loro classificazione a posteriori;
- diverse condizioni di realizzazione e di manutenzione delle reti (materiali, modalità di posa, tipi di giunzioni, ecc.).

7.17 Poiché ai fini della sicurezza e dell'incolumità pubblica è importante che il distributore provveda ad eliminare le dispersioni localizzate in tempi non superiori a quelli ammessi dalla classe attribuita alla dispersione, è di fondamentale importanza che sia possibile ricostruire l'intero processo; detto in altri termini, ogni fase del processo relativo alle dispersioni di gas (che si origina o dall'ispezione programmata della rete o dalla segnalazione di terzi fatta confluire sul centralino di pronto intervento e che termina con l'eliminazione della dispersione, ove localizzata) deve essere collegata alla fase successiva attraverso codici univoci riportati in modo chiaro sui documenti operativi dal distributore.

<sup>25</sup> Si rinvia al successivo paragrafo 10, punto 10.3.

7.18 Alla luce delle considerazioni sopra esposte si conferma l'obbligo per i distributori del rispetto integrale oltre che della deliberazione n. 236/00 anche delle linee guida emanate in tema di dispersioni di gas<sup>26</sup>; in particolare il distributore deve:

- registrare tutte le dispersioni localizzate, comprese quelle riparate all'atto della localizzazione (individuata sia a seguito di ispezioni programmate sia di segnalazione di terzi);
- compilare il rapporto di prelocalizzazione per ogni dispersione prelocalizzata e il rapporto di localizzazione per ogni dispersione localizzata in modo conforme a quanto previsto dalle linee guida in tema di dispersioni di gas e di pronto intervento;
- tracciare con documenti operativi tutte le operazioni svolte a partire dall'ispezione programmata o dalla segnalazione al servizio di pronto intervento fino alla localizzazione ed eliminazione della dispersione.

7.19 I documenti operativi, ciascuno dei quali sottoscritto in modo comprensibile, necessari per tracciare le dispersioni localizzate con le ispezioni programmate sono:

- a) il riepilogo della rete ispezionata nell'anno, suddividendo i km di rete ispezionata in bassa pressione e in media/alta pressione, nel quale devono essere riportate le dispersioni prelocalizzate e localizzate, ciascuna con il relativo codice univoco;
- b) il rapporto giornaliero o settimanale di effettuazione dell'ispezione programmata, completo di indicazione delle strade ispezionate e dei dati generali dell'attività di prelocalizzazione previsti dalle linee guida relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete, con riportate le dispersioni prelocalizzate, individuate ciascuna dal proprio codice univoco;
- c) per ciascuna delle dispersioni prelocalizzate, il rapporto di prelocalizzazione, contenente in modo chiaro tutti i dati previsti dalle linee guida relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete;
- d) per ciascuna delle dispersioni localizzate, individuata ciascuna dal proprio codice univoco, il rapporto di localizzazione, contenente in modo chiaro tutti i dati previsti dalle linee guida relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete;
- e) l'ordine di lavoro o il documento operativo, attestante l'eliminazione della dispersione, completo della data e dell'ora di eliminazione della dispersione, individuata dal proprio codice univoco.

7.20 I documenti operativi, ciascuno dei quali sottoscritto in modo comprensibile, necessari per tracciare le dispersioni localizzate sull'impianto di distribuzione mediante segnalazioni di terzi sono:

- a) il riepilogo delle chiamate di pronto intervento nell'anno relative alla segnalazioni di dispersioni di gas sull'impianto di distribuzione, ciascuna con il relativo codice univoco;
- b) il rapporto di pronto intervento completo dei dati previsti dalle linee guida relative all'esecuzione delle attività di pronto intervento e, in particolare, della classe attribuita alla dispersione localizzata e del suo codice univoco;

---

<sup>26</sup> Le linee guida emanate in tema di dispersioni di gas sono quelle intitolate "Esecuzione delle ispezioni programmate della rete per gas con densità  $\leq 0,8$ " e quelle intitolate "Classificazione delle dispersioni di gas", pubblicate il 18 dicembre 2002.

- c) per ciascuna delle dispersioni localizzate dal servizio di pronto intervento, individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di localizzazione contenente in modo chiaro tutti i dati previsti dalle linee guida relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete, con esclusione dei dati relativi all'attività di prelocalizzazione della dispersione;
- d) l'ordine di lavoro o il documento operativo attestante l'eliminazione della dispersione, completo della data e dell'ora di eliminazione della dispersione, individuata dal proprio codice univoco.

7.21 L'Autorità propone quindi di integrare gli attuali obblighi di registrazione prevedendo in aggiunta ed in modo esplicito quanto indicato dai precedenti punti da 7.18 a 7.20.

### **Spunto di consultazione Q.3: Dispersioni di gas**

*Condividete le proposte dell'Autorità in materia di dispersioni di gas? Se no, per quali motivi?*

#### *Protezione catodica*

7.22 L'analisi dei dati comunicati dai distributori evidenzia la rilevanza dell'attività di protezione catodica ai fini della sicurezza; infatti, la lunghezza totale delle reti in acciaio alla fine del 2002 era di oltre 164.000 km, dei quali oltre 6.500 non protetti<sup>27</sup>. E' quindi importante che i distributori diano piena attuazione alla normativa tecnica vigente in materia e alle specifiche linee guida pubblicate<sup>28</sup>.

7.23 L'Autorità, a seguito degli approfondimenti effettuati con l'ausilio dell'Apce, è giunta ad ipotizzare un indicatore relativo alla protezione catodica che tenga conto dei seguenti aspetti:

- la qualità della progettazione dell'impianto di protezione catodica (suddivisione di un impianto di distribuzione in sistemi separati di protezione catodica e numero di punti predisposti per la misura del potenziale di protezione catodica);
- la qualità della misura in funzione della modalità di acquisizione della stessa (in continuo o non in continuo);
- l'estensione della parte di rete in acciaio dell'impianto di distribuzione non protetta catodicamente.

L'indicatore potrebbe quindi essere dato dalla somma di tre componenti  $K_i$ , una per ciascuno degli aspetti sopra indicati.

7.24 Tuttavia, mentre la prima e l'ultima componente possono essere univocamente individuate attraverso i dati che vengono già comunicati all'Autorità dai distributori, la seconda componente può essere calcolata in modo corretto solo avendo a disposizione una gran mole di dati, molti dei quali oggi non comunicati dai distributori, che consentano di caratterizzare in modo compiuto gli impianti di distribuzione rispetto alla protezione catodica.

<sup>27</sup> La normativa tecnica prevede comunque la possibilità di interporre brevi tratti di tubazioni in acciaio non in protezione catodica, di lunghezza non superiore ai 20 metri per tratta.

<sup>28</sup> Le linee guida emanate in tema di protezione catodica sono quelle intitolate "Protezione catodica delle reti in acciaio di distribuzione del gas" – Seconda edizione, pubblicate il 20 febbraio 2004.

7.25 Alla luce delle considerazioni sopraesposte:

- si conferma l'obbligo per il distributore di rispetto integrale delle linee guida relative alla protezione catodica e in particolare l'obbligo di compilare il rapporto per ogni misura, completo di tutti i dati previsti dalle linee guida di cui sopra, sottoscritto in modo comprensibile, e il "Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione";
- si propone di:
  - non introdurre un indicatore di protezione catodica, al fine di non incrementare gli obblighi di comunicazione dei distributori in modo ritenuto eccessivamente oneroso;
  - demandare all'Apce la definizione di una metodologia che consenta di stabilire se un impianto di distribuzione è o non è in protezione catodica secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente in materia ai fini della compilazione del Rapporto annuale di cui sopra.

**Spunto di consultazione Q.4: Protezione catodica**

*Condividete le proposte dell'Autorità in materia di protezione catodica? Se no, per quali motivi?*

*Livelli di riferimento e punteggi di sicurezza*

7.26 In relazione ai livelli di riferimento e ai punteggi di sicurezza introdotti dalla deliberazione n. 236/00, si nota che:

- a) le dispersioni per km di rete su segnalazione di terzi dipendono in modo significativo dal materiale di cui è composta la rete e quindi anche dalle politiche di investimenti oltre che dalla scelte gestionali del distributore; nel caso in cui un distributore stia sostituendo ad esempio la ghisa con altro materiale o risanandola, ciò non trasparirebbe immediatamente dal punteggio che potrebbe rimanere a zero per qualche anno, nonostante gli sforzi messi in atto; come pure, nel caso di un distributore che non effettuasse in modo corretto la ricerca programmata delle dispersioni, non localizzando le dispersioni presenti sulla rete ispezionata, il punteggio relativo alle dispersioni per km di rete ispezionata raggiungerebbe il valore massimo, mentre risulterebbe penalizzato il distributore che localizzasse tutte le dispersioni, eliminandole; pertanto entrambi i punteggi relativi al numero di dispersioni localizzate per km di rete, sia a seguito di ispezione programmata sia a seguito di segnalazione di terzi, possono dare segnali fuorvianti sulla effettiva sicurezza del servizio di distribuzione fornita da un esercente;
- b) come conseguenza, anche i punteggi relativi alle percentuali di rete sottoposta ad ispezione, in quanto collegati ai punteggi di cui alla lettera precedente, possono non essere significativi ai fini di una valutazione del grado di sicurezza di un impianto di distribuzione;
- c) meno critico sembrerebbe il punteggio relativo ai controlli del grado di odorizzazione del gas, in quanto non vi è dubbio che un numero maggiore di controlli possa favorire la corretta odorizzazione del gas; tuttavia, l'esiguo numero di controlli minimi obbligatori, effettuati in pochi punti della rete e in alcuni momenti dell'anno suggerisce la cautela nell'attribuire un eccessivo valore a tale punteggio.

- 7.27 Ai fini di una semplificazione dell'attuale regolazione e per le criticità evidenziate nell'applicazione dei punteggi, l'Autorità propone di sopprimere i livelli di riferimento e i punteggi di sicurezza.

**Spunto di consultazione Q.5: Livelli di riferimento e punteggi di sicurezza**

*Condividete le proposte dell'Autorità in materia di livelli di riferimento e di punteggi di sicurezza? Se no, per quali motivi?*

*Misura del gas non contabilizzato*

- 7.28 La deliberazione n. 236/00 si è posta, oltre all'obiettivo della sicurezza, anche quello di favorire il rispetto degli impegni di riduzione dei gas serra secondo quanto definito dal protocollo di Kyoto. Per quanto riguarda le dispersioni di gas, risulta importante allora, oltre alla loro localizzazione ed eliminazione, anche una misura del gas disperso in aria (di seguito: gas non contabilizzato), derivante in prevalenza da tali dispersioni, pari alla differenza tra il gas immesso nei punti alimentazione delle reti di distribuzione e il gas fornito ai clienti finali.
- 7.29 La misura esatta del gas non contabilizzato è possibile mediante l'installazione di gruppi di misura che possano essere letti a distanza sia nei punti di alimentazione delle reti di distribuzione sia in tutti i punti di consegna finale del gas, consentendo in tal modo la conoscenza simultanea dei dati; tuttavia, si ritiene che, anche in assenza di tali gruppi di misura, sia possibile per i distributori stimare una ripartizione per impianto di distribuzione dei volumi forniti ai clienti finali e già oggi quantificati dai distributori stessi a livello societario per ogni anno solare ai fini civilistici di bilancio.
- 7.30 L'Autorità intende pertanto avviare un monitoraggio del gas non contabilizzato da stimare attraverso medie mobili biennali per impianto di distribuzione al fine di individuare quegli impianti di distribuzione che necessitino di interventi ai fini del contenimento dei quantitativi di gas immesso in aria. Ai fini dell'effettuazione del monitoraggio l'Autorità propone di introdurre per i distributori l'obbligo di registrazione e comunicazione per ogni impianto di distribuzione, in aggiunta al dato della quantità di gas immesso nell'impianto di distribuzione già comunicato, della quantità di gas riconsegnato ai clienti finali (misurata o stimata).

**Spunto di consultazione Q.6: Monitoraggio del gas non contabilizzato**

*Condividete le proposte dell'Autorità in materia di monitoraggio del gas non contabilizzato? Se no, per quali motivi?*

## **8 La regolazione della continuità**

- 8.1 La deliberazione n. 236/00 ha regolato anche la continuità del servizio soprattutto perché la riattivazione del gas rappresenta un momento di potenziale rischio per il cliente finale; la preoccupazione dell'Autorità non è stata quindi prima di tutto quella di contenere la durata delle interruzioni, ma quella di vigilare sul fenomeno delle interruzioni al fine di accertarsi sia del loro numero e durata, sia soprattutto del fatto che i distributori provvedessero a dare un adeguato preavviso ai clienti finali interessati dall'interruzione, qualora programmata.
- 8.2 I dati comunicati dai distributori evidenziano che ad oggi:

- il fenomeno delle interruzioni si rivela marginale con una durata pari a poco più di quattro ore di interruzione per i clienti finali coinvolti;
- la maggior parte delle interruzioni è stata preceduta da preavviso;
- prevalgono in modo significativo le interruzioni brevi;
- la maggior parte delle interruzioni comunicate sono dovute a cause riconducibili al distributore.

8.3 La marginalità del fenomeno delle interruzioni della fornitura di gas potrebbe giustificare la semplificazione della regolazione attuale della continuità; tuttavia il perdurare di interventi di sostituzione o risanamento di reti in ghisa e in acciaio non protetto ne suggeriscono il mantenimento. Fermo restando che si ritiene più importante che la riattivazione della fornitura avvenga nel rispetto delle condizioni di sicurezza piuttosto che in modo più tempestivo, l’Autorità propone di escludere dai dati da comunicare le interruzioni derivanti da:

- interventi di messa in sicurezza degli impianti eseguiti a seguito del pronto intervento (già escluse);
- richieste dei clienti finali o dei venditori che richiedano prestazioni per conto dei clienti finali (già escluse);
- sostituzione del misuratore, purché l’intervento riguardi un solo cliente finale e la durata dell’interruzione dell’erogazione del gas non superi le due ore (nuova esclusione).

**Spunto di consultazione Q.7: Regolazione della continuità**

*Condividete le proposte dell’Autorità in materia di continuità? Se no, per quali motivi?*

*Livelli base di riferimento e punteggi di continuità*

8.4 La deliberazione n. 236/00 ha introdotto livelli di riferimento e punteggi di continuità. La loro applicazione è risultata poco significativa stante la scarsa rilevanza dei fenomeni di interruzione della fornitura. Pertanto, in analogia a quanto proposto per la sicurezza, ai fini di una semplificazione dell’attuale regolazione si propone di sopprimere i livelli di riferimento e i punteggi di continuità.

**Spunto di consultazione Q.8: Livelli di riferimento e punteggi di continuità**

*Condividete le proposte dell’Autorità in materia di livelli di riferimento e di punteggi di continuità? Se no, per quali motivi?*

*Telecontrollo nel punto di alimentazione della rete*

8.5 Poiché la temperatura del gas in ingresso in cabina Remi (punto di alimentazione della rete) non è influente ai fini della continuità dell’erogazione del gas, molti distributori hanno richiesto la modifica della definizione di “telecontrollo” prevista dalla deliberazione n. 236/00.<sup>29</sup> L’Autorità, in accoglimento della richiesta avanzata, propone di modificare l’attuale definizione di telecontrollo eliminando dai parametri telecontrollati quello della temperatura del gas in

<sup>29</sup> Tale definizione ha infatti comportato come effetto quello che la quasi totalità dei punti di alimentazione delle reti sono stati dichiarati dai distributori privi di telecontrollo, mentre sono quasi tutti dotati di sistemi di telecontrollo che rilevano tutti i parametri importanti per la continuità del servizio ma non la temperatura del gas in ingresso al punto di alimentazione.



ingresso in cabina. Ciò consentirà di ottenere un monitoraggio dei sistemi di telecontrollo più significativo rispetto a quello attuale.

**Spunto di consultazione Q.9: Definizione di telecontrollo nel punto di alimentazione della rete**

*Condividete la proposta di modifica della definizione di telecontrollo? Se no, per quali motivi?*

## **9 Gli investimenti per la sicurezza sugli impianti di distribuzione**

9.1 Ai fini della sicurezza e della continuità del servizio il distributore deve:

- realizzare (intendendosi con ciò sia la prima realizzazione, sia i successivi interventi di estensione, potenziamento, sostituzione di reti o di parti di impianto, di allacciamento alle reti) l'impianto di distribuzione utilizzando materiali, dispositivi e apparecchiature idonei e nel rispetto della normativa vigente;
- controllare e mantenere l'impianto di distribuzione in modo che il servizio di distribuzione del gas sia svolto in condizioni di sicurezza ed efficienza (controlli dei punti di alimentazione della rete, dei gruppi di riduzione, del potenziale di protezione catodica delle condotte in acciaio, delle pressioni in rete, ecc.);
- assicurare la continuità della fornitura del gas in tutti i punti di consegna attivi;
- garantire una adeguata odorizzazione del gas nel rispetto della normativa vigente per un suo uso sicuro (possibilità di avvertire le dispersioni sia sull'impianto di distribuzione sia a valle del punto di consegna);
- assicurare una pressione adeguata del gas nel punto di consegna nel rispetto della normativa vigente (possibilità di funzionamento delle apparecchiature a valle del punto di consegna in condizioni di sicurezza);
- negare o sospendere la fornitura di gas nel caso in cui l'accertamento della sicurezza degli impianti di utenza ai sensi della deliberazione n. 40/04 non dia esito positivo;
- contenere le dispersioni di gas provvedendo alla loro tempestiva eliminazione una volta localizzate (eliminazione a monte del punto di consegna da parte del distributore, a valle da parte del cliente finale tramite proprio installatore);
- rispettare le direttive emanate dall'Autorità in tema di sicurezza e continuità del servizio.

9.2 Una volta realizzato l'impianto di distribuzione, per la sicurezza del servizio di distribuzione sono quindi rilevanti sia le attività sia gli investimenti per la sicurezza, tra i quali gli interventi di riqualificazione delle reti, individuati anche a seguito dell'effettuazione dei controlli sull'impianto. Tra i principali interventi di riqualificazione delle reti ai fini della sicurezza vi sono:

- la sostituzione o risanamento di tubazioni in ghisa, in acciaio non protetto catodicamente, in materiali oggi non più ammessi per la realizzazione delle reti di distribuzione e in generale di tratti di tubazioni ammalorate per motivi diversi;
- il potenziamento di tubazioni per zone ove sia stata riscontrata una carenza di pressione nei punti di consegna del gas.

- 
- 9.3 La distribuzione di gas in Italia ha conosciuto una prima fase, iniziata nella prima metà dell'Ottocento e durata fino agli inizi degli anni '50, nella quale i capoluoghi di provincia e le grandi città si sono dotati delle reti di distribuzione del gas di città. La scoperta dei giacimenti di gas naturale nella pianura Padana ha prodotto a partire dagli anni '60 una successiva fase di sviluppo caratterizzata dalla diffusione delle distribuzioni di gas naturale ai centri non ancora dotati di questo servizio e dalla trasformazione a gas naturale delle reti cittadine di distribuzione di gas di città. Mentre nella prima fase il materiale prevalentemente utilizzato per le condotte è stata la ghisa, nella seconda fase è stato utilizzato prevalentemente l'acciaio. Solo a partire dagli anni '80 è iniziato, soprattutto da parte dei grandi distributori e nelle grandi città, l'utilizzo di condotte in polietilene, spesso in sostituzione di tubazioni in ghisa. Dal punto di vista quantitativo la lunghezza totale delle reti di distribuzione posate era di circa 40.000 km e di 70.000 km rispettivamente alla fine del 1970 e del 1983, anno in cui erano 9 milioni i clienti finali allacciati.<sup>30</sup> Alla fine del 2002 nel Paese la lunghezza totale delle reti di distribuzione posate superava i 194.000 km al servizio di oltre 18 milioni di clienti finali. Tale dinamica di crescita giustifica il fatto che, come riportato in tabella 11, più dell'84% della rete posata oggi è in acciaio, percentuale dovuta anche alla progressiva sostituzione a partire dagli anni '60 delle reti in ghisa con tubazioni in acciaio.

Tabella 11 – Composizione della rete a fine 2002

	Tipologia di rete	Lunghezza rete (km)
Materiale delle condotte	acciaio	164.443
	ghisa	9.849
	polietilene	19.117
	altro materiale	879
Pressione di esercizio	alta/media pressione	75.393
	bassa pressione	118.895
	<b>Totale</b>	<b>194.288</b>

- 9.4 I dati comunicati dai distributori all'Autorità per gli anni 2002 e 2003 segnalano la maggiore frequenza di dispersioni di gas da reti con presenza di tubazioni in ghisa. Si ritiene quindi opportuno ai fini della sicurezza prevedere una graduale e completa sostituzione (o risanamento) di tali tubazioni nell'arco dei prossimi 10 anni in linea con quanto già in attuazione da parte dei principali distributori.
- 9.5 Anche le reti in acciaio non in protezione catodica, pari a oltre 6.500 km, pur essendo di più recente posa, dovrebbero essere gradualmente sostituite, là dove non convenga un loro recupero mediante la loro messa in protezione catodica o sia

<sup>30</sup> Fonte: "La distribuzione del gas a mezzo reti urbane in Italia: analisi del settore alla vigilia della liberalizzazione" – Quaderni dell'Autorità, giugno 2001.

consentito l'utilizzo di altri materiali<sup>31</sup>. Anche in tal caso si dovrebbe prevedere il completamento del risanamento o della sostituzione nell'arco dei prossimi 10-20 anni.

- 9.6 Ai fini della corretta individuazione delle condotte da sostituire e delle priorità di tali sostituzioni, si rende necessario definire una metodologia di valutazione dei rischi di dispersioni di gas. L'Autorità ritiene che la definizione di tale metodologia debba essere demandata al Cig che si può avvalere del contributo dei distributori che già si sono dotati di una propria metodologia e delle migliori esperienze in ambito internazionale.
- 9.7 L'Autorità ritiene che il distributore che gestisce reti composte da ghisa non ancora risanata o da acciaio non protetto catodicamente debba:
- avere l'obbligo di predisporre e presentare ogni anno al Comune competente territorialmente un piano di sostituzione di tali tipologie di tubazioni nei limiti di copertura dei relativi costi previsti dalla metodologia tariffaria;
  - attuare tale piano, una volta approvato dal Comune.
- 9.8 Un altro tipo di investimento per la sicurezza sugli impianti di distribuzione potrebbe riguardare l'installazione di gruppi di misura di tipo innovativo in grado di essere letti ed azionati a distanza; tali caratteristiche potrebbero ad esempio consentire di verificare da una posizione remota la presenza di una dispersione a valle del punto di consegna del gas e di disattivare la fornitura. L'Autorità intende favorire l'adozione di dispositivi di misura innovativi che siano in grado da una parte di assicurare una adeguata affidabilità, in relazione agli aspetti della sicurezza e dell'incolumità pubblica e, dall'altra, consentano di introdurre significativi miglioramenti nella qualità del servizio reso ai clienti finali quali ad esempio<sup>32</sup>:
- la lettura esatta dei consumi, evitando l'utilizzo di stima che richiedono successivi conguagli;
  - la verifica in remoto dei consumi sia in termini di valore complessivo sia di profilo dei consumi stessi;
  - la possibilità per il cliente finale di avere accesso ad informazioni relative ai propri consumi oggi non disponibili;
  - la conseguente possibilità di usufruire di tariffe innovative che tengano conto dei profili effettivi di consumo dei clienti finali.
- 9.9 Un aspetto cruciale ai fini della attuazione di quanto previsto dal presente paragrafo in relazione agli investimenti per la sicurezza sugli impianti di distribuzione è la scelta operata dall'Ente locale del soggetto al quale intestare la proprietà delle infrastrutture di rete. L'Ente locale infatti ha la facoltà di intestare tale proprietà<sup>33</sup>:

---

<sup>31</sup> Dati internazionali indicano comunque una minore criticità delle tubazioni di acciaio non protetto rispetto alla ghisa indicando per le prime un valore medio doppio di dispersioni per km di rete rispetto all'acciaio protetto catodicamente, rispetto ad un valore quintuplo della ghisa.

<sup>32</sup> Tali miglioramenti della qualità del servizio non vengono affrontati nel presente documento di consultazione in quanto non inerenti ai temi regolati dalle deliberazioni n. 47/00 e n. 236/00.

<sup>33</sup> Tale facoltà di scelta dell'Ente locale è stata anche richiamata dall'Autorità nella deliberazione 8 aprile 2004, n. 55/04 recante la proposta al Ministero delle attività produttive dello schema di contratto tipo per l'affidamento del servizio pubblico di distribuzione del gas naturale, ai sensi dell'articolo 14, comma 1, del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164.

- a se stesso, affidando poi la gestione della infrastruttura ad un distributore;
- ad una società di capitali, diversa dal distributore, della quale detiene la maggioranza del capitale.

Mentre nel primo caso l'attuazione della deliberazione n. 236/00 e delle proposte contenute nel presente documento non presentano particolari criticità, nel secondo caso il distributore, a seguito dell'attuazione della deliberazione n. 236/00, può individuare investimenti che si rendono necessari per la sicurezza del servizio e che non erano stati previsti nell'eventuale piano di sviluppo concordato con il Comune concedente in sede di gara di affidamento del servizio, ma la presenza di due diversi soggetti (da un parte il distributore, al quale è stata affidata la sola gestione del servizio di distribuzione, e, dall'altra, la società alla quale è stata conferita la gestione del patrimonio costituito dalle infrastrutture) può introdurre elementi di incertezza a discapito della sicurezza. L'Autorità ritiene che in tal caso il distributore abbia l'obbligo di proporre al Comune tali investimenti e che il Comune, previa propria valutazione, debba assicurarne la tempestiva realizzazione in conformità con quanto previsto dal contratto di servizio stipulato con il distributore. Tale discorso non vale per gli investimenti urgenti, derivanti da pericoli gravi per la sicurezza e l'incolumità pubblica, che devono essere attuati con immediatezza dal distributore, riservando ad un secondo momento la regolazione amministrativa tra l'Ente locale e il distributore di tutti gli aspetti correlati secondo quanto previsto dallo stesso contratto di servizio.

**Spunto di consultazione Q.10: Investimenti per la sicurezza sugli impianti di distribuzione**

*Condividete le proposte dell'Autorità in merito agli investimenti per la sicurezza sugli impianti di distribuzione? Se no, per quali motivi? Vi sono altri investimenti che ritenete importanti per la sicurezza? Se sì, quali?*

## **10 Effetti economici della regolazione della sicurezza e continuità**

- 10.1 L'Autorità ritiene che la regolazione della sicurezza e della continuità della distribuzione di gas debba comportare effetti economici per i distributori; tali effetti possono essere prodotti:
- da meccanismi incentivanti recuperi della qualità offerta;
  - mediante sanzioni o penali per mancato rispetto della regolazione della sicurezza;
  - tramite il riconoscimento esplicito a tariffa degli investimenti di riqualificazione delle reti.
- 10.2 A tale proposito si sottolinea che l'introduzione di incentivi e disincentivi economici di natura generale legati ai miglioramenti di sicurezza si scontra con l'impossibilità di definire un indicatore univoco del livello di sicurezza garantito dall' esercente; inoltre, l'utilizzo di tali strumenti potrebbe produrre comportamenti non corretti da parte di distributori, quali ad esempio quello di non attuare attività o investimenti per la sicurezza valutando più conveniente per l'impresa evitarne i costi e subire incentivi di segno negativo per il mancato miglioramento dei livelli di sicurezza.
- 10.3 Tuttavia, proprio per la rilevanza del servizio di pronto intervento ai fini della sicurezza l'Autorità propone di introdurre una penalità pari a 500 euro per ogni chiamata di pronto intervento con tempo di arrivo oltre i 60 minuti e che manchi

per il raggiungimento della percentuale minima prevista dallo standard di pronto intervento fissato dall'Autorità. L'importo complessivo derivante dalla somma delle penalità dovrà essere detratto dal vincolo dei ricavi della successiva proposta tariffaria per l'ambito tariffario a cui appartiene l'impianto di distribuzione in questione. Tale soluzione sembra infatti preferibile a quella di irrogazione di una sanzione ai sensi della legge n. 481/95 sia perché il valore minimo di tale sanzione potrebbe essere eccessivo nei casi di impianti di piccole dimensioni o di infrazioni lievi sia perché porterebbe all'avvio di un procedimento individuale nei confronti del distributore inadempiente con un procedimento oneroso per le parti. L'Autorità si riserverebbe comunque la facoltà di irrogare sanzioni ai sensi della legge n. 481/95 per altre inadempienze alla regolazione della sicurezza e continuità del servizio di distribuzione. In aggiunta a tale meccanismo l'Autorità propone l'introduzione di penalità, illustrate nella Parte III del documento, da applicare al distributore che fosse trovato inadempiente a seguito di controllo a campione dei dati comunicati.

- 10.4 Infine, l'Autorità intende tenere conto in modo esplicito degli investimenti per la sicurezza, ed in particolar modo degli interventi di riqualificazione delle reti, attraverso i provvedimenti che emanerà in tema di tariffe di distribuzione per il nuovo periodo di regolazione 2004-2007.

**Spunto di consultazione Q.11: Effetti economici della regolazione della sicurezza e continuità**

*Condividete le proposte dell'Autorità in tema di effetti economici della regolazione della sicurezza e continuità? Se no, per quali motivi?*

## **Parte II: Qualità commerciale dei servizi gas**

### **11 Criticità della regolazione della qualità commerciale**

11.1 Il primo periodo di attuazione della deliberazione n. 47/00, avvenuto in concomitanza con la separazione tra le attività di distribuzione e vendita del gas, ha evidenziato le seguenti criticità, solo in parte risolte dalle modifiche introdotte dalle successive deliberazioni n. 334/01, 19 dicembre 2002, n. 221/02 e 30 gennaio 2004, n. 4/04:

- in un numero significativo di casi il preventivo per l'esecuzione dei lavori consegnato al cliente finale non contiene tutte le informazioni richieste ed in particolare gli elementi per quantificare l'indennizzo automatico dovuto in caso di mancato rispetto dello standard specifico;
- manca un obbligo per il venditore di versare al cliente finale l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore come pure non sono definiti termini massimi sia per il distributore sia per il venditore per la corresponsione degli indennizzi automatici;
- la distinzione tra lavori semplici e complessi non è sempre di agevole comprensione né per gli esercenti né per i clienti finali;
- le prestazioni di disattivazione della fornitura e di riattivazione dei clienti finali morosi presenta elementi nuovi, ancora non pienamente regolati, per la separazione delle attività di distribuzione e di vendita;
- si va diffondendo, soprattutto presso i venditori ma anche presso i grandi distributori, l'adozione di un servizio di *call-center* con problemi nuovi relativi alla qualità della risposta telefonica;
- l'aver regolato congiuntamente i reclami scritti con le richieste di informazioni scritte non consente di avere un segnale chiaro di soddisfazione dei clienti finali;
- la regolazione delle verifiche tecniche (del misuratore o della pressione di fornitura) si è concentrata sulla tempestività e non sulla definizione dell'importo dovuto dal cliente finale in caso di esito negativo, aspetto che sembrerebbe di maggior interesse per il cliente finale stesso;
- non sono stati ancora definiti in modo completo i flussi documentali minimi relativi alle prestazioni regolate dalla deliberazione n. 47/00 tra società di distribuzione e di vendita;
- manca una metodologia di controllo dei dati che faciliti l'azione di vigilanza da parte dell'Autorità.

Le proposte presentate nei paragrafi seguenti mirano a dare risposta a tali criticità; nei paragrafi 12 e 13 verranno affrontati gli aspetti della qualità commerciale relativi rispettivamente al servizio di distribuzione ed a quello di vendita del gas. Nei paragrafi seguenti della Parte II verranno invece affrontati gli aspetti comuni ai due servizi.

### **12 Qualità commerciale per il servizio di distribuzione del gas**

#### *Preventivazione di lavori semplici o complessi*

12.1 L'obbligo introdotto dalla deliberazione n. 47/00 di predisposizione e comunicazione di un preventivo per ogni richiesta di lavori costituisce una delle principali forme di tutela del cliente finale a condizione che il preventivo

consegnato contenga tutte le informazioni necessarie a identificare in modo completo la prestazione da fornire (oggetto del lavoro, costi, tempi, ecc.) e riporti gli elementi che consentano al richiedente di quantificare l'indennizzo automatico dovuto in caso di mancato rispetto dello standard specifico.

- 12.2 L'analisi dei dati e delle esperienze di applicazione della deliberazione n. 47/00 in materia di preventivazione suggeriscono due possibili approcci per il prossimo periodo regolatorio. Una possibile scelta può essere quella di migliorare ulteriormente la tempestività della prestazione, mantenendo inalterate le attuali modalità di predisposizione del preventivo mediante una diminuzione del tempo massimo per l'invio del preventivo (ad esempio diminuendo di 5 giorni lavorativi gli standard attuali). In alternativa, si può privilegiare la completezza del preventivo con ulteriori obblighi di informazione in aggiunta a quelli oggi previsti e mantenendo inalterati gli standard in vigore.
- 12.3 Attualmente, inoltre, la regolazione della preventivazione è differenziata in base alla tipologia di lavoro: la preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici è soggetta a standard specifico ed indennizzo automatico, mentre la preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi è sottoposta a standard generale con tempi massimi più elevati. Si ritiene che tale distinzione, che comporta duplicazione delle modalità di registrazione e di gestione delle attività, possa essere superata. Infatti la tipologia di lavoro incide sicuramente sui tempi di esecuzione ma non implica in generale maggiori tempi per la preventivazione, come dimostrato dall'analisi dei dati di qualità commerciale raccolti nei primi due anni di attuazione della regolazione definita dall'Autorità.
- 12.4 Alla luce di quanto sopra esposto, l'Autorità, in un'ottica di semplificazione della regolazione vigente, propone di assoggettare tutti i preventivi per lavori ad un unico standard specifico per tutte le tipologie di utenza con indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dello standard. Come valore dello standard specifico si propone un tempo massimo di 15 giorni lavorativi<sup>34</sup>.
- 12.5 Sempre al fine di rafforzare la tutela del cliente finale, l'Autorità propone di prevedere che il preventivo contenga obbligatoriamente almeno le seguenti informazioni in aggiunta a quelle già attualmente previste:
- estremi del richiedente;
  - data della richiesta del preventivo;
  - calibro del gruppo di misura;
  - importo dell'indennizzo automatico in euro, se previsto.
- 12.6 L'Autorità ritiene che, vista l'importanza del preventivo per il cliente finale, si debba estendere l'obbligo di predisposizione dello stesso anche nel caso, attualmente escluso, di lavori per fornire il gas a edifici che non siano confinanti con strade, vie, piazze dove già esistano le condotte; tuttavia deve essere lasciata al distributore la facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del cliente, motivando in tal caso l'impossibilità di eseguire il lavoro. Nel caso invece in cui sia possibile eseguire il lavoro richiesto, il preventivo deve contenere sia i costi per l'estensione della rete, se a carico del richiedente, sia quelli per l'esecuzione dell'allacciamento. Questi preventivi ed i conseguenti lavori verrebbero comunque esclusi dal rispetto degli altri obblighi previsti della deliberazione n. 47/00.

---

<sup>34</sup> L'analisi dei dati comunicati dai distributori evidenzia tempi effettivi medi di predisposizione dei preventivi inferiori a tale valore.

- 12.7 Infine, sempre al fine di rafforzare la tutela del cliente finale e per favorire la possibilità di controllo e vigilanza da parte dell’Autorità, si propone che nel caso di trasmissione informatica dei dati da parte del distributore al venditore (ad esclusione dell’invio di file in formato “PDF”, equiparabili al formato cartaceo) sia obbligatorio l’invio di una ricevuta informatica da parte del venditore che dichiari ricevibili e complete le informazioni ricevute a fronte della richiesta del preventivo.

**Spunto di consultazione Q.12: Preventivazione di lavori semplici o complessi per i distributori**

*Condividete le proposte dell’Autorità relative alla preventivazione di lavori semplici o complessi? Se no, per quali motivi?*

*Esecuzione di lavori semplici o complessi*

- 12.8 La distinzione tra lavori semplici e complessi si è rivelata in alcuni casi di non immediata interpretazione per gli esercenti e, come già evidenziato per la preventivazione, il fatto che le due tipologie di lavori siano soggette a due standard diversi ha duplicato le modalità di registrazione e di gestione delle attività.
- 12.9 Per superare le difficoltà applicative riscontrate si possono individuare due possibili soluzioni. La prima ipotesi consiste nell’eliminare la distinzione tra lavori semplici e complessi definendo una tipologia unica di lavori che accorpi le due categorie precedenti. La seconda ipotesi è invece quella di mantenere la distinzione attuale precisando meglio le differenze tra le due tipologie di lavori e individuando alcune possibili esclusioni dalla disciplina che consentano di semplificarne le modalità applicative.
- 12.10 Si ritiene che l’eliminazione della distinzione tra le due tipologie di lavori sia molto problematica poiché l’esecuzione di lavori complessi richiede oggettivamente un tempo più lungo e quindi, se si dovesse introdurre un unico standard, il tempo massimo fissato dovrebbe essere superiore a quello attualmente previsto per i lavori semplici con una conseguente penalizzazione della maggior parte dei clienti finali.
- 12.11 L’Autorità propone quindi di seguire la seconda ipotesi consistente nella precisazione delle differenze e nella individuazione delle esclusioni. Ciò consente di proporre anche un miglioramento della tempestività delle prestazioni attraverso una riduzione dei tempi massimi previsti per l’esecuzione dei lavori sia semplici sia complessi. Sulla base dei dati comunicati dagli esercenti (vedi Appendice B) si propone:
- per ogni tipologia di utenza una diminuzione di 5 giorni lavorativi del tempo massimo rispetto agli standard attuali per lavori semplici e di 10 giorni lavorativi per lavori complessi, elevando altresì per questi ultimi la percentuale minima di rispetto al 90%;
  - l’esclusione dei lavori che richiedano l’estensione della rete (intendendosi con ciò la posa di nuove tubazioni stradali), il potenziamento delle condotte o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno 5 clienti finali.
- 12.12 Al fine di rafforzare la tutela dei clienti finali e di favorire l’azione di vigilanza dell’Autorità si propone, infine, di introdurre l’obbligo per il distributore di far



sottoscrivere dal cliente finale o da persona da esso delegata, al termine dell'esecuzione del lavoro, un modulo da lasciare in copia al cliente finale nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:

- estremi del richiedente;
- data della richiesta di effettuazione del lavoro;
- tipologia di lavoro (semplice o complesso);
- calibro del gruppo di misura;
- data di esecuzione del lavoro;
- tempo massimo di esecuzione previsto dallo standard;
- importo dell'indennizzo automatico in euro, se previsto.

**Spunto di consultazione Q.13: Esecuzione di lavori semplici o complessi per i distributori**

*Condividete le proposte dell'Autorità relative alla esecuzione di lavori semplici o complessi? Se no, per quali motivi?*

*Attivazione della fornitura*

12.13 I dati comunicati dai distributori non evidenziano particolari criticità riguardanti l'attivazione della fornitura ed, anzi, i tempi medi di effettuazione della prestazione sono circa la metà dei tempi massimi fissati dall'Autorità. Tenuto conto tuttavia della dispersione dei dati rispetto al valore medio tra i vari esercenti e da provincia a provincia per lo stesso esercente, si ritiene che l'attuale tempestività<sup>35</sup> sia soddisfacente e che non sia opportuno modificare gli standard in vigore.

12.14 L'Autorità, in coerenza con quanto emerso dalla consultazione sull'adozione di un codice di distribuzione da parte dei distributori, propone di prevedere che in presenza di un contratto di fornitura tutte le richieste di prestazioni regolate dalla deliberazione n. 47/00 e relative al cliente finale, a partire da quella per l'attivazione della fornitura, debbano transitare attraverso una società di vendita.

12.15 Inoltre, al fine di rafforzare la tutela dei clienti finali e di favorire l'azione di vigilanza dell'Autorità si propone di introdurre l'obbligo per il distributore di far sottoscrivere dal cliente finale o da persona da esso delegata, all'atto della attivazione della fornitura, un modulo da lasciare in copia al cliente nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:

- estremi del venditore richiedente;
- data di richiesta dell'attivazione;
- calibro del gruppo di misura;
- data di attivazione;
- tempo massimo di attivazione previsto dallo standard;
- importo dell'indennizzo automatico.

**Spunto di consultazione Q.14: Attivazione della fornitura per i distributori**

*Condividete le proposte dell'Autorità relative alla attivazione della fornitura? Se no, per quali motivi?*

<sup>35</sup> Con ciò si intendono i tempi massimi introdotti dalla deliberazione n. 47/00 per come modificati dalla deliberazione n. 40/04.

### *Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale*

- 12.16 I dati comunicati dai distributori non evidenziano particolari criticità riguardanti la disattivazione della fornitura ed, anzi, i tempi medi di effettuazione della prestazione sono circa la metà dei tempi massimi fissati dall’Autorità. Tenuto conto tuttavia della dispersione dei dati rispetto al valore medio tra i vari esercenti e da provincia a provincia per lo stesso esercente, si ritiene che l’attuale tempestività sia soddisfacente e che non sia opportuno modificare gli standard in vigore.
- 12.17 La separazione tra le attività di distribuzione e vendita ha introdotto una maggiore complessità gestionale dovuta al fatto che la richiesta di disattivazione della fornitura transita dal venditore con possibili ritardi nella trasmissione della richiesta al distributore da parte del venditore. Al distributore si pone inoltre la necessità di stabilire a chi competano gli oneri di interruzione fisica dell’allacciamento nel caso in cui il distributore non riesca ad accedere al misuratore ed a provvedere alla sua chiusura.
- 12.18 Nella situazione sopra descritta, infatti, non è possibile far firmare al cliente finale un modulo che attesti l’avvenuta disattivazione della fornitura e la conseguente cessazione del rapporto contrattuale in essere. La stessa criticità si presenta nel caso in cui la disattivazione possa avvenire senza la presenza del cliente finale, ad esempio nelle abitazioni con contatori esterni. L’assenza di riscontro oggettivo, oltre a complicare le attività gestionali ed a generare possibili contenziosi tra i soggetti, indebolisce la possibilità per il cliente finale di far valere i propri diritti.
- 12.19 Al fine di dare soluzione ad alcune delle criticità sopra evidenziate si propone di stabilire che il cliente finale o una persona da esso delegata assicuri la propria disponibilità a presenziare all’appuntamento concordato con il distributore per la disattivazione della fornitura. Nel caso in cui il cliente finale non presenziasse all’appuntamento il distributore, se tecnicamente possibile, dovrebbe procedere comunque alla disattivazione ed il cliente finale perderebbe il diritto alla eventuale corresponsione dell’indennizzo automatico.
- 12.20 Inoltre, al fine di rafforzare la tutela dei clienti finali e di favorire l’azione di vigilanza dell’Autorità si propone di introdurre l’obbligo per il distributore di far sottoscrivere dal cliente finale o da persona da esso delegata, ove presente, all’atto della disattivazione della fornitura un modulo nel quale siano riportate le seguenti informazioni minime:
- estremi del venditore richiedente;
  - data di richiesta della disattivazione;
  - calibro del gruppo di misura;
  - data dell’avvenuta disattivazione;
  - tempo massimo di disattivazione previsto dagli standard;
  - importo dell’indennizzo automatico.

#### **Spunto di consultazione Q.15: Disattivazione della fornitura per i distributori**

*Condividete le proposte dell’Autorità per i distributori relative alla disattivazione della fornitura? Se no, per quali motivi?*

### *Riattivazione della fornitura per i clienti finali morosi*

12.21 Per la riattivazione della fornitura per i clienti finali morosi i dati comunicati dai distributori non evidenziano particolari criticità; l'Autorità propone quindi di non modificare l'attuale regolazione.

#### **Spunto di consultazione Q.16: Riattivazione della fornitura per i clienti finali morosi per i distributori**

*Condividete le proposte dell'Autorità per i distributori relative alla riattivazione della fornitura ai clienti finali morosi? Se no, per quali motivi?*

### *Appuntamenti personalizzati*

12.22 L'appuntamento personalizzato si è rivelato uno strumento utilizzato dai clienti finali nel 2003 in più del 13% delle richieste di prestazioni (Appendice B, tabella B1) e dai dati disponibili non sono emersi segnali di criticità che inducano ad introdurre modifiche sostanziali. L'unico elemento problematico appare la difficoltà di riscontro delle date effettive di programmazione e di svolgimento delle prestazioni per le quali sia stato richiesto l'appuntamento poiché non è ad oggi prevista una attestazione da parte del cliente finale dell'avvenuta effettuazione dell'appuntamento personalizzato.

12.23 Al fine di rafforzare la tutela dei clienti finali e di favorire l'azione di vigilanza dell'Autorità si propone di introdurre l'obbligo per il distributore di far sottoscrivere dal cliente finale o da persona da esso delegata, all'atto dell'esecuzione della prestazione, un modulo da lasciare in copia al cliente finale nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:

- estremi del venditore richiedente;
- tipo di appuntamento (se personalizzato o no);
- data di richiesta dell'appuntamento;
- data e fascia oraria concordata;
- luogo dell'appuntamento;
- data e ora di inizio della prestazione;
- calibro del gruppo di misura;
- importo dell'indennizzo automatico.

#### **Spunto di consultazione Q.17: Appuntamenti personalizzati**

*Condividete le proposte dell'Autorità relative agli appuntamenti personalizzati? Se no, per quali motivi?*

### *Verifica del misuratore o della pressione di fornitura*

12.24 Per quanto riguarda le verifiche dei gruppi di misura e della pressione di fornitura, l'attuale disciplina lascia libertà al distributore di fissare l'importo da addebitare al richiedente nel caso in cui la verifica stessa non evidenzia anomalie. Un'indagine svolta dall'Autorità su tale argomento per le verifiche effettuate sui misuratori dai grandi distributori nel primo semestre 2001 e aggiornata con una ulteriore indagine relativa agli anni 2002-2003 ha evidenziato casi in cui, per l'utenza domestica, non viene addebitato alcun costo ai richiedenti la verifica e casi in cui il costo per il richiedente in assenza di anomalie raggiunge valori di oltre 250 euro. Si ritiene che tale diverso modo di operare da parte dei

distributori possa generare una notevole disomogeneità di trattamento tra i clienti finali. In alcuni casi le cifre richieste potrebbero essere tali da disincentivare il cliente finale dal chiedere la verifica. D'altro canto appare evidente la necessità di non esporre il distributore ad un eccessivo numero di richieste immotivate.

- 12.25 Si propone, quindi, che l'Autorità stabilisca un importo forfetario massimo (ad esempio compreso tra 20 e 40 euro) da addebitare al cliente finale da parte del distributore attraverso il venditore per la prima richiesta di verifica, nel caso in cui la verifica stessa non evidenzia anomalie, lasciando la facoltà a distributori e venditori di praticare condizioni più vantaggiose. Per eventuali successive richieste, avanzate prima che sia trascorso un anno, si applicherebbero le modalità oggi praticate dai distributori.
- 12.26 Ai fini di una semplificazione della attuale regolazione, fermo restando il monitoraggio del numero delle verifiche della pressione di fornitura e i relativi tempi di invio degli esiti delle verifiche, si propone di sopprimere l'attuale standard generale relativo a tali verifiche.

**Spunto di consultazione Q.18: Verifica del misuratore o della pressione di fornitura**

*Condividete le proposte dell'Autorità relative alla verifica del misuratore o della pressione di fornitura? Se no, per quali motivi?*

*Reclami e richieste di informazioni al distributore*

- 12.27 L'Autorità non ritiene opportuno proporre modifiche all'attuale regolazione (ad eccezione di quanto previsto al successivo punto 12.30) poiché l'intervenuta separazione societaria tra distribuzione e vendita ha comportato, nella maggioranza dei casi, un rapporto diretto dei clienti finali con i soli venditori.

**Spunto di consultazione Q.19: Reclami e richieste di informazioni scritti ai distributori**

*Condividete le proposte dell'Autorità relative ai reclami e richieste di informazioni ai distributori? Se no, per quali motivi?*

*Grado di rispetto degli appuntamenti ai fini della preventivazione*

- 12.28 L'Autorità ritiene che l'interesse del cliente finale sia rivolto alla tempestività di ottenimento del preventivo (garantita nelle attuali proposte da un unico standard specifico) e che il distributore, dovendo rispettare lo standard previsto, pena il pagamento di un indennizzo, sia interessato al buon esito dei necessari sopralluoghi. Di conseguenza, in un'ottica di semplificazione delle attività, si propone l'eliminazione del livello generale relativo al grado di rispetto degli appuntamenti per i sopralluoghi effettuati ai fini della preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici. Si ritiene infatti che il mantenimento del suddetto livello generale costituirebbe un appesantimento dell'attività di registrazione dell'esercente senza un beneficio significativo per il cliente finale.

**Spunto di consultazione Q.20: Grado di rispetto degli appuntamenti ai fini della preventivazione**

*Condividete le proposte dell’Autorità relative al grado di rispetto degli appuntamenti ai fini della preventivazione? Se no, per quali motivi?*

*Letture ed autoletture dei distributori*

12.29 Il corretto funzionamento del mercato liberalizzato del gas e lo svilupparsi della concorrenza faranno sempre più emergere nel prossimo futuro l’interesse di tutte le parti in gioco di disporre di dati di lettura affidabili e tempestivi. Pertanto, successivamente all’emanazione della deliberazione n. 47/00, l’Autorità ha emanato la deliberazione n. 229/01, che regola tra l’altro le modalità e le frequenze di lettura dei gruppi di misura e di fatturazione dei consumi. L’Autorità ritiene pertanto non più necessario il mantenimento per i distributori dello standard generale relativo alle letture ed autoletture e ne propone l’eliminazione.

**Spunto di consultazione Q.21: Letture ed autoletture per i distributori**

*Condividete le proposte dell’Autorità relative a letture ed autoletture? Se no, per quali motivi?*

*Servizio di call-center dei distributori*

12.30 Alcune società di distribuzione, di norma quelle di maggiori dimensioni, negli ultimi anni si sono dotate di un servizio di *call-center* quale canale principale di contatto per i propri clienti. Come illustrato nel successivo paragrafo, si ritiene che i maggiori impatti di questa scelta sulla qualità erogata ai clienti finali si abbiano per le società di vendita e che il numero limitato dei soggetti che si rivolgono ai centri telefonici dei distributori non sia tale da giustificare proposte articolate di regolazione come nel caso dei venditori. Ciò nonostante, al fine di iniziare un’azione di monitoraggio si propone che i distributori registrino in modo separato i reclami relativi alla qualità della risposta telefonica e che ne comunichino annualmente il numero all’Autorità.

**Spunto di consultazione Q.22: Servizio di call-center dei distributori**

*Condividete le proposte dell’Autorità relative ai servizi di call-center dei distributori? Se no, per quali motivi?*

### **13 Qualità commerciale per il servizio di vendita del gas<sup>36</sup>**

13.1 L’Autorità intende affinare la regolazione della qualità commerciale della vendita del gas con una maggiore attenzione agli elementi più importanti per il cliente finale, che si ritiene siano la gestione dei reclami e le rettifiche di fatturazione, oltre che la completezza delle informazioni fornite al cliente finale

---

<sup>36</sup> L’Autorità mantiene i propri poteri di regolazione non tariffaria sui servizi di pubblica utilità anche se liberalizzati. In tal senso si è espresso il Tribunale amministrativo regionale per la Lombardia, che nella sentenza n. 5281/02 (relativa a un ricorso avverso la deliberazione dell’Autorità n. 229/01) ha riconosciuto “il potere di regolazione *non tariffaria* che la legge riconosce all’Autorità con riferimento ai servizi di pubblica utilità, anche nella ipotesi di attività liberalizzate”.

attraverso lo strumento del preventivo. Come per la distribuzione vengono di seguito presentate le proposte suddivise per prestazione.

#### *Preventivazione di lavori semplici o complessi*

- 13.2 Con riferimento a quanto esposto al paragrafo precedente (punto 12.1), si ritiene necessario introdurre per il venditore l'obbligo di trasmettere integralmente il preventivo predisposto dal distributore al cliente finale per conto del quale lo richiede; il preventivo fornito dal distributore contiene infatti tutti gli elementi necessari per la tutela del cliente finale stesso. Naturalmente la trasmissione del preventivo del distributore al cliente finale non impedisce al venditore di applicare condizioni economicamente più vantaggiose, se ciò è previsto dalla propria politica commerciale.

#### **Spunto di consultazione Q.23: Preventivi per lavori per i venditori**

*Condividete le proposte dell'Autorità di introdurre per il venditore l'obbligo di trasmettere integralmente al cliente finale il preventivo per lavori inviato dal distributore? Se no, per quali motivi?*

#### *Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale*

- 13.3 Come evidenziato nel paragrafo precedente (punti 12.17 e 12.18), la separazione tra le attività di distribuzione e vendita di gas ha introdotto una maggiore complessità gestionale dovuta al fatto che la richiesta di disattivazione transita dal venditore. Per quanto riguarda l'attività di vendita, si potrebbe introdurre l'obbligo per il venditore di richiedere la disattivazione al distributore entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta del cliente finale. Oppure, in alternativa, si potrebbe introdurre almeno uno standard generale per il venditore (ad esempio il 90% delle richieste di disattivazione della fornitura ricevute dai clienti finali trasmesse al distributore entro il tempo massimo di un giorno lavorativo). In entrambe le soluzioni ai fini della vigilanza da parte dell'Autorità andrebbero definiti i relativi obblighi di registrazione e di comunicazione per il venditore. Poiché l'una o l'altra proposta, come evidenziato al precedente punto 13.1, riguarderebbero aspetti non rilevanti per il cliente finale, l'Autorità non ritiene opportuno apportare modifiche per i venditori su tale tema.

#### **Spunto di consultazione Q.24: Disattivazione della fornitura per i venditori**

*Condividete le proposte dell'Autorità relative alla disattivazione della fornitura per i venditori? Se no, per quali motivi?*

#### *Riattivazione della fornitura per i clienti finali morosi*

- 13.4 Come i distributori, anche per i venditori l'Autorità propone quindi di non modificare l'attuale regolazione relativa alla riattivazione della fornitura per i clienti finali morosi.

#### **Spunto di consultazione Q.25: Riattivazione di clienti finali morosi per i venditori**

*Condividete le proposte dell'Autorità relative alla riattivazione di clienti finali morosi per i venditori? Se no, per quali motivi?*

### *Rettifiche di fatturazione*

- 13.5 La raccolta dei dati relativi alle richieste di rettifica di fatturazione ha evidenziato una elevata numerosità delle stesse tanto da costituire una parte rilevante delle richieste di prestazioni soggette a livello generale. Inoltre l'analisi dei reclami pervenuti all'Autorità evidenzia che si tratta di una prestazione di notevole importanza per il cliente finale che lamenta spesso tempi lunghi nell'effettiva rettifica delle fatture.
- 13.6 Per rafforzare la tutela del cliente finale sono possibili diverse soluzioni. Si potrebbe ad esempio rendere più sfidante lo standard generale diminuendo il tempo massimo di risposta alla richiesta di rettifica oppure trasformare lo standard generale in standard specifico con riferimento alla tempestività di effettiva rettifica.
- 13.7 L'Autorità ritiene che quest'ultima soluzione sia quella di maggior beneficio per il cliente finale e la sola in grado di stimolare un effettivo miglioramento da parte del venditore. Si propone pertanto di eliminare lo standard generale attuale relativo al tempo di risposta alla richiesta di rettifica e di sostituirlo con uno standard specifico, soggetto agli stessi indennizzi automatici degli altri standard specifici già in vigore, relativo al tempo di effettuazione della rettifica. Lo standard specifico verrebbe applicato solo alle rettifiche di importi già pagati dal cliente finale, rimanendo quindi escluse dalla disciplina le rettifiche immediate, cioè le rettifiche delle bollette a cui il venditore provvede su segnalazione del cliente finale prima del loro pagamento. Per tenere conto della diversa periodicità delle fatturazioni in funzione della tipologia di utenza ed in analogia con quanto definito per il settore elettrico con la deliberazione n. 4/04 si propongono i seguenti standard:
- 90 giorni solari a partire dalla richiesta di rettifica per le sole rettifiche di somme già pagate dai clienti finali con misuratore fino alla classe G 25 (utenza prevalentemente domestica);
  - 60 giorni solari per i clienti finali con misuratore di classe G 40 e superiore.
- Si ritiene che i tempi massimi proposti siano coerenti con i tempi di fatturazione dei consumi previsti dalla deliberazione n. 229/01.

#### **Spunto di consultazione Q.26: Rettifiche di fatturazione**

*Condividete le proposte dell'Autorità relative alle rettifiche di fatturazione? Se no, per quali motivi?*

### *Reclami e richieste di informazioni*

- 13.8 La liberalizzazione della vendita del gas comporta la possibilità per il cliente finale di cambiare il proprio fornitore nel caso in cui un altro soggetto sia in grado di offrire condizioni ritenute più vantaggiose. La scelta, tuttavia, può essere esercitata in maniera consapevole solo se il cliente finale dispone di informazioni precise e dettagliate che gli consentano di acquisire elementi di giudizio sui diversi venditori operanti nel mercato.
- 13.9 Ai fini della scelta di un nuovo fornitore, il numero e la tipologia dei reclami e delle richieste di informazioni ricevuti dai diversi venditori rivestono una grande importanza per il cliente finale stesso nel momento della scelta di un nuovo fornitore, purché siano facilmente accessibili.

- 13.10 L'Autorità propone di potenziare lo strumento dei reclami e delle richieste di informazioni al fine di consentire la comparazione della qualità erogata dai venditori definendo nuove regole e modalità di gestione che stimolino gli esercenti a dotarsi di procedure in linea con le più recenti norme tecniche in materia (per l'Italia la norma UNI 10600 pubblicata nel 2001).
- 13.11 L'Autorità propone in particolare di stabilire che il modulo per il reclamo o la richieste di informazioni contenga almeno i seguenti campi obbligatori:
- nome e cognome del soggetto che invia il reclamo;
  - suo indirizzo postale;
  - suo numero di telefono;
  - indicazione se è già cliente finale del venditore;
  - data di invio del reclamo o della richiesta di informazioni;
  - tipologia del reclamo o della richiesta di informazioni (tra quelle indicate al successivo punto 13.12);
  - firma del reclamante o richiedente le informazioni (se inviato in forma cartacea).
- 13.12 L'Autorità propone inoltre di introdurre per il venditore nuovi obblighi di registrazione dei reclami e richieste di informazioni scritti che si propone di classificare nei seguenti cinque gruppi:
- bolletta e fatturazione;
  - comunicazione e informazione;
  - modalità di contatto diverso da quello telefonico (servizio di sportello, ecc.);
  - servizio telefonico;
  - altro.
- 13.13 Si ritiene inoltre di imporre al venditore un nuovo obbligo di comunicazione trimestrale dei dati sui reclami e sulle richieste di informazioni scritti in modo da consentire all'Autorità la pubblicazione comparativa di tali dati sul proprio sito internet con la stessa frequenza.
- 13.14 L'Autorità ritiene infine importante, per una maggiore tutela del cliente finale, che sia il venditore a gestire tutti i reclami e le richieste di informazioni, anche se relativi a prestazioni di competenza del distributore. In tal caso il venditore provvederà ad acquisire la risposta dal distributore ed a trasmetterla al cliente finale, indicando le date di invio al distributore e di ottenimento della risposta. Per tali reclami e richieste di informazioni non valgono gli obblighi di registrazione di cui al precedente punto 13.12.

**Spunto di consultazione Q.27: Reclami e richieste di informazioni ai venditori**

*Condividete le proposte dell'Autorità relative ai reclami e richieste di informazioni scritti ai venditori? Se no, per quali motivi?*

*Letture ed autoletture dei venditori*

- 13.15 Come già evidenziato nel paragrafo precedente (punti da 12.29 a 12.29), l'Autorità propone per le stesse motivazioni formulate per i distributori di eliminare dalla regolazione della qualità commerciale della vendita del gas lo standard generale relativo alle letture ed autoletture.



**Spunto di consultazione Q.28: Letture e autoletture per i venditori**

Condividete le proposte dell'Autorità relative alle letture e autoletture per i venditori?  
Se no, per quali motivi?

*Servizio di call-center dei venditori*

- 13.16 La scelta di dotarsi di un servizio di *call-center* quale canale di accesso per i propri clienti è sempre più frequente tra i venditori dato che consente loro di minimizzare il numero di sportelli fisici presenti sul territorio e di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane e tecnologiche. In analogia a quanto già fatto per il settore elettrico, l'Autorità ritiene opportuna l'introduzione di nuovi standard di qualità relativi ai servizi telefonici anche per i venditori di gas.
- 13.17 Considerata la dimensione innovativa della materia, prima di fissare i nuovi standard l'Autorità ritiene opportuno avviare un monitoraggio dei tempi medi di attesa e di rinuncia delle chiamate telefoniche e del numero di chiamate telefoniche che richiedono di parlare con un operatore, suddivise tra quelle alle quali viene data risposta e quelle alle quali il cliente rinuncia. Il monitoraggio dovrà avere un certo grado di flessibilità per tenere conto dei diversi sistemi di *call-center* esistenti: per esempio, nel caso di sistemi che tracciano le chiamate solo dopo l'identificazione del cliente chiamante (tramite la digitazione del numero identificativo di utente), il monitoraggio sarà riferito solo alle chiamate con cliente identificato.
- 13.18 Il monitoraggio della qualità dei servizi telefonici riguarderà inizialmente solo i venditori con più di 100.000 clienti finali. Per le imprese multiservizio per le quali non è possibile stabilire il tipo di servizio cui si rivolge la chiamata telefonica, i parametri della qualità dei servizi telefonici saranno necessariamente riferiti al totale delle chiamate, indipendentemente dal servizio cui si riferiscono le chiamate.
- 13.19 L'approccio sopra descritto potrebbe tuttavia non rappresentare la scelta ottimale di regolazione perché potrebbe trascurare alcune criticità, quali:
- il livello di servizio erogato: verrebbero messi sullo stesso piano servizi di *call-center* con uno o più numeri verdi, eventualmente distinti per tipologia di cliente (mass market, condomini, industrie ecc.), che non prevedono costi per il cliente finale, con altri che prestano il servizio telefonico attraverso numeri a pagamento;
  - la definizione di un indicatore che misuri gli abbandoni: esso è efficace solo se il sistema conteggia tutti i chiamanti, possibilità offerta solo dalle apparecchiature più costose che sarebbe eccessivamente oneroso imporre a tutti i venditori;
  - la definizione di standard di qualità per i servizi di *call-center*: tale scelta potrebbe far presumere una migliore qualità implicita del canale di contatto telefonico rispetto ad altri canali (sportello, internet, ecc.), che potrebbero invece essere preferibili per il cliente finale in alcune situazioni.
- 13.20 Attualmente, inoltre, molti esercenti misurano al loro interno la qualità del servizio erogato dai loro servizi di *call-center* sulla base del numero di reclami relativi alla qualità della risposta telefonica, ritenendo che si tratti del dato più significativo ai fini dell'individuazione del livello di soddisfazione dei clienti finali.

13.21 Pur tenendo conto delle considerazioni sopra esposte, l'Autorità ritiene opportuno avviare un monitoraggio della qualità della risposta telefonica attraverso:

- la conferma per tutti i venditori dell'obbligo di registrazione separata dei reclami relativi al servizio telefonico, già proposta al precedente punto 13.12;
- l'introduzione dell'obbligo per i venditori con più di 100.000 clienti finali di registrare e comunicare annualmente all'Autorità i seguenti dati:
  - a) il numero di chiamate telefoniche che richiedono di parlare con un operatore, suddivise tra quelle alle quali viene data risposta e quelle alle quali il cliente rinuncia;
  - b) i tempi medi di attesa e di rinuncia.

Nel caso di sistemi che tracciano le chiamate solo dopo l'identificazione del cliente chiamante (ad esempio tramite la digitazione del numero identificativo di utenza) la registrazione dovrà riguardare solo le chiamate con cliente identificato. Per le imprese multiservizio per le quali non è possibile stabilire il tipo di servizio cui si rivolge la chiamata le registrazioni saranno necessariamente riferite al totale delle chiamate telefoniche ricevute.

**Spunto di consultazione Q.29: Servizio di call-center dei venditori**

*Condividete le proposte dell'Autorità relative ai servizi di call-center dei venditori? Se no, per quali motivi?*

*Pronto intervento*

13.22 Per superare le criticità indicate al precedente punto 7.9 si propone di imporre ad ogni venditore l'obbligo di riportare in bolletta, oltre al numero di pronto intervento del distributore operativo per il comune dove è ubicato il cliente finale, la dicitura "Il servizio di pronto intervento è effettuato gratuitamente 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno per la segnalazione di una delle seguenti situazioni: fuga di gas, sia a valle del misuratore sia sull'impianto di distribuzione, irregolarità o interruzione nella fornitura di gas, danneggiamento di parti dell'impianto del distributore anche in assenza di fuga di gas".

## **14 Indennizzi automatici**

14.1 L'attuale regolazione della qualità commerciale prevede che l'eventuale indennizzo corrisposto da un distributore ad una società di vendita debba essere girato da quest'ultima al cliente finale per conto del quale la società stessa ha richiesto la prestazione. L'Autorità ritiene che questo obbligo debba essere imposto esplicitamente ai venditori per eliminare la possibilità che in alcuni casi l'indennizzo non venga corrisposto al cliente finale.

14.2 Uno dei problemi emersi nell'attuazione della disciplina vigente della qualità commerciale è il rispetto dei tempi di pagamento degli indennizzi automatici da parte degli esercenti. L'Autorità ritiene che l'attuale meccanismo di progressivo aumento dell'importo dell'indennizzo in funzione del ritardo costituisca uno stimolo adeguato a evitare i ritardi di pagamento che si sono registrati nella fase di avvio della disciplina, e sia pertanto da confermare. Tuttavia si ritiene opportuno prevedere, in aggiunta all'attuale meccanismo di aumento

dell'importo dell'indennizzo in funzione del ritardo del suo pagamento<sup>37</sup>, un termine ultimo entro il quale l'indennizzo debba essere erogato con le dovute maggiorazioni, scaduto il quale l'Autorità può avviare un procedimento individuale nei confronti dell'esercente inadempiente a fini sanzionatori ai sensi della propria legge istitutiva. Tale termine potrebbe essere:

- a) sia per il distributore sia per il venditore, limitatamente alle prestazioni di propria competenza, di nove mesi dalla data dalla quale è maturato per il richiedente il diritto di ricevere l'indennizzo, cioè dalla scadenza del tempo massimo per l'effettuazione della prestazione o dalla data dell'appuntamento personalizzato ed anche nel caso in cui il cliente finale abbia cambiato fornitore di gas;
- b) per il venditore, limitatamente alle prestazioni di competenza del distributore, entro 90 giorni solari da quando ha ricevuto l'indennizzo dal distributore ed anche nel caso in cui il cliente finale abbia cambiato fornitore di gas.

14.3 Infine, potrebbe esistere il problema che l'esercente, una volta maturato il diritto all'indennizzo da parte del cliente, non effettui la prestazione richiesta o la ritardi indefinitamente. Più in generale, l'attuale regolazione della qualità commerciale dei servizi gas, pur prevedendo per l'esercente l'obbligo di registrazione di tutte le richieste di prestazioni pervenute dai clienti, non prevede per l'esercente stesso l'obbligo di comunicazione all'Autorità del numero di richieste pervenute nell'anno, ma solo la comunicazione dei dati relativi alle prestazioni effettuate nell'anno. L'Autorità potrebbe prevedere che, sia per i distributori sia per i venditori, sia introdotto l'obbligo di comunicazione del numero di richieste di prestazioni di propria competenza pervenute nell'anno, suddivise per prestazione e per tipologia di utenza. Tuttavia, non si ritiene opportuno proporre l'introduzione di tale obbligo poiché comporterebbe un aggravio degli obblighi di registrazione e comunicazione senza significativi benefici per i clienti finali.

**Spunto di consultazione Q.30: Indennizzi automatici**

*Condividete le proposte dell'Autorità relative agli indennizzi automatici? Se no, per quali motivi?*

---

<sup>37</sup> Si rinvia alla nota 16.

## Parte III: Il controllo dei dati di qualità dei servizi gas

### 15 Criteri di validazione e di verifica dei dati

15.1 La disciplina proposta per il controllo dei dati di qualità dei servizi gas, fermo restando quanto espresso al punto 4.15, prevede criteri di validazione, illustrati in tabella 12, degli eventi o prestazioni<sup>38</sup> esaminati a campione in sede di controllo al fine di verificare se la prassi dell' esercente gli abbia consentito di rispettare gli obblighi imposti dalla regolazione definitiva dall' Autorità.

Tabella 12 – Criteri di validazione dell' evento o della prestazione soggetti a verifica

Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione	presenza del rapporto come richiesto dalle norme tecniche o linee guida applicabili	
Qualità commerciale dei servizi gas	Richiesta di preventivo	presenza di copia del preventivo
	Altra prestazione soggetta ad indennizzo	presenza del modulo attestante l' esecuzione della prestazione firmato dal richiedente
	Reclami o rettifiche di fatturazione	presenza di copia della risposta al reclamo o di copia della bolletta con la rettifica

15.2 Nelle tabelle 13 e 14 sono riepilogati i rischi per la tutela dei clienti finali collegati rispettivamente agli eventi e alle prestazioni da sottoporre a verifica.

Tabella 13 – Eventi di sicurezza e rischi per la tutela dei clienti finali

Descrizione	Rischio tutela
Dispersioni di gas localizzate a seguito di ispezione programmata	mancata corrispondenza o tracciabilità del processo, mancata localizzazione delle dispersioni prelocalizzate, ritardo oltre il dovuto nell' eliminazione delle dispersioni localizzate
Dispersioni di gas localizzate a seguito di segnalazione di terzi	
Controlli del potenziale di protezione catodica delle tubazioni in acciaio	mancata corrispondenza o tracciabilità del processo, assenza del "Rapporto annuale dello stato elettrico dell' impianto di distribuzione"
Controlli del grado di odorizzazione del gas	mancata corrispondenza o tracciabilità del processo, inadeguata odorizzazione del gas
Chiamate di pronto intervento sull' impianto di distribuzione del gas	mancata corrispondenza , errato calcolo del tempo di effettuazione, mancata documentazione delle cause diverse dal distributore
Chiamate di pronto intervento a valle del punto di consegna del gas	

<sup>38</sup> Per semplicità nel documento si indicheranno gli eventi di sicurezza regolati dalla deliberazione n. 236/00, quali ad esempio la localizzazione di dispersioni, la misura del grado di odorizzazione del gas, ecc., come "eventi" e le prestazioni previste dalla deliberazione n. 47/00 come "prestazioni".

Tabella 14 – Prestazioni di qualità commerciale e rischi per la tutela dei clienti finali

Categoria di prestazioni	Descrizione	Rischio tutela
Soggette a standard specifici	Preventivazione	Mancata completezza dei dati
	Prestazioni in standard senza appuntamento personalizzato <sup>39</sup>	Errato calcolo del tempo di effettuazione
	Altre prestazioni in standard con appuntamento personalizzato <sup>40</sup>	Errata registrazione appuntamento
	Altre prestazioni fuori standard per cause non imputabili all' esercente	Mancata documentazione della causa
	Prestazioni fuori standard per cause imputabili all' esercente	Errato indennizzo corrisposto
Soggette a standard generali	Tutte le prestazioni	Errato calcolo del tempo di effettuazione <sup>41</sup>

15.3 Gli eventi o prestazioni, facenti parte del campione scelto in sede di controllo, che abbiano soddisfatto i criteri di validazione di cui alla tabella 12 sono classificati come “validi” e vengono sottoposti ad ulteriori verifiche in funzione dei rischi per la tutela dei clienti finali ad essi connessi indicati nelle tabelle 13 e 14. I criteri di verifica sono:

- a) *corrispondenza*: la verifica accerta la coerenza tra i dati riportati nell’elenco fornito dall’ esercente e i documenti operativi di riscontro;
- b) *completezza*: la verifica accerta, limitatamente ai preventivi, la completezza delle informazioni fornite ai clienti;
- c) *correttezza dell’indennizzo*: la verifica accerta che l’ esercente abbia correttamente provveduto al pagamento dell’indennizzo automatico, ove dovuto;
- d) *documentabilità delle cause*: la verifica accerta, limitatamente ai casi di mancato rispetto dello standard per cause non attribuibili all’ esercente, che lo stesso esercente abbia correttamente documentato i casi;
- e) *esattezza del tempo*: la verifica accerta, limitatamente ai casi di prestazioni eseguite senza appuntamento personalizzato, la correttezza del tempo riportato nell’elenco rispetto a quello ricalcolato in sede di controllo in base ai documenti operativi.

Nel caso in cui uno solo dei criteri di verifica di cui sopra non risulti soddisfatto, l’evento o la prestazione viene classificata come “non conforme”.<sup>42</sup>

<sup>39</sup> Per altre prestazioni si intendono: esecuzione di lavori semplici, attivazione della fornitura, disattivazione della fornitura, riattivazione in caso di distacco per morosità.

<sup>40</sup> Per altre prestazioni si intendono: esecuzione di lavori semplici, attivazione della fornitura, disattivazione della fornitura, riattivazione in caso di distacco per morosità.

<sup>41</sup> Per tali prestazioni, se fuori standard, esiste anche il rischio di mancata documentazione della causa, ma in tale caso il rischio tutela è meno grave in quanto non è previsto indennizzo automatico.

<sup>42</sup> Per la verifica dell’esattezza del tempo, l’evento o la prestazione viene classificata come “non conforme” solo nel caso di un errore di calcolo del tempo a favore dell’ esercente; nel caso di impossibilità di verifica dell’esattezza del tempo, si considera l’evento o la prestazione come “non valido”; qualora dal ricalcolo del tempo emerga un fuori standard, lo stesso viene attribuito come causa esercente e l’evento o la prestazione viene considerato fuori standard non documentato.

**Spunto di consultazione Q.31: Criteri di validazione e di verifica dei dati di qualità dei servizi gas**

*Condividete le proposte dell’Autorità in tema di criteri di validazione e di verifica dei dati di qualità dei servizi gas? Se no, per quali motivi?*

## **16 La procedura di controllo dei dati**

16.1 Per il controllo dei dati di qualità comunicati dagli esercenti l’Autorità propone la seguente procedura:

- l’Autorità invia all’esercente una lettera nella quale preannuncia, con un preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi, il controllo tecnico o l’ispezione (di seguito: controllo); nella lettera verrà precisato:
  - a) se il controllo riguarda i dati di sicurezza e continuità o i dati di qualità commerciale;
  - b) per quale anno e per quale porzione di impianto (nel caso di controllo dei dati di sicurezza e continuità) o provincia (nel caso di controllo dei dati di qualità commerciale) verranno verificati i dati;
- in sede di controllo da effettuarsi in località indicata dall’esercente:
  - a) l’esercente fornisce su supporto elettronico, per ogni tipologia di evento o per ogni tipologia di prestazione, l’elenco contenente il riepilogo delle informazioni relative agli eventi o alle prestazioni (di seguito: elenco) secondo il formato indicato nelle tabelle da C1 a C6, in Appendice C (per maggior chiarezza si veda anche l’esempio riportato in Appendice C); l’elenco viene acquisito dall’Autorità in sede di controllo per una successiva verifica dei dati comunicati sulla base degli esiti del controllo stesso;
  - b) il personale incaricato dall’Autorità per l’effettuazione del controllo sceglie dagli elenchi un campione di eventi o di prestazioni da esaminare;
  - c) per ciascuno degli eventi o delle prestazioni scelti, componenti il campione, si effettua la verifica di validità sulla base dei criteri indicati in tabella 12; gli eventi o le prestazioni che non soddisfano i criteri di validità vengono classificati come “non validi”;
  - d) nel caso di verifica dei dati di sicurezza e continuità, su ciascuno degli eventi “validi” appartenenti al campione vengono effettuate in sequenza le seguenti verifiche:
    1. *corrispondenza*<sup>43</sup>;
    2. *documentabilità delle cause*, limitatamente alle chiamate per il pronto intervento e solo nei casi di mancato rispetto del tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per cause non attribuibili al distributore;
    3. *esattezza del tempo*, limitatamente alle chiamate per il pronto intervento;

---

<sup>43</sup> Ad esempio, nel caso di verifica di dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata, si verificherà l’esistenza dei documenti operativi del distributore di cui al punto 7.19 e la possibilità di tracciare con essi l’intero processo di localizzazione della dispersione fino alla sua eliminazione.

- e) nel caso di verifica dei dati di qualità commerciale, su ciascuna delle prestazioni ritenute valide vengono effettuate in sequenza le seguenti verifiche:
1. *corrispondenza*<sup>44</sup>;
  2. *completezza*, limitatamente ai preventivi;
  3. *correttezza dell'indennizzo*, limitatamente alle prestazioni soggette a livello specifico per le quali sia dovuto l'indennizzo;
  4. *documentabilità delle cause*, limitatamente ai casi di mancato rispetto dello standard per cause non attribuibili all'esercente;
  5. *esattezza del tempo*, limitatamente alle prestazioni effettuate senza appuntamento personalizzato.

16.2 La sequenza delle verifiche si interrompe quando si individua un criterio di verifica che non sia stato rispettato, classificando in tal caso l'evento o la prestazione come "non conforme".

16.3 Per la verifica di rispetto dei criteri di incompletezza, non documentabilità delle cause e non correttezza nel pagamento dell'indennizzo automatico si utilizzano i motivi riportati in tabella 15.

*Tabella 15 – Motivi di incompletezza, non documentabilità e non correttezza dell'indennizzo*

<b>Motivo di incompletezza</b>	Solo preventivazione lavori semplici o complessi	assenza nel preventivo di: <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ codice univoco attribuito alla richiesta di prestazione</li> <li>◆ data di ricevimento della richiesta del preventivo</li> <li>◆ calibro del misuratore</li> <li>◆ importo indennizzo automatico</li> <li>◆ tempo massimo per l'invio del preventivo</li> <li>◆ data di invio del preventivo</li> </ul>
<b>Motivo di non documentabilità</b>	Prestazioni fuori standard per cause diverse dall'esercente	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore</li> <li>◆ assenza di un documento operativo che attesti il motivo per cui il cliente o il terzo ha impedito il rispetto dello standard</li> </ul>
<b>Motivo di non correttezza dell'indennizzo</b>	Solo prestazioni soggette a standard specifici per i casi fuori standard per causa dell'esercente	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ importo non corrisposto entro il tempo massimo</li> <li>◆ importo corrisposto pari a quello previsto per una diversa tipologia di utenza (solo se a svantaggio del cliente finale)</li> <li>◆ importo pagato oltre i termini previsti e non maggiorato correttamente</li> </ul>

**Spunto di consultazione Q.32: Procedura di controllo dei dati di qualità dei servizi gas**

*Condividete le proposte dell'Autorità in tema di procedura di controllo dei dati di qualità dei servizi gas? Se no, per quali motivi?*

<sup>44</sup> Ad esempio, nel caso di verifica di prestazioni costituite da risposte a reclami e a richieste di informazioni scritte da parte di un venditore, si verificherà in base al contenuto della lettera inviata dal cliente, che il venditore abbia correttamente classificato la lettera come "reclamo scritto" piuttosto che come "richiesta di informazioni scritte"; nel caso di assenza della lettera, la prestazione viene classificata come "non valida".

## 17 Il modello statistico per la determinazione delle non validità e delle non conformità

17.1 Il primo esito del controllo è l'individuazione degli eventi o delle prestazioni esaminati, componenti il campione, da classificare come:

- a) eventi o prestazioni "non validi";
- b) eventi o prestazioni "validi", ma "non conformi" (di seguito: "non conformi").

17.2 Si pone quindi il problema di come estrapolare gli esiti del controllo sul campione (cioè il numero di eventi o prestazioni  $n_1$  classificati "non validi" e il numero di eventi o prestazioni  $n_2$  classificati "non conformi" per eventi e prestazioni facenti parte del campione) all'intera popolazione di riferimento degli eventi o delle prestazioni. In altri termini, limitandoci per chiarezza di esposizione al caso degli eventi o delle prestazioni "non validi" (ma i ragionamenti fatti valgono anche per gli eventi o prestazioni classificati "non conformi") il problema che bisogna risolvere è il seguente:

- a) se  $N$  è la cardinalità della popolazione di riferimento, nel nostro caso il numero totale degli eventi o delle prestazioni richieste (ad esempio  $N = 34.197$ );
- b) se  $n$  è il numero delle pratiche esaminate durante il controllo che costituiscono il campione (ad esempio  $n = 40$ );
- c) se  $n_1$  è il numero delle pratiche facenti parte del campione che sono state ritenute "non valide" in base ai criteri definiti dall'Autorità (ad esempio  $n_1 = 2$ );
- d) quale è di conseguenza il numero presunto  $N_1$  degli eventi o delle prestazioni "non valide" sull'intera popolazione di riferimento, essendo  $M$  il numero vero di prestazioni "non valide" ignoto?

17.3 Per la soluzione di tale problema l'Autorità si è avvalsa dell'ausilio del MOX, Dipartimento di Matematica del Politecnico di Milano; poiché ai numeri presunti vengono applicate penalità in via automatica, l'Autorità ha richiesto all'istituto universitario di individuare uno o più modelli statistici che permettessero di stimare  $M$ , a partire dagli esiti del controllo sul campione, attraverso un numero presunto  $N_1$  tale che esso debba essere minore di  $M$  per il 95% dei campioni che potremmo estrarre dalla popolazione in esame. Questa ipotesi si traduce matematicamente nello stimare  $M$  per mezzo di un intervallo di confidenza destro (del tipo  $[N_1, N]$ ) di livello  $1-\alpha$  pari al 95%.

17.4 La ricerca del migliore metodo di stima di  $M$  ha condotto l'istituto universitario ad individuare i due seguenti metodi:

- a) il metodo A, con il quale è possibile stimare  $M$  facendo uso di un modello statistico ipergeometrico per la distribuzione della variabile aleatoria  $X$  la cui realizzazione è  $n_1$ . In base a questo modello lo stimatore  $N_1$  risulta essere uguale a:

$$N_1 = \min\{M : P(X \geq n_1) > \alpha\}.$$

Questa procedura non è illustrabile per mezzo di una formula più esplicita della precedente; essa può però essere implementata mediante elaborazione con appositi programmi di calcolo;

- b) il metodo B, che approssima la distribuzione di  $X$  per mezzo di una Gaussiana e permette di stimare  $M$  per mezzo del seguente stimatore:



$$N_1 = N \times p_L$$

dove la proporzione  $p_L$  è ottenuta mediante la seguente formula:

$$p_L = \frac{p + \frac{(1-f) \times z_\alpha^2}{2n} - (\sqrt{1-f} \times z_\alpha) \times \sqrt{\frac{p \times (1-p) + \frac{(1-f) \times z_\alpha^2}{4n}}{n}}}{1 + \frac{(1-f) \times z_\alpha^2}{n}}$$

dove:

- $p$  è pari al rapporto tra  $n_1$  e  $n$ ;
- $f$  è il fattore che consente di tenere conto della rappresentatività del campione rispetto alla popolazione di riferimento ed è dato dal rapporto tra  $n$  e  $N$ ;
- $z_\alpha$  è il punto percentuale superiore della Gaussiana standard (cioè il quantile di ordine  $1-\alpha$ ).

17.5 Benché il metodo A, a differenza del metodo B, non fornisca una formula esplicita per il calcolo di  $N_1$ , l'Autorità, sulla base degli approfondimenti effettuati da parte dell'istituto universitario sui due metodi, ritiene preferibile il metodo A per i seguenti motivi:

- a) il metodo A è "esatto" in quanto basato sulla esatta distribuzione della quantità aleatoria  $X$  e non su sue approssimazioni;
- b) il valore ottenuto con il metodo B è di norma (ovvero per valori di  $N$ ,  $n$  e  $M$  ritenuti usuali per le ispezioni dell'Autorità) maggiore di quello ottenuto con il metodo A (ciò è dovuto al fatto che il metodo B approssima la distribuzione della quantità  $X$  con una Gaussiana, a differenza del metodo A, che tiene conto che in realtà la distribuzione di tali eventi è ipergeometrica);
- c) il metodo A è conservativo, ossia genera intervalli di confidenza la cui probabilità di copertura effettiva è sempre maggiore o uguale a quella nominale pari a  $1-\alpha$ .

17.6 L'Autorità propone pertanto che, a partire dagli esiti del controllo sul campione scelto, attraverso un apposito programma di calcolo che implementa il metodo A, si determinino rispetto all'intera popolazione di riferimento:

- a) il numero presunto  $N_1$  di eventi o prestazioni "non validi";
- b) il numero presunto  $N_2$  di eventi o prestazioni "non conformi".

In esito alla consultazione l'Autorità intende mettere a disposizione nel proprio sito internet il programma di calcolo di cui sopra al fine di consentire ad ogni esercente l'effettuazione di verifiche dei propri dati di qualità che simulino gli eventuali controlli da parte dell'Autorità.

**Spunto di consultazione Q.33: Modello statistico per la determinazione delle non validità e delle non conformità**

*Condividete le proposte dell'Autorità in tema di modello statistico per la determinazione delle non validità e delle non conformità? Se no, per quali motivi?*

## 18 Le penalità per non validità e non conformità riscontrate in sede di controllo

18.1 Il secondo esito del controllo è il calcolo di eventuali penalità a carico dell'esercente pari al prodotto dei numeri presunti  $N_1$  e  $N_2$  di cui al precedente punto per i valori unitari delle penalità unitarie indicate in tabella 16. Le penalità verranno applicate all'esercente solo se vengono superate le soglie minime, indicate in tabella 16.

Tabella 16 – Penalità e soglie minime per il controllo dei dati di qualità dei servizi gas

Eventi o prestazioni	Penalità unitaria (euro)	Soglia minima
Non validi	500	Solo se $N_1 > 0,5\%$ del numero totale di eventi o prestazioni effettuati/e nell'impianto di distribuzione o nella provincia sottoposto/a a verifica
Non conformi	200	Solo se $N_2 > 1\%$ del numero totale di eventi o prestazioni validi/e effettuati/e nell'impianto di distribuzione o nella provincia sottoposto/a a verifica

18.2 Nel caso di distributore sottoposto a verifica, la penalità complessiva, dimezzata in valore, verrà posta in detrazione da parte dello stesso nella formulazione delle proposte tariffarie presentate all'Autorità nell'anno termico successivo a quello di effettuazione del controllo, a condizione che la penalità complessiva, dimezzata in valore, superi l'importo minimo di 1.000 euro.

18.3 Nel caso di venditore sottoposto a verifica, la penalità complessiva, dimezzata in valore, costituisce la sanzione che l'Autorità irroga ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, a condizione che la penalità complessiva, dimezzata in valore, superi il minimo previsto dalla legge stessa.

18.4 L'esercente che non intende avvalersi di quanto previsto dal decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito: DPR n. 244/01), ed accetta quindi le penalità, dimezzate in valore, di cui ai precedenti punti 18.2 e 18.3, lo notifica all'Autorità entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione del controllo.

18.5 Nel caso invece in cui l'esercente intenda avvalersi di quanto previsto dal DPR n. 244/01 e qualora al termine del procedimento sia riconosciuta la responsabilità dell'esercente, la penalità complessiva viene applicata per intero.

### Spunto di consultazione Q.34: Penalità per inadempienze riscontrate in sede di controllo

*Condividete le proposte dell'Autorità relative alle penalità per inadempienze riscontrate in sede di controllo? Se no, per quali motivi?*

## 19 La verifica dei dati da parte degli esercenti

19.1 L'Autorità, fatta salva la facoltà di effettuare controlli, ritiene determinante favorire comportamenti virtuosi messi in atto dagli esercenti ai fini di una verifica puntuale da parte degli stessi dei dati comunicati all'Autorità.

- 19.2 Anche se l'ottenimento della certificazione Vision 2000 facilita un miglioramento nella registrazione e comunicazione dei dati di qualità, e può quindi costituire un prerequisito importante, l'Autorità ritiene che la verifica effettuata da parte dell'esercente sui propri dati di qualità sia significativa solo se:
- a) l'esercente stesso si sottopone annualmente ad *audit* esterni da parte di società certificate presso il SINCERT;
  - b) tali società utilizzino, nella effettuazione degli *audit*, la metodologia di controllo proposta dall'Autorità nel presente paragrafo;
  - c) sottopongano a verifica un numero significativo di impianti di distribuzione, per i dati sicurezza, o di province, per i dati di qualità commerciale, pari ad una percentuale del 5-15% del totale, a rotazione;
  - d) mantengano adeguata registrazione degli *audit*, dei loro esiti e delle azioni correttive messe in atto.
- 19.3 A fronte di una dichiarazione annuale da parte dell'esercente di avere operato *audit* esterni alle condizioni indicate al precedente punto 19.2 e di avere messe in atto le necessarie azioni correttive per ridurre i casi di non validità e di non conformità riscontrati nei campioni esaminati e stimati sulle intere popolazioni di riferimento, l'Autorità potrebbe tenerne conto nella scelta degli impianti di distribuzione o delle province da sottoporre a controllo, focalizzando maggiormente la propria azione di vigilanza su quegli esercenti che non abbiano messe in atto tali forme di verifica dei dati comunicati all'Autorità e riservandosi di richiedere agli esercenti copia della registrazione di cui al precedente punto, lettera d).

**Spunto di consultazione Q.35: Verifica dei dati di qualità da parte degli esercenti**

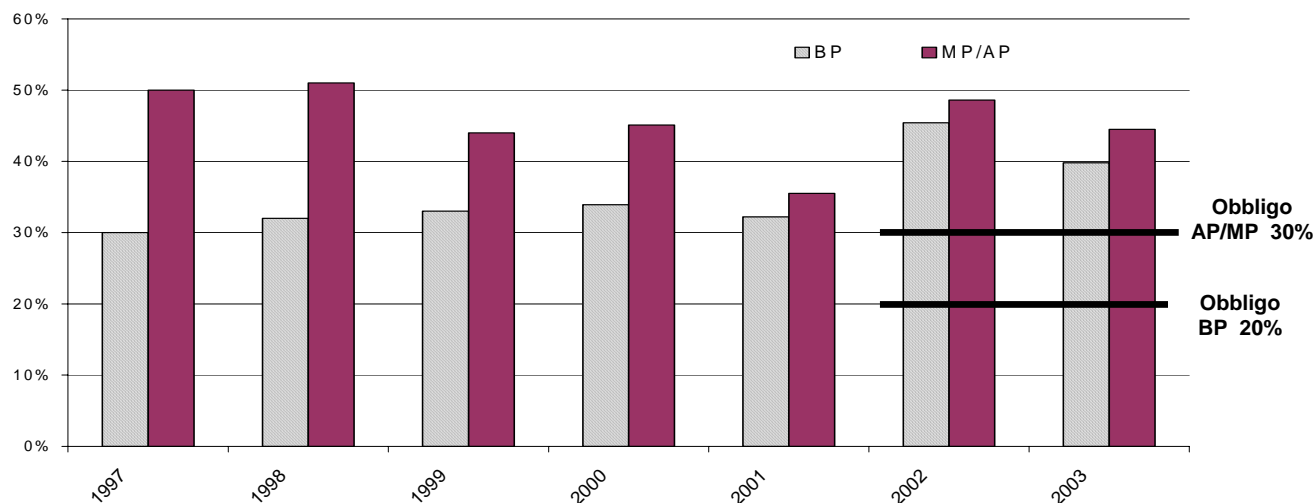
*Condividete le proposte dell'Autorità relative alla verifica dei dati di qualità da parte degli esercenti? Se no, per quali motivi?*

## Appendici

### Appendice A - Analisi quantitative dei dati di sicurezza e continuità

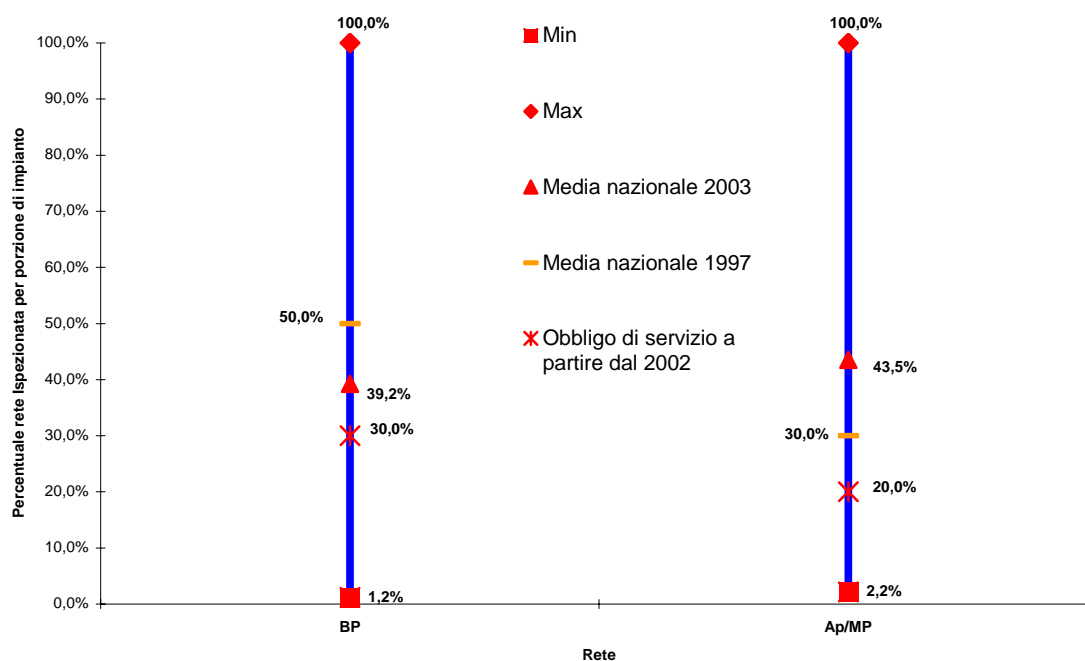
La deliberazione n. 236/00 ha comportato un aumento della rete sottoposta ad ispezione programmata rispetto agli anni precedenti alla sua emanazione (tabella A1).

Tabella A1 – Percentuale di rete ispezionata negli anni 1997-2003



Nel 2003 gli obblighi di ispezione delle reti introdotti dalla deliberazione n. 236/00 risultano sostanzialmente rispettati (come risulta dai valori medi per l'anno 2003) anche se sussistono ancora comportamenti disomogenei tra i distributori (tabella A2).

Tabella A2 – Percentuali di rete AP/MP e BP ispezionate per impianto – Anno 2003



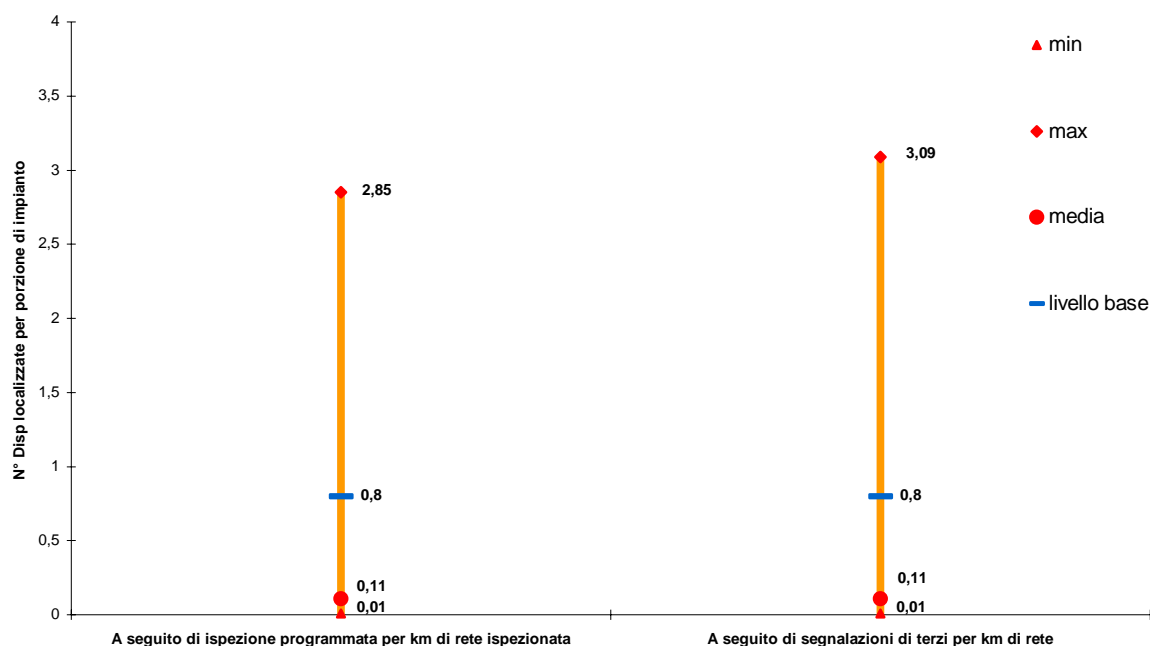
Le dispersioni localizzate a seguito di segnalazioni di terzi sono in numero maggiore di quelle a seguito di ispezioni programmate (le dispersioni a seguito di segnalazioni di terzi, a differenza di quella da ispezione programmata, riguardano l'intero anno e tutta l'impianto di distribuzione, fino ai misuratori compresi): le dispersioni su gruppo di misura sono le più numerose, mentre fra le dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate, le più numerose sono quelle su rete (tabella A3).

Tabella A3 – Dispersioni suddivise per tipologia – Anno 2003

Localizzazione	N° dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate					N° dispersioni localizzate a seguito di segnalazioni di terzi					Totale
	A1	A2	B	C	Totale	A1	A2	B	C	Totale	
Su rete	1.012	1.415	1.264	831	<b>4.522</b>	4.524	1.763	1.173	753	<b>8.213</b>	<b>12.735</b>
Su impianto di derivazione di utenza parte interrata	139	280	444	352	<b>1.215</b>	5.625	3.329	2.148	1.283	<b>12.385</b>	<b>13.600</b>
Su impianto di derivazione di utenza su parte aerea	1.294	108	207	1.986	<b>3.595</b>	15173	10.970	7.403	9.380	<b>42.926</b>	<b>46.521</b>
Su gruppo di misura	144	39	108	252	<b>543</b>	24510	12.383	5.384	10.051	<b>52.328</b>	<b>52.871</b>
<b>Totale</b>	<b>2.589</b>	<b>1.842</b>	<b>2.023</b>	<b>3.421</b>	<b>9.875</b>	<b>49.832</b>	<b>28.445</b>	<b>16.108</b>	<b>21.467</b>	<b>115.852</b>	<b>125.727</b>

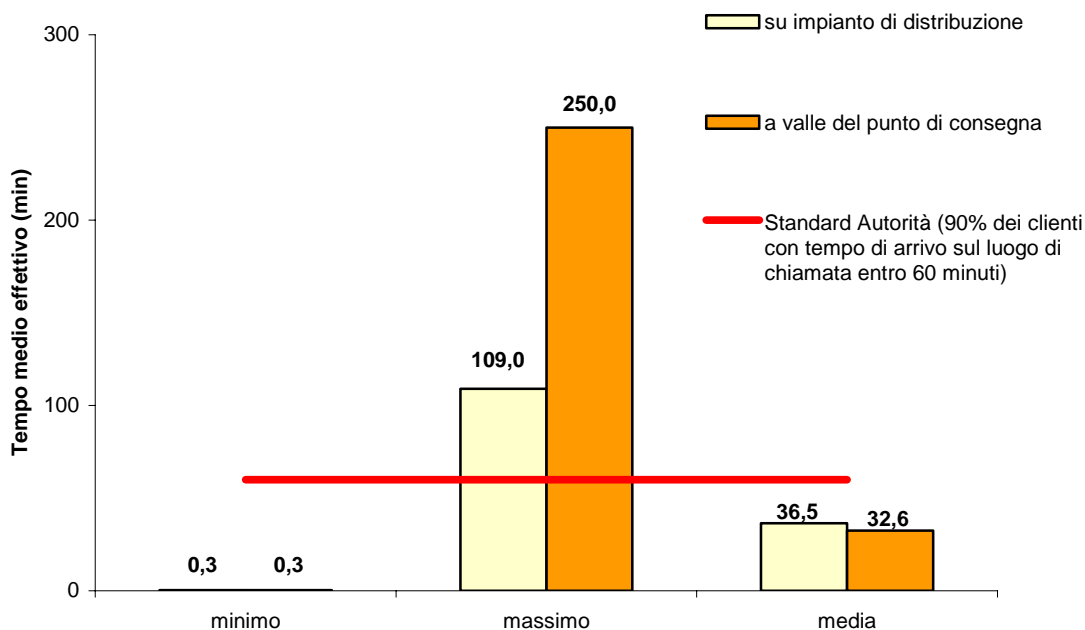
Dai dati risulta che le ispezioni programmate delle reti sono state effettuate mediamente in modo efficace; infatti, pur riguardando periodi limitati dell'anno e solo porzioni delle reti, hanno portato a localizzare un numero complessivo di dispersioni sulla rete comparabile a quello delle dispersioni localizzate a seguito di segnalazioni di terzi (tabella A3) come pure valori medi di dispersioni per km simili (tabella A4).

Tabella A4 – Numero di dispersioni localizzate per km di rete – Anno 2003



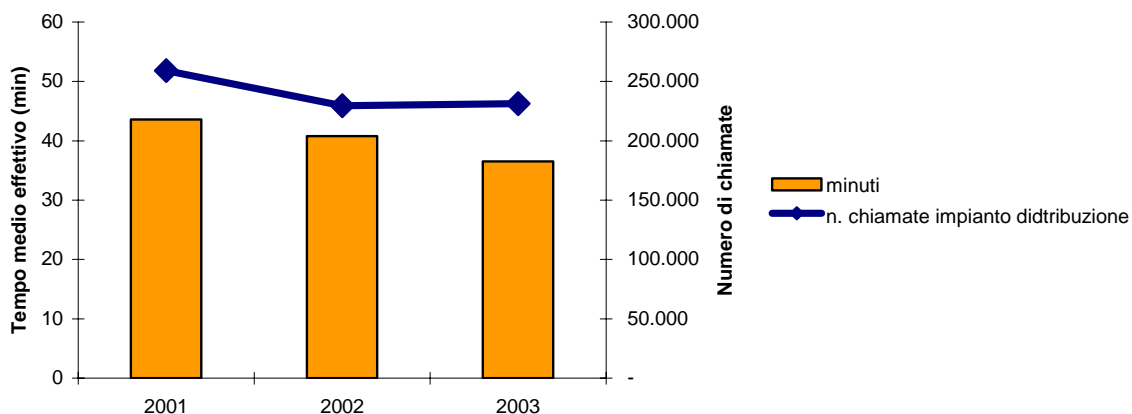
I dati relativi ai tempi medi di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento per impianti con più di 1.000 clienti finali allacciati (tabella A5) evidenziano come il servizio sia nella maggior parte dei casi tempestivo con valori medi nettamente inferiori ai 60 minuti fissati dall’Autorità. Si riscontra, inoltre, una tempestività maggiore per le prestazioni di pronto intervento a valle del punto di consegna rispetto alle chiamate relative all’impianto di distribuzione, come atteso stante il fatto che si tratta sempre di segnalazione di dispersione di gas di norma in casa di un cliente finale. I valori massimi e minimi nazionali si riferiscono a pochi impianti e potrebbero essere attribuibili a scarsa tempestività e a situazioni particolari.

Tabella A5 – Tempo medio effettivo di pronto intervento – Anno 2003



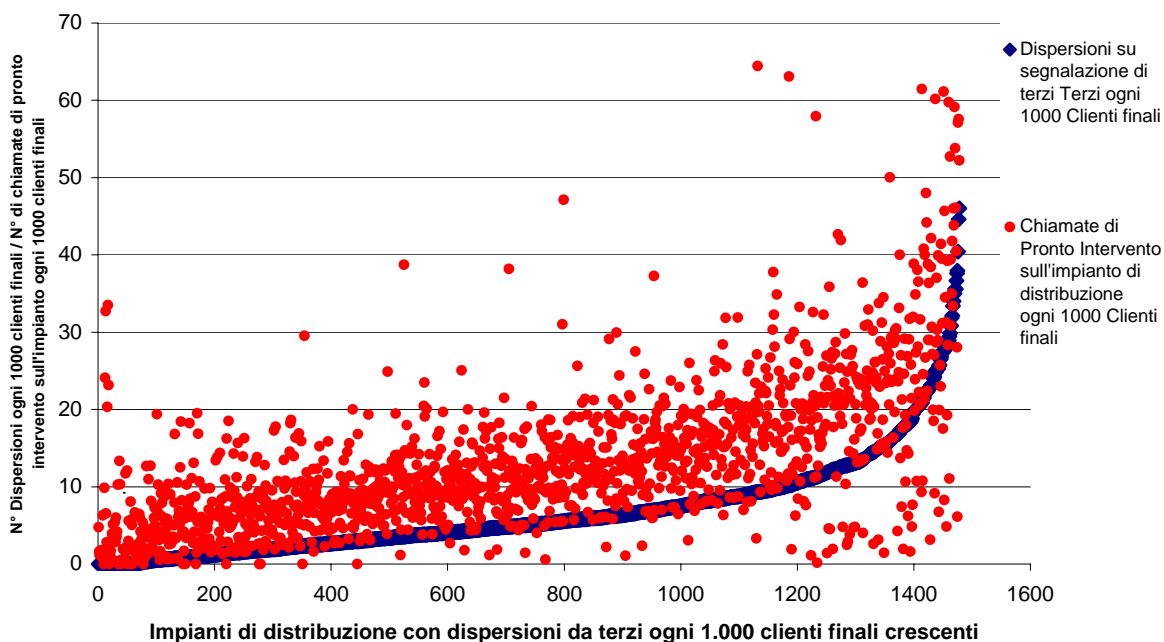
Pur in presenza di una marcata disomogeneità (che induce a ritenere che i distributori adottino soluzioni organizzative molto diverse tra loro) i valori medi nazionali segnalano circa 14 chiamate di pronto intervento ogni 1.000 clienti finali allacciati per l’impianto di distribuzione e circa 2 chiamate ogni 1.000 per chiamate a valle del punto di consegna, con un miglioramento costante della tempestività (tabella A6).

Tabella A6 – Chiamate di pronto intervento su impianto di distribuzione – Anni 2001-2003



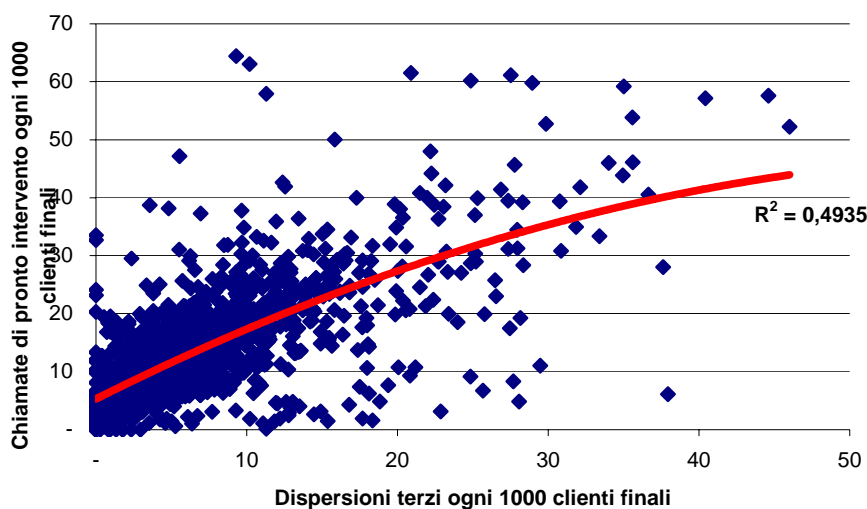
Il grafico riportato in Tabella A7 (riferito a circa 1.500 impianti di distribuzione) evidenzia che di norma le chiamate di pronto intervento sono in numero maggiore rispetto alle dispersioni localizzate su segnalazione di terzi. La zona molto al di sopra della linea delle dispersioni evidenzia impianti in cui la differenza è eccessiva mentre i punti al di sotto si riferiscono a inadeguata registrazione del pronto intervento.

Tabella A7 – Pronto intervento sull'impianto di distribuzione e dispersioni – Anno 2003



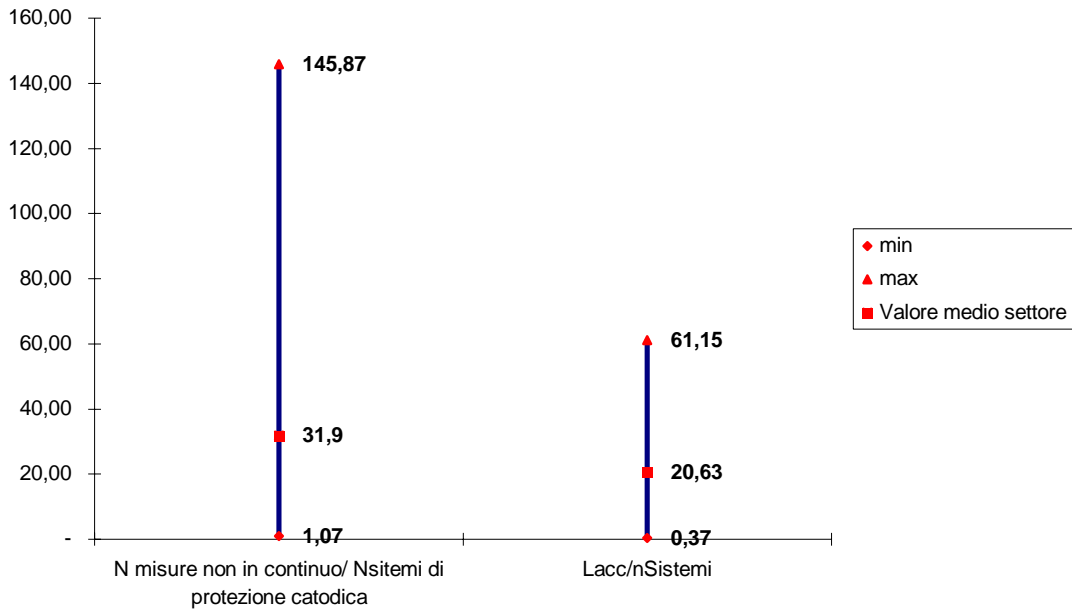
Il grafico in Tabella A8 evidenzia la correlazione tra le dispersioni localizzate su segnalazione di terzi e le chiamate di pronto intervento ogni mille clienti finali.

Tabella A8 – Correlazione chiamate di pronto intervento sull'impianto di distribuzione e dispersioni su segnalazione di terzi ogni 1000 clienti finali – Anno 2003



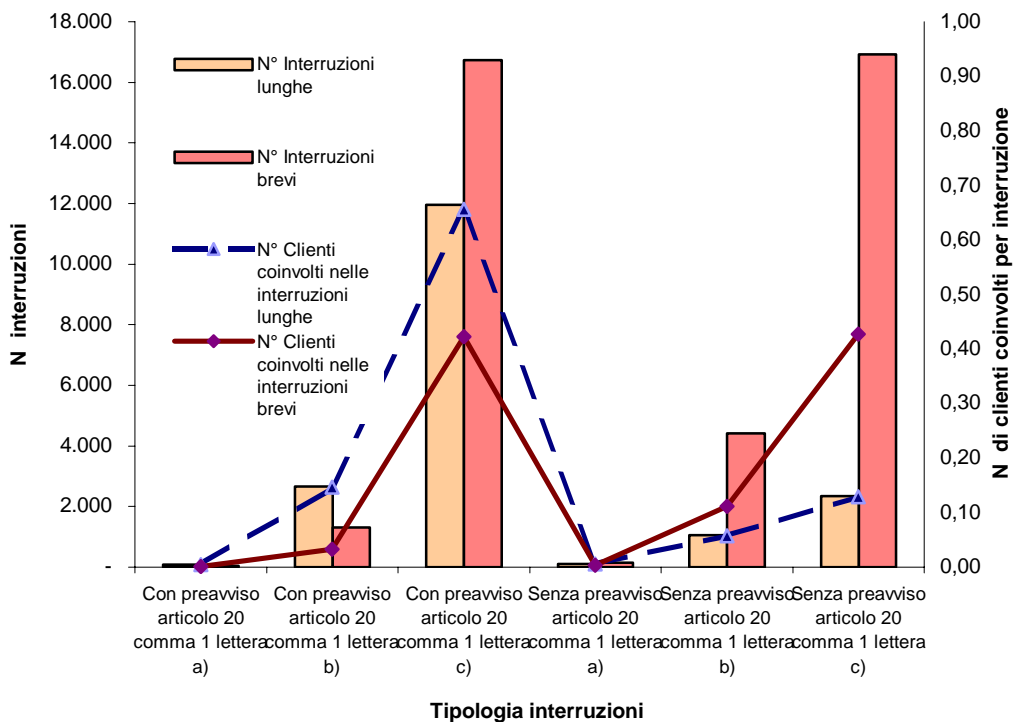
I dati relativi alla protezione catodica comunicati dai distributori evidenziano che la rete in acciaio viene protetta con criteri non sempre omogenei (tabella A9).

Tabella A9 – Misure e sistemi di protezione catodica – Anno 2003



La durata complessiva convenzionale delle interruzioni lunghe della fornitura per migliaia di clienti finali è particolarmente bassa negli anni 2002 e 2003. Tutti gli esercenti hanno rilevato molte più interruzioni con preavviso rispetto a quelle senza preavviso e di interruzioni dovute al distributore (tabella A10).

Tabella A10 - Interruzioni suddivise per cause – Anno 2003





## Appendice B - Analisi quantitative sui dati di qualità commerciale

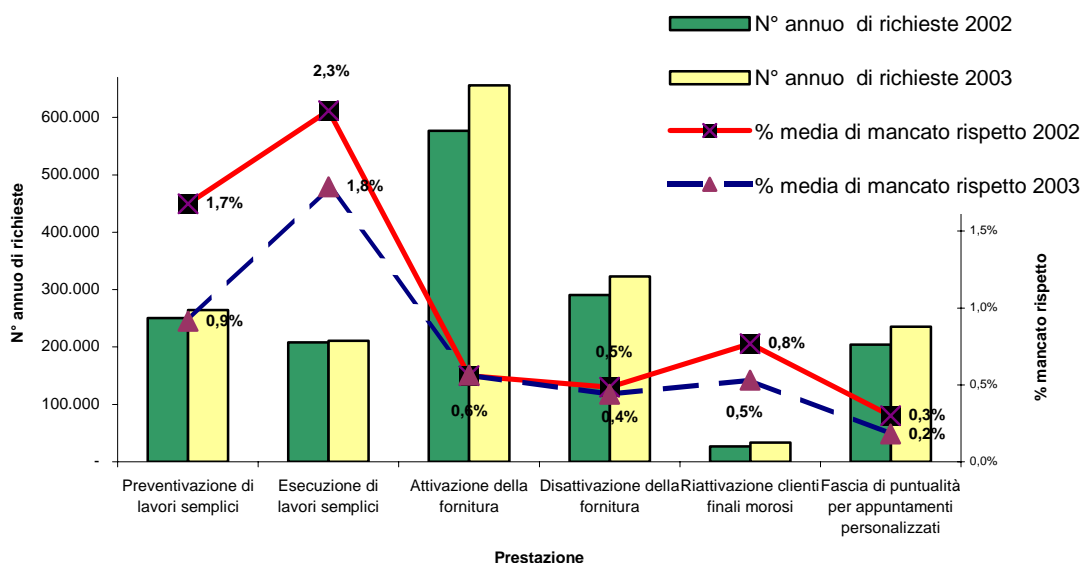
Nel 2003 le prestazioni soggette a standard specifici hanno generato oltre 1,7 milioni di richieste e sono più numerose di quelle soggette a standard generale (poco più di 380.000). La categoria più numerosa è quella relativa alle richieste di attivazione della fornitura (quasi il 40% del totale). La tipologia di utenza con misuratore fino alla classe G 6 (utenza domestica) ha generato circa il 98% delle richieste di prestazioni e risulta quella maggiormente tutelata dalla regolazione introdotta dall'Autorità (tabella B1).

Tabella B1: Prestazioni soggette ad indennizzo automatico – Anno 2003

Prestazione richiesta	Gruppo di misura fino alla classe G 6	Gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Gruppo di misura dalla classe G 40	Totale
Preventivazione lavori semplici	254.895	7.474	2.212	<b>264.581</b>
Esecuzione di lavori semplici	203.544	5.541	1.537	<b>210.622</b>
Attivazione della fornitura	642.794	10.353	3.165	<b>656.312</b>
Disattivazione della fornitura	315.526	5.303	1.928	<b>322.757</b>
Riattivazione clienti finali morosi	32.084	993	311	<b>33.388</b>
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	229.810	4.136	1.527	<b>235.473</b>
<b>Totale</b>	<b>1.678.653</b>	<b>33.800</b>	<b>10.680</b>	<b>1.723.133</b>

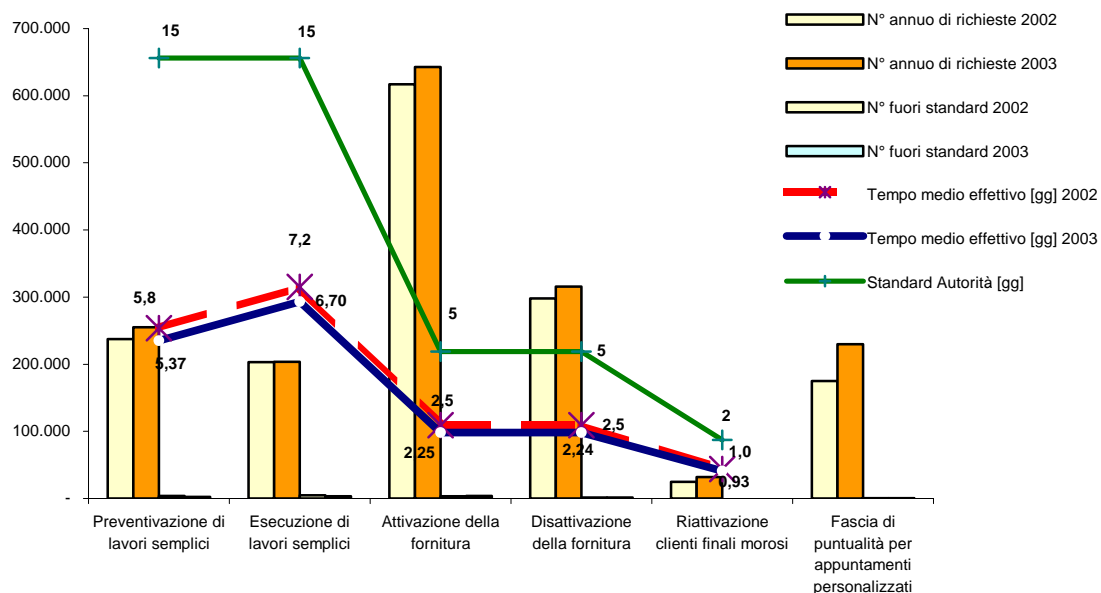
Dal confronto tra i dati del 2002 e 2003 emerge una tendenza al miglioramento individuato dalla diminuzione del numero dei casi di mancato rispetto degli standard fissati dall'Autorità (tabella B2).

Tabella B2: Prestazioni soggette ad indennizzo automatico – Anni 2002-2003



I tempi medi effettivi di effettuazione delle prestazioni soggette a standard specifici risultano mediamente pari alla metà degli standard definiti dall'Autorità ed in miglioramento (tabella B3).

Tabella B3: *Prestazioni soggette a rimborso automatico. Riepilogo generale per i clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6 – Anni 2002-2003*



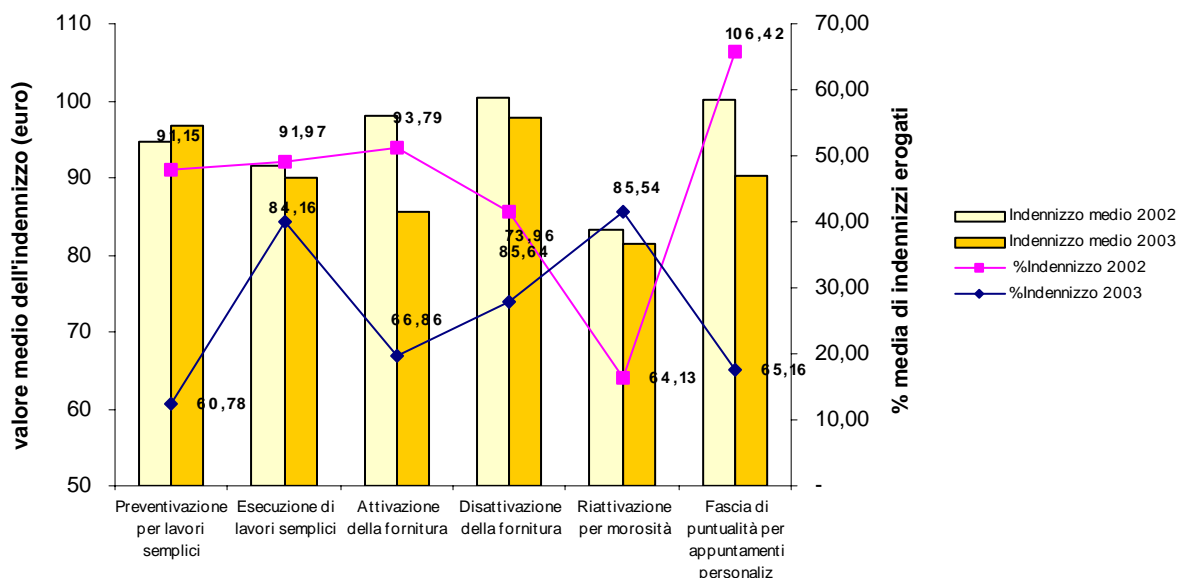
Con l'introduzione degli standard specifici definiti dall'Autorità e del meccanismo automatico di indennizzo il numero di indennizzi pagati ai clienti in caso di mancato rispetto degli standard è nettamente cresciuto rispetto al precedente regime della Carta dei servizi; il miglioramento della qualità è evidenziato da una progressiva riduzione dei casi fuori standard per causa dell' esercente, mentre la variazione del numero di indennizzi pagati risente nel 2002 della parte consistente di indennizzi per prestazioni effettuate nel 2001 e pagati in ritardo nel 2002 (tabella B4).

Tabella B4: *Numero di rimborsi pagati ai clienti per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale, anni 1997-2002, esercenti con più di 5.000 clienti finali al 31 dicembre 1999.*

	Carta dei servizi				Deliberazione n. 47/00 dell'Autorità		
	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Casi di mancato rispetto degli standard	14.265	12.366	11.212	14.635	16.424	14.651	11.766
Rimborsi pagati ai clienti	1.237	707	1.640	3.709	12.086	13.368	8.535

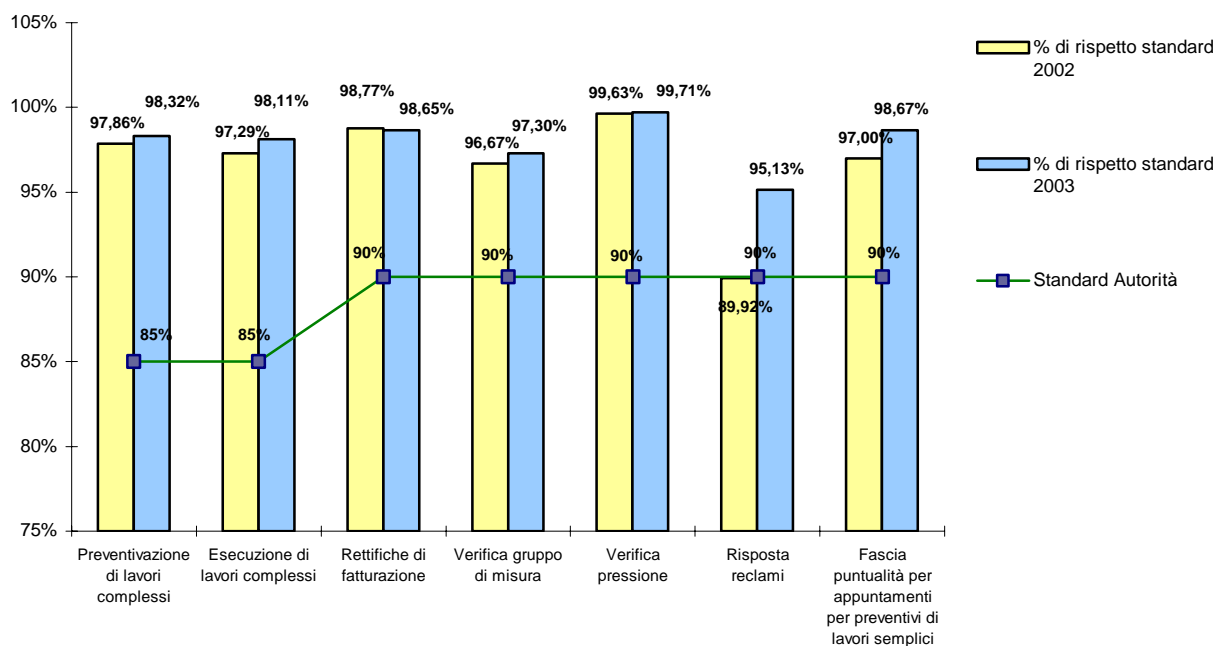
Dal confronto tra i dati del 2002-2003 emerge una migliore tempestività nel pagamento degli indennizzi automatici, passando da un tempo di erogazione triplo ad uno pari a meno del doppio rispetto al minimo fissato dalla deliberazione n. 47/00<sup>45</sup> (tabella B5).

Tabella B5: Indennizzi a clienti finali con misuratore fino alla classe G 6 – Anni 2002-2003



Dall'esame dei dati comunicati dagli esercenti per gli anni 2002-2003 risulta che i livelli generali fissati dall'Autorità non siano eccessivamente sfidanti: nel 2003 gli esercenti hanno rispettato i tempi massimi fissati dall'Autorità in oltre il 95-99% dei casi per tutte le prestazioni migliorando in modo significativo i tempi di risposta ai reclami rispetto al 2002 (tabelle B6 e B7).

Tabella B6: Percentuale di rispetto degli standard generali di qualità commerciale clienti finali con misuratore fino alla classe G 6 - Anni 2002-2003



<sup>45</sup> Il valore medio dell'indennizzo da pagare nei tempi minimi è fino al 30 giugno 2004 di poco superiore ai 25 euro; un indennizzo medio di 57 equivale ad un pagamento di poco superiore ai 6 mesi .

Le prestazioni soggette a standard generali sono suddivise tra distributori (D) e venditori (V) a differenza di quelle soggette a standard specifici che competono solo ai distributori (tabella B8).

Tabella B8: Prestazioni soggette a standard generali – anno 2003

Prestazione	N° annuo di richieste di clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6		N° annuo di richieste di clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25		N° annuo di richieste di clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40		Totale suddiviso per tipologia di attività		Tot N° casi
	D	V	D	V	D	V	D	V	
	N° casi	N° casi	N° casi	N° casi	N° casi	N° casi	N° casi	N° casi	
Preventivazione di lavori complessi	7.422		2.521		1.532		11.475		<b>11.475</b>
Esecuzione di lavori complessi	5.354		1.910		1.101		8.365		<b>8.365</b>
Rettifiche di fatturazione		119.828		6.124		3.982		129.934	<b>129.934</b>
Verifica gruppo di misura	2.920		114		62		3.096		<b>3.096</b>
Verifica pressione	2.379		217		103		2.699		<b>2.699</b>
Risposta reclami	18.941	21.858	307	2.121	189	1.846	19.437	25.825	<b>45.262</b>
Fascia puntualità per appuntamenti per preventivi di lavori semplici	171.270		5.125		1.372		177.767		<b>177.767</b>
	<b>208.286</b>	<b>141.686</b>	<b>10.194</b>	<b>8.245</b>	<b>4.359</b>	<b>5.828</b>	<b>222.839</b>	<b>155.759</b>	<b>378.598</b>

Le prestazioni che hanno registrato un numero di casi maggiore sono quelle che si riferiscono ai clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6 e fra queste le prestazioni più numerose appartengono, nell'ordine, a distributori e a venditori. In particolare, il maggior numero di casi si registra per la "fascia puntualità per appuntamenti per preventivi di lavori" subito seguito dalle "rettifiche di fatturazione".

## **Appendice C - Esempio di controllo dei dati di qualità**

### *Formato degli elenchi per il controllo dei dati di qualità dei servizi gas*

La metodologia di controllo dei dati di qualità dei servizi gas proposta dall'Autorità nella Parte III del presente documento prevede che l'esercente fornisca su supporto elettronico, per ogni evento o per ogni prestazione sottoposti a controllo, l'elenco contenente il riepilogo delle informazioni relative agli eventi o alle prestazioni. Le tabelle da C1 a C6 definiscono il formato di tali elenchi, che devono essere forniti, se possibile, in Excel.

### *Esempio di applicazione della metodologia di controllo dei dati di qualità dei servizi gas*

Sia dato un distributore che abbia comunicato i dati di qualità commerciale relativi all'anno precedente per le due province PR1 e PR2. Gli uffici dell'Autorità, a seguito dell'esame dei dati, decidono di sottoporre a controllo i dati della provincia PR1 riportati nelle tabelle C7 e C8.

All'inizio del controllo il distributore fornisce n. 24 elenchi su supporto informatico (dei quali il n. 1 relativo alle richieste di preventivazione per lavori semplici o complessi per la tipologia di utenza con misuratore fino al G 6, il n. 2 relativo alle richieste di esecuzione di lavori semplici per la tipologia di utenza con misuratore fino al G 6, e così via). L'elenco n. 1 dovrà contenere 3.817 righe, ciascuna delle quali con i campi indicati in tabella C1; l'elenco n. 2 dovrà contenere 2.703 righe, ciascuna delle quali con i campi indicati in tabella C1; e così via.

Il personale incaricato dall'Autorità per l'effettuazione del controllo decide di esaminare un campione di 40 prestazioni, composto come indicato in tabella C9.

A seguito dell'esame delle prestazioni componenti il campione si ipotizza che le stesse vengano suddivise come indicato in tabella C10.

In tabella C11 vengono riportati i numeri presunti ricavati con i due metodi di stima probabilistica proposti nella Parte III del presente documento e le penalità conseguenti.

Tabella C1 – Campi dell’elenco di prestazioni effettuate senza appuntamento personalizzato

N. Progr.	Tipologia prestazione (Preventivazione per lavori/ Esecuzione di lavori semplici/ Attivazione della fornitura/ Disattivazione della fornitura/ Riattivazione in caso di distacco per morosità)	Codice univoco richiesta prestazione	Tipologia utenza (1 = fino alla classe G 6 compresa/ 2 = dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa/ 3 = dalla classe G 40 compresa )	Provincia (sigla automobilistica)	Data ricevimento richiesta prestazione (gg/mm/aa)	Atto autorizzativo		Lavori/Atti a carico del cliente			Data esecuzione prestazione (gg/mm/aa)	Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente o terzi/3=per causa esercente)	Tempo effettivo rilevato come da art.19 (cifra intera)	solo per prestazioni soggette a standard specifico	
						Data richiesta atto autorizzativo richiesto per ultimo (gg/mm/aa)	Data ottenimento atto autorizzativo ottenuto per ultimo (gg/mm/aa)	Data comunicazione ultimazione lavori (gg/mm/aa)	Data consegna atti da parte del cliente all'esercente (gg/mm/aa)	Ammontare indennizzo corrisposto (euro/00)				Data pagamento indennizzo (gg/mm/aa)	

Tabella C2 – Campi dell’elenco di prestazioni effettuate con appuntamento personalizzato

N. Progr.	Tipologia prestazione (Preventivazione per lavori/ Esecuzione di lavori semplici/ Attivazione della fornitura/ Disattivazione della fornitura/ Riattivazione in caso di distacco per morosità)	Codice app.to pers.to	Codice univoco richiesta prestazione	Tipologia utenza (1 = fino alla classe G 6 compresa/ 2 = dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa/ 3 = dalla classe G 40 compresa )	Provincia (sigla automobilistica)	Data ricevimento richiesta prestazione (gg/mm/aa)	Data proposta dall'esercente per l'appuntamento (gg/mm/aa)	Appuntamento concordato			Appuntamento effettivo			Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente o terzi/3=per causa esercente)	Ammontare indennizzo corrisposto (euro/00)	Data pagamento indennizzo (gg/mm/aa)
								Data (gg/mm/aa)	Ora di inizio fascia di puntualità (hh:mm)	Ora di fine fascia di puntualità (hh:mm)	Luogo	Data (gg/mm/aa)	Ora di inizio (hh:mm)			

Tabella C3 – Campi dell'elenco dispersioni

Origine della localizzazione della dispersione (1 a seguito di ispezioni programmate; 2 segnalazione di terzi)	Denominazione della porzione dell' impianto di distribuzione	ID Ambito tariffario	Codice univoco della dispersione	Data di localizzazione della dispersione (gg/mm/aa)	Luogo ove è stata localizzata la dispersione	Riferimenti cartografici del luogo della dispersione	Classificazione della dispersione (1 per A1; 2 per A2; 3 per B; 4 per C)	Tipologia di pressione del punto di localizzazione (1 AP/MP; 2 BP)	Tipologia di impianto del punto di localizzazione (1 rete; 2 derivazione utenza interrata; 3 derivazione utenza aerea; 4 gruppo di misura)	Data di eliminazione della dispersione (gg/mm/aa)
--	--	----------------------	----------------------------------	---	--	--	--	--	--	---

Tabella C4 – Campi dell'elenco protezione catodica

Modalità di effettuazione delle misure (1 in continuo; 2 non in continuo)	Denominazione della porzione dell' impianto di distribuzione	ID Ambito tariffario	Codice univoco del punto di misura	Data di effettuazione della misura (gg/mm/aa)	Esito del controllo del potenziale (1 conforme; 2 non conforme)
---	--	----------------------	------------------------------------	---	---

Tabella C5 – Campi dell'elenco odorizzazione

Denominazione della porzione dell' impianto di distribuzione	ID Ambito tariffario	Codice univoco del punto di misura	Data di effettuazione della misura (gg/mm/aa)	Esito del controllo del grado di odorizzazione (1 conforme; 2 non conforme)
--	----------------------	------------------------------------	---	---

Tabella C6 – Campi dell’elenco pronto intervento

									Classificazione richiesta di pronto intervento				Inizio Pronto intervento		Effettivo intervento sul luogo		
Tipologia prestazione (Pronto intervento)	Codice richiesta	Codice prestazione	Provincia (sigla automobilistica)	ID ambito tariffario	Denominazione porzione impianto	Tempo effettivo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (min)	Tipologia di pronto intervento (1=sull'impianto di distribuzione; 2=a valle del punto di consegna)	Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente o terzi /3=per causa esercente)	Dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione e di utenza, da gruppi di misura	Interruzione e della fornitura di gas	Irregolarità della fornitura di gas	Danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione e di utenza e dei gruppi di misura	Dispersione di gas sugli impianti o gestiti dal cliente finale a valle del punto di consegna	Data chiamata telefonica (gg/mm/aa)	Ora chiamata telefonica (hh:mm)	Data di arrivo del personale (gg/mm/aa)	Ora di arrivo (hh:mm)



Tabella C7 – Esempio di dati comunicati per le prestazioni soggette a livelli specifici

tipologia utenza	Prestazione	n. elenco	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto per cause di forza maggiore	Numero di casi di mancato rispetto per cause cliente o terzi	Numero di casi di mancato rispetto per causa esercente	Tempo effettivo (tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
fino al G6	Preventivazione lavori semplici o complessi	1	3817	1	19	100	6,78	87	4776,7
	Esecuzione di lavori semplici	2	2703	3	4	45	8,07	25	903,7
	Attivazione della fornitura	3	14289	4	48	44	2,5	8	232,38
	Disattivazione della fornitura	4	7067	2	58	3	2,46	3	180,74
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	5	685	0	1	5	1,44	5	154,92
	Appuntamenti personalizzati	6	3967	0	274	11		4	258,2
dal G 10 al G25	Preventivazione lavori semplici o complessi	7	195	0	3	12	8,49	12	1084,65
	Esecuzione di lavori semplici	8	129	0	0	4	8,91	3	309,9
	Attivazione della fornitura	9	453	0	2	4	2,73	0	0
	Disattivazione della fornitura	10	227	1	2	0	2,53	0	0
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	11	10	0	0	0	1,7	0	0
	Appuntamenti personalizzati	12	83	0	5	0		0	0
dal G40	Preventivazione lavori semplici o complessi	13	54	0	1	9	7,81	9	2065,8
	Esecuzione di lavori semplici	14	29	0	0	1	10,8	1	103,29
	Attivazione della fornitura	15	135	0	1	1	2,67	0	0
	Disattivazione della fornitura	16	63	0	1	0	2,61	0	0
	Riattivazione in caso di distacco per morosità	17	8	0	0	0	1,29	0	0
	Appuntamenti personalizzati	18	25	0	0	0		0	0
<b>Totali</b>			<b>33.939</b>	<b>11</b>	<b>419</b>	<b>239</b>		<b>157</b>	<b>10.070,28</b>

Tabella C8 – Esempio di dati comunicati per le prestazioni soggette a livelli generali

tipologia utenza	Prestazione	n. elenco	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto per cause di forza maggiore	Numero di casi di mancato rispetto per cause cliente o terzi	Numero di casi di mancato rispetto per causa esercente	Percentuale di rispetto del tempo massimo	Tempo effettivo (tempo medio rilevato)
fino al G 6	Esecuzione di lavori complessi	19	4	0	0	0	100,0%	2
	Risposta reclami o richieste scritte	20	138	0	2	10	92,8%	17,7
dal G 10 al G 25	Esecuzione di lavori complessi	21	71	1	0	0	100,0%	8,21
	Risposta reclami o richieste scritte	22	3	0	0	0	100,0%	12,67
dal G 40	Esecuzione di lavori complessi	23	42	0	0	0	100,0%	10,82
	Risposta reclami o richieste scritte	24	0	-	-	-	-	-
<b>Totali</b>			<b>258</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>		

Tabella C9 – Esempio di composizione del campione

Categoria di prestazioni	Descrizione	n. prestazioni effettuate	n. prestazioni scelte in sede di controllo e costituenti il campione
soggette a standard specifici	Preventivazione	3.921	6
	Altre prestazioni <sup>46</sup> in standard senza appuntamento personalizzato	25.564	14
	Altre prestazioni in standard con appuntamento personalizzato	3.785	6
	Altre prestazioni fuori standard per cause non imputabili all'esercente	430	6
	Altre prestazioni fuori standard per cause imputabili all'esercente	239	4
soggette a standard generali	Tutte le prestazioni	258	4
		<b>34.197</b>	<b>40</b>

<sup>46</sup> Per altre prestazioni si intendono: esecuzione di lavori semplici, attivazione della fornitura, disattivazione della fornitura, riattivazione in caso di distacco per morosità.

Tabella C10 – Esempio di esito del controllo

				n. prestazioni del campione	esito del controllo
<b>prestazioni soggette a standard specifici</b>	preventivi	in standard	senza appuntamento personalizzato	3	1 non valida
			con appuntamento personalizzato	1	incompleta
		fuori standard	non causa esercente	1	
			causa esercente	1	
	altre prestazioni	in standard	senza appuntamento personalizzato	14	
			con appuntamento personalizzato	7	1 non valida
		fuori standard	non causa esercente	6	
			causa esercente	3	1 con indennizzo errato
<b>prestazioni soggette a standard generali</b>	in standard		senza appuntamento personalizzato	1	
			con appuntamento personalizzato	1	
	fuori standard		non causa esercente	1	
			causa esercente	1	
<b>Totale</b>				<b>40</b>	

Tabella C11 – Numeri presunti e penalità

prestazioni	prestazioni componenti il campione		Popolazione di riferimento	valore unitario della penalità (euro)	N. presunto sulla popolazione	valore totale della penalità (euro)
	n. prestazioni	prestazioni dello stesso tipo verificate				
<b>non valide</b>	2	40	34.197	500	307	153.500
<b>non conformi</b>	2	38	33.890	200	320	0 <sup>47</sup>
						<b>153.500</b>

<sup>47</sup> Non viene superata la soglia minima.

## Appendice D - Versione preliminare del Testo integrato

### DISPOSIZIONI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS IN MATERIA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE, MISURA E VENDITA DEL GAS

#### PARTE I

#### DEFINIZIONI

##### Articolo 1 *Definizioni*

1.1 **Ai fini del presente Testo integrato recante disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas**, si applicano, salvo diversa indicazione, le definizioni dell'articolo 2 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, e le seguenti definizioni:

- “alta pressione” (AP) è la pressione relativa del gas superiore a 5 bar (1<sup>a</sup>, 2<sup>a</sup> e 3<sup>a</sup> specie, definite dal decreto ministeriale 24 novembre 1984, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Supplemento ordinario n. 12 del 15 gennaio 1985 [di seguito: decreto ministeriale 24 novembre 1984]);
- “anno di riferimento” è l'anno solare al quale si riferiscono i dati e le informazioni relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio **di distribuzione del gas o alla qualità commerciale dei servizi gas**;
- “appuntamento personalizzato” è l'appuntamento fissato su richiesta del cliente in data successiva a quella proposta dal distributore;
- “atti autorizzativi” sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del distributore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente;
- “attivazione della fornitura” è l'avvio dell'alimentazione del punto di **riconsegna finale**, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura

medesimo; **il caso di temporaneo scollegamento e successivo collegamento del misuratore per una sua modifica, per esempio a seguito di sostituzione dello stesso per aumento di calibro, rientra nella prestazione di attivazione della fornitura;**

- “Autorità” è l’Autorità per l’energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- “bassa pressione” (BP) è la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 24 novembre 1984 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI 9860 edizione settembre 1998:
  - (i) non superiore a 0,04 bar (7<sup>a</sup> specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;
  - (ii) non superiore a 0,07 bar (7<sup>a</sup> specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;
- “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 1:2000;
- “cliente” è, **ai fini del Testo integrato**, il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione e alimentato in bassa pressione; è altresì ogni altro soggetto che richiede all’ercente, per conto del suddetto cliente finale, l’esecuzione di una prestazione relativa ai **servizi gas** o ogni altro soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede all’ercente l’esecuzione di una prestazione relativa ai **servizi gas**;
- “cliente finale” è il consumatore che acquista gas per uso proprio.
- “completamento del lavoro richiesto” è la realizzazione, a regola d’arte, del lavoro richiesto dal cliente, comprese l’installazione del gruppo di misura e l’attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente; **nel caso in cui il cliente richiede contestualmente due prestazioni consistenti nell’esecuzione di lavori semplici o complessi e nell’attivazione della fornitura, per completamento del lavoro richiesto si intende:**
  - (i) **la realizzazione della parte di impianto di derivazione di utenza mancante, fino al gruppo di misura sigillato o alla staffa o alla valvola di intercettazione, per la richiesta di esecuzione di lavori semplici o complessi; nel caso in cui l’effettuazione dei lavori richieda degli scavi, si intende compreso il reinterro ed escluso il ripristino del manto stradale, ove previsto;**
  - (ii) **la posa in opera del gruppo di misura o la sua dissigillatura al fine di dare l’avvio dell’alimentazione del punto di consegna, per la richiesta di attivazione della fornitura;**

- “condotta” è l’insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione del gas;
- “conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura” è l’accettazione da parte del cliente degli oneri previsti dall’esercente per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- “conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura” è l’accettazione da parte del cliente degli oneri previsti dall’esercente per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- “data di comunicazione” è la data di invio, quale risultante dal protocollo dell’esercente o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di cui ai successivi articoli 36, 43 e 44 **del Testo integrato**, ovvero la data di comunicazione al cliente, inserita nel sistema informativo dell’esercente, dell’avvenuta predisposizione del medesimo documento; **per la consegna di preventivi, risposte a richieste di rettifiche di fatturazione, esiti delle verifiche del gruppo di misura e della pressione di fornitura, risposte a reclami o richieste di informazioni scritte, la data di comunicazione al cliente può coincidere con la data di consegna al cliente del documento da parte del personale operativo, per esempio in caso di consegna dei documenti in occasione di sopralluoghi presso il cliente finale;**
- “data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del cliente” è:
  - (i) per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo del distributore;
  - (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del distributore;
  - (iii) per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale del distributore, la data riportata su appositi moduli predisposti dal distributore ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del distributore;
- **“data di perfezionamento del contratto” è la data in cui l'esercente viene a conoscenza dell'accettazione da parte del cliente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro);**
- “data di ricevimento” è:

- (i) per le richieste e le conferme scritte, la data risultante dal protocollo dell' esercente;
  - (ii) per le richieste e le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell' esercente;
  - (iii) per le richieste e le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell' esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dell' esercente ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell' esercente;
- “deliberazione n. 311/01” è la deliberazione dell' Autorità 21 dicembre 2001, n. 311/01;
  - “disattivazione della fornitura su richiesta del cliente” è la sospensione dell' alimentazione del punto di **riconsegna finale** a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente **finale** con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
  - “**dispersione**” è la fuoriuscita incontrollata di gas dall' impianto di distribuzione;
  - “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;
  - “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;
  - “**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;
  - “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;
  - “dispersione localizzata” è la dispersione per la quale è stata individuata l' esatta **ubicazione** nell' impianto di distribuzione;
  - “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;
  - “distribuzione” è l' attività di cui all' articolo 4, commi 4.7 e 4.11, della **deliberazione n. 311/01**;
  - “effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e per la continuità del servizio di distribuzione” sono ogni evento che il distributore, facendo riferimento alla propria conoscenza dell' impianto di

**distribuzione e della realtà in cui opera, ritiene possa configurarsi in una significativa riduzione della sicurezza e/o una condizione di mancata continuità del servizio di distribuzione, e che non è in grado di affrontare tempestivamente con la struttura del pronto intervento; sono comunque considerati effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e per la continuità del servizio gli eventi che il distributore non riesce a risolvere entro le 24 ore dall'inizio della chiamata per cliente finale singolo di rilevante impatto sociale (ad esempio le strutture ospedaliere) e/o non riesca a risolvere entro le 48 ore dall'inizio della chiamata per più di 50 clienti finali;**

- “eliminazione della dispersione” è l'intervento sulla parte di impianto di distribuzione ove si è originata la dispersione con il quale si ripristina la tenuta della parte di impianto di distribuzione interessata o viene fatta cessare la dispersione;
- “esecuzione di lavori complessi” è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento e/o di condotte di proprietà del distributore o gestiti da esso, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici;
- “esecuzione di lavori semplici” è:
  - (i) per i clienti finali allacciati alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento in bassa pressione, che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione e che sia di proprietà del distributore o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
  - (ii) per i clienti finali allacciati alla rete di media pressione ed alimentati in bassa pressione, **nel caso di singoli clienti finali o di più clienti finali allacciati mediante un'unica presa**, e per i quali è prevista l'installazione di un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento, che sia di proprietà del distributore o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura; **non viene considerato lavoro semplice il caso in cui vi sia almeno un cliente finale alimentato dalla stessa presa con gruppo di misura di classe superiore alla G 6;**
- “esercente” è il soggetto che eroga il servizio gas;
- “giorno feriale” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato;
- “giorno lavorativo” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì;



- “gruppo di misura” è la parte dell’impianto di alimentazione del cliente finale che serve per l’intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all’impianto interno del cliente finale; è comprensivo di un eventuale correttore dei volumi misurati;
- “gruppo di riduzione” è il complesso (assiemato) costituito da regolatori di pressione, da apparecchi ausiliari, da tubazioni, da raccordi e pezzi speciali, aventi la funzione di ridurre la pressione del gas canalizzato da un valore di pressione in entrata variabile a un valore di pressione in uscita predeterminato, fisso o variabile;
- “gruppo di riduzione finale” è:
  - (i) un gruppo di riduzione avente la funzione di ultima riduzione della pressione per alimentare i clienti attraverso una rete di bassa pressione;
  - (ii) un gruppo di riduzione avente la funzione di riduzione della pressione per alimentare una rete in media pressione che alimenta clienti alimentati singolarmente in bassa pressione;
- “gruppo di riduzione finale in antenna” è un gruppo di riduzione finale che costituisce l’unico punto di alimentazione della rete a valle dello stesso gruppo;
- “impianto di derivazione di utenza o allacciamento” è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori che costituiscono le installazioni necessarie a fornire il gas al cliente finale; l’impianto di derivazione di utenza o allacciamento ha inizio dall’organo di presa (compreso) e si estende fino al gruppo di misura (escluso) e comprende l’eventuale gruppo di riduzione; in assenza del gruppo di misura, l’impianto di derivazione di utenza o allacciamento si estende fino all’organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa;
- “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 **riconsegna finale** e dai gruppi di misura; l’impianto di distribuzione può essere gestito da uno o più distributori;
- “interruzione” è l’evento che coinvolge uno o più clienti finali e che ha come conseguenza l’interruzione dell’erogazione del gas ai clienti finali medesimi;
- “interruzione dell’erogazione del gas al cliente finale” è l’interruzione dell’erogazione del gas al cliente finale come definita dalle norme tecniche vigenti;
- “legge n. 481/95” è la legge 14 novembre 1995, n. 481;

- “livello generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- **“livello specifico di qualità” è il livello di qualità, riferito alla singola prestazione, da garantire al cliente;**
- “localizzazione della dispersione” è l’insieme delle operazioni mediante le quali si individua la parte di impianto **di distribuzione** dove si è originata la dispersione;
- “media **pressione**” (MP) è la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 24 novembre 1984 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI 9860 edizione settembre 1998:
  - (i) superiore a 0,04 bar e non superiore a 5 bar (4<sup>a</sup>, 5<sup>a</sup> e 6<sup>a</sup> specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;
  - (ii) superiore a 0,07 bar e non superiore a 5 bar (4<sup>a</sup>, 5<sup>a</sup> e 6<sup>a</sup> specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;
- “misura” è l’attività di cui all’articolo 4, commi 4.8 e 4.9, della deliberazione n. 311/01;
- “organo di presa” è la parte **interrata** di impianto di derivazione di utenza con cui si realizza il collegamento alla condotta stradale ed il prelievo del gas;
- “periodo di avviamento” è l’intervallo di tempo compreso tra la data di attivazione dell’alimentazione del punto di **ricesegna finale** al primo cliente finale servito dal distributore nel comune considerato e il 31 dicembre del secondo anno solare successivo a quello in cui viene attivata l’alimentazione del punto di **ricesegna finale** al primo cliente finale nel medesimo comune;
- “periodo di gestione” è il numero di mesi dell’anno di riferimento nei quali il distributore ha gestito l’impianto di distribuzione; la frazione di mese maggiore di 15 giorni solari è considerata pari ad un mese di gestione;
- “periodo di subentro” è l’intervallo di tempo compreso tra la data di subentro da parte del nuovo distributore nella gestione del servizio **di distribuzione** e il 31 dicembre dell’anno solare successivo a quello in cui è avvenuto il subentro stesso;
- “punto di alimentazione della rete” è l’impianto di produzione del gas distribuito o, per il gas naturale, il punto dove avviene la **ricesegna** del gas al distributore da parte dell’impresa di trasporto;
- “punto di **ricesegna finale**” è il punto di confine tra l’impianto di proprietà del distributore o gestito da esso e l’impianto di proprietà o gestito dal cliente;
- “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell’esercente **o in generale**

**fatta pervenire all' esercente** con la quale il cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio **gas** ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e cliente;

- “rete” è il sistema di condotte in generale interrate, posate su suolo pubblico o privato che, partendo dal punto di alimentazione della rete, consente la distribuzione del gas ai clienti; la rete non comprende gli impianti di derivazione di utenza;
- “riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità” è il ripristino dell'alimentazione del punto di **riconsegna finale** che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dal distributore nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità in particolare, dalle clausole contrattuali e **dal codice di distribuzione**;
- “richiesta di informazioni scritta” è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell'esercente, con la quale il cliente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio **gas** ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito;
- “servizio gas” è il servizio di pubblica utilità relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita del gas a mezzo di reti, o anche relativo a più di una di queste;
- “telecontrollo” è il sistema finalizzato alla supervisione a distanza dei principali parametri di funzionamento di un punto di alimentazione della rete (**almeno della portata del gas immesso, della pressione del gas in ingresso, della pressione e della temperatura del gas in uscita**), che assolve anche alla funzione di registrazione in modo automatico e continuo degli eventi di superamento per ciascun parametro di soglie di funzionamento normale e che invia allarmi di superamento di tali soglie ad un servizio di reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno, in grado di intervenire tempestivamente per rimuovere l'anomalia di funzionamento del punto di alimentazione medesimo;
- “tempo di eliminazione della dispersione” è il tempo, misurato in giorni **solari**, intercorrente tra la data di localizzazione della dispersione e la data in cui viene completata la sua eliminazione;
- “tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo, quale essa risulta dal protocollo dell'esercente;

- “terzi” sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all’ercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell’ercente medesimo;
- **“Testo integrato” è il presente Testo integrato recante le disposizioni dell’Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas;**
- “tipologia di utenza” è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura **installato; ai fini del presente Testo integrato** 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;
- “vendita” è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.10, della deliberazione n. 311/01;
- **“venditore” è l’ercente che esercita l’attività di vendita del gas;**
- “verifica del gruppo di misura” è l’accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- “verifica della pressione di fornitura” è l’accertamento del livello di pressione nel punto di **riconsegna finale** con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

## **PARTE II**

### **SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS**

#### *Titolo I – Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di distribuzione*

#### **Articolo 2**

##### *Ambito di applicazione*

- 2.1 I distributori hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute **nella Parte II del Testo integrato**, fatto salvo quanto previsto da altre leggi e norme tecniche vigenti.

- 2.2 **I venditori hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nella Parte II del Testo integrato limitatamente a quanto previsto all'articolo 27, comma 27.2.**
- 2.3 **La Parte II del Testo integrato si applica** ad ogni impianto di distribuzione o **porzione di impianto gestita dal distributore**; qualora il distributore gestisca in uno stesso comune più impianti, non interconnessi tra loro, di distribuzione di gas di petrolio liquefatti, tali impianti vengono considerati un unico impianto di distribuzione. Nel caso in cui uno stesso impianto di distribuzione sia gestito da più distributori, la Parte II del Testo integrato si applica a ciascuna porzione di impianto gestita da ciascun distributore.
- 2.4 **La Parte II del Testo integrato non si applica** nei comuni nei quali sia in corso il periodo di avviamento del servizio **di distribuzione** medesimo, limitatamente a tale periodo.

### **Articolo 3**

#### *Indicatori di sicurezza del servizio di distribuzione*

- 3.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e **gli standard generali** relativi alla sicurezza del servizio **di distribuzione**, si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione;
  - percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione;
  - numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata;
  - numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete;
  - numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali;
  - **tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento sull'impianto di distribuzione;**
  - **tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento a valle del punto di riconsegna finale;**
  - **tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione.**

### **Articolo 4**

#### *Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione*

- 4.1 La percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione è calcolata, con troncamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\% AMP = \frac{LI_{APMP}}{L_{APMP}} \times 100$$

dove:

- $LI_{APMP}$  è la somma delle lunghezze, misurate in metri, della rete AP e della rete MP sottoposte ad ispezione nell'anno di riferimento;

- $L_{APMP}$  è la somma delle lunghezze, misurate in metri, della rete AP e della rete MP in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

4.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, un tratto di rete può essere classificato come ispezionato a condizione che:

- a) l'ispezione del tratto di rete sia stata eseguita in conformità a quanto previsto da norme tecniche vigenti in materia;
- b) il distributore abbia provveduto a redigere un rapporto di ispezione dal quale sia identificabile in modo univoco il tratto di rete ispezionato e l'esito dell'ispezione.

4.3 Ai fini del calcolo della lunghezza  $LI_{APMP}$ , uno stesso tratto di rete ispezionato più volte deve essere computato una sola volta nell'anno di riferimento.

### **Articolo 5**

#### *Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione*

5.1 La percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione è calcolata, con troncamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\%BP = \frac{LI_{BP}}{L_{BP}} \times 100$$

dove:

- $LI_{BP}$  è la lunghezza, misurata in metri, della rete BP sottoposta ad ispezione nell'anno di riferimento;
- $L_{BP}$  è la lunghezza, misurata in metri, della rete BP in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

5.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore vale quanto indicato dall'articolo 4, comma 4.2.

5.3 Ai fini del calcolo della lunghezza  $LI_{BP}$ , uno stesso tratto di rete ispezionato più volte deve essere computato una sola volta nell'anno di riferimento.

### **Articolo 6**

#### *Numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata*

6.1 Il numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata è calcolato, con troncamento al secondo decimale, mediante la formula:

$$NDI = \frac{DI}{LI_{APMP} + LI_{BP}} \times 1000$$

dove:

- $DI$  è il numero totale di dispersioni localizzate nell'anno di riferimento a seguito della ricerca programmata delle dispersioni sulla rete e sulla parte

interrata degli impianti di derivazione di utenza, escluse le dispersioni dovute a danneggiamento delle tubazioni da parte di terzi;

- $L_{APMP}$  e  $L_{BP}$  sono definite rispettivamente dall'articolo 4, comma 4.1, e dall'articolo 5, comma 5.1.

6.2 La localizzazione della dispersione deve essere effettuata in conformità a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia.

### Articolo 7

*Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete*

7.1 Il numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete è calcolato, con troncamento al secondo decimale, mediante la formula:

$$NDT = \frac{DT}{L_{APMP} + L_{BP}} \times 1000$$

dove:

- $DT$  è il numero totale di dispersioni localizzate nell'anno di riferimento sulla rete e sulla parte interrata degli impianti di derivazione di utenza su segnalazione di terzi, escluse le dispersioni dovute a danneggiamento delle tubazioni da parte di terzi; **il distributore registra come segnalazioni di terzi le dispersioni che vengono segnalate da personale da esso dipendente o da imprese che lavorano per suo conto e che non sono state localizzate a seguito delle ispezioni programmate della rete di distribuzione;**
- $L_{APMP}$  e  $L_{BP}$  sono definite rispettivamente dall'articolo 4, comma 4.1, e dall'articolo 5, comma 5.1.

7.2 Per la localizzazione della dispersione vale quanto indicato dall'articolo 6, comma 6.2.

### Articolo 8

*Numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali*

8.1 Il grado di odorizzazione del gas è pari alla quantità di odorizzante presente nell'unità di volume del gas distribuito, misurata in milligrammi per metro cubo alle condizioni standard ( $\text{mg}/\text{m}^3$ ).

8.2 Il numero totale di misure del grado di odorizzazione del gas effettuate è calcolato mediante la formula:

$$N_{MISOD} = \sum_{i=1}^{N_{OD}} f_{ODi} \times n_{ODi}$$

dove:

- $N_{OD}$  è pari al numero totale dei punti i-esimi selezionati  $n_{ODi}$  per le misure del grado di odorizzazione del gas effettuate nell'anno di riferimento in punti codificati della rete **riportati sulle cartografie ed** a cui è stato assegnato un codice univoco per la loro rintracciabilità;
- $f_{ODi}$  è pari al numero di misure effettuate del grado di odorizzazione nell'anno di riferimento in uno stesso punto i-esimo selezionato  $n_{ODi}$ .

Ai fini del computo del numero totale di misure effettuate del grado di odorizzazione del gas:

- a) il punto selezionato  $n_{ODi}$  può essere conteggiato solo se non è in prossimità del punto di alimentazione della rete;
- b) la misura del grado di odorizzazione, effettuata con i metodi previsti dalle norme tecniche vigenti, può essere conteggiata solo se il grado di odorizzazione del gas è conforme alle norme tecniche vigenti in materia;
- c)  $f_{ODi}$  deve essere minore o uguale a 2.

- 8.3 Il numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali è calcolato, con troncamento al primo decimale, mediante la formula:

$$OD = \frac{N_{MISOD}}{NU} \times 1000$$

dove  $NU$  è il numero di clienti finali serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

- 8.4 Il distributore è tenuto ad effettuare in ogni anno solare un numero minimo di controlli del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali serviti, calcolato con troncamento al secondo decimale, dato dalla formula:

$$OD_{\min} = 2 \times \left[ \alpha \times \left( \frac{L_{APMP} + L_{BP}}{NU} \right) + \beta \right] \times \gamma$$

dove  $\alpha$ ,  $\beta$  e  $\gamma$  sono definiti nelle tabelle A e B:

Tabella A - Coefficienti  $\alpha$  e  $\beta$  per il calcolo del numero minimo di misure del grado di odorizzazione per migliaio di clienti finali serviti

$(L_{APMP} + L_{BP}) / NU$	$\alpha$	$\beta$
minore o uguale a 5	<b>0,01</b>	<b>0,16</b>
maggiore di 5 e minore o uguale a 10	<b>0,002</b>	<b>0,2</b>
maggiore di 10	<b>0,001</b>	<b>0,24</b>



*Tabella B - Coefficiente  $\gamma$  per il calcolo del numero minimo di misure del grado di odorizzazione per migliaio di clienti finali serviti*

<b>Tipo di impianto di odorizzazione del gas distribuito</b>	<b><math>\gamma</math></b>
Odorizzazione con impianti a lambimento	1
<b>Odorizzazione con impianti a dosaggio diretto dell'odorizzante in tutti i punti di alimentazione della rete con allarmi trasmessi mediante telecontrollo</b>	0,8

- 8.5 Il numero minimo di misure del grado di odorizzazione, conformi alle norme tecniche vigenti in materia, da effettuare nell'anno di riferimento, approssimato per eccesso al numero intero superiore, viene calcolato mediante la formula:

$$NOD_{\min} = OD_{\min} \times \frac{NU}{1000} \qquad NOD_{\min} \geq 2$$

- 8.6 Il prelievo e le analisi dei campioni prelevati ai fini della misura del grado di odorizzazione del gas devono essere eseguiti in conformità alle norme tecniche vigenti in materia e tali da garantire l'attendibilità delle misure e la rintracciabilità degli esiti delle analisi. **Le analisi dei campioni di gas devono essere effettuate entro 48 ore dall'ora del loro prelievo.**
- 8.7 Le misure del grado di odorizzazione del gas devono essere effettuate in modo distribuito nel corso dell'anno nei punti critici della rete in conformità a quanto disposto dalle norme tecniche vigenti in materia.

### **Articolo 9**

#### ***Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento***

- 9.1 Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica per pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal distributore per il pronto intervento.
- 9.2 La chiamata telefonica per pronto intervento è la chiamata telefonica effettuata per segnalare al distributore una delle situazioni indicate ai successivi commi 9.3 e 9.4 da parte di:
- a) **clienti finali;**
  - b) **terzi, diversi dai clienti finali;**
  - c) **personale del distributore;**
  - d) **imprese che lavorano per conto del distributore.**
- 9.3 La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento sull'impianto di distribuzione si effettua solo per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni:

- a) dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
- b) interruzione della fornitura di gas;
- c) irregolarità della fornitura di gas;
- d) danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni.

**9.4** La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento a valle del punto di riconsegna finale si effettua solo per le segnalazioni relative a dispersione di gas a valle del punto di riconsegna finale.

#### **Articolo 10**

##### *Tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione*

**10.1** Il tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal distributore per il pronto intervento e l'ora di eliminazione della dispersione.

**10.2** La rilevazione del tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione si effettua solo per gli interventi relativi a dispersioni di gas di classe A1 o A2 localizzate su tubazioni a vista.

#### **Articolo 11**

##### *Obblighi di servizio relativi alla sicurezza*

**11.1** Il distributore ha l'obbligo di:

- a) dotare ogni punto di alimentazione della rete di idoneo gruppo di misura del gas immesso in rete in conformità delle norme tecniche vigenti in materia e garantirne il regolare funzionamento;
- b) predisporre la cartografia, con aggiornamento della stessa entro sei mesi da ogni modifica intervenuta o in termini di materiali di condotte o in termini di diametri delle stesse o di pressioni di esercizio o per l'aggiunta di parti di nuova realizzazione, con esclusione degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura;
- c) predisporre una cartografia provvisoria per le parti di impianto di distribuzione di nuova realizzazione o per le modifiche degli impianti esistenti, prima della loro messa in esercizio, con esclusione degli impianti di distribuzione di utenza e dei gruppi di misura, che non siano ancora stati riportati nella cartografia di cui alla precedente lettera b).

**11.2** Il distributore è **altresì** tenuto, **salvo quanto disposto dal successivo comma 11.3**, al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla sicurezza indicati nella tabella C.

*Tabella C - Obblighi di servizio relativi alla sicurezza*

<b>Indicatore</b>	<b>Obbligo di servizio</b>
Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione	minimo 30%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	minimo 20%
Numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	$NOD_{min}$ calcolato secondo quanto disposto dall'articolo 8, comma 8.5.

- 11.3 In deroga a quanto previsto al precedente comma 11.2 e fatto salvo quanto previsto al successivo comma 11.5, il distributore ottempera ai primi due obblighi di servizio indicati nella tabella C purché nel biennio costituito dall'anno di riferimento e da quello ad esso precedente abbia eseguito l'ispezione su una percentuale della rete superiore di almeno il 10% al doppio delle percentuali indicate nella tabella C con riferimento al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.**
- 11.4 Nel caso in cui il distributore non gestisca l'impianto **o la porzione di impianto** di distribuzione per l'intero anno di riferimento, gli obblighi di servizio indicati nella tabella C vengono ridotti:
- i primi due obblighi di servizio di tanti dodicesimi quanti sono i mesi interi nei quali il distributore non ha gestito l'impianto di distribuzione;
  - il terzo obbligo di servizio della metà nel caso in cui il distributore ha gestito l'impianto per un periodo inferiore ai 6 mesi.
- 11.5 Il distributore è tenuto a completare l'ispezione della rete nei tempi indicati nella tabella D.

*Tabella D – Tempi entro cui deve essere completata l'ispezione della rete*

Rete AP e MP	3 anni
Rete BP	4 anni

## **Articolo 12**

### *Interventi di riqualificazione delle reti*

- 12.1 I distributori che gestiscono reti composte da ghisa con giunti canapa e piombo non ancora risanata o da acciaio non protetto catodicamente o da altro materiale non previsto dalla normativa vigente hanno l'obbligo di:**
- predisporre e presentare entro il 31 marzo di ogni anno al Comune competente territorialmente un piano di sostituzione o risanamento di tali tipologie di tubazioni nei limiti di copertura dei relativi costi previsti dalla metodologia tariffaria definita dall'Autorità;**
  - attuare tale piano, una volta approvato dal Comune.**
- 12.2 Ai fini della predisposizione del piano di cui al precedente comma 12.1, lettera a), i distributori utilizzano la metodologia di valutazione dei rischi di dispersioni di gas definita dal Cig ai sensi dell'articolo 30, comma 30.6.**

## ***Titolo II – Indicatori e obblighi di servizio di continuità del servizio di distribuzione***

### **Articolo 13**

#### *Indicatori di continuità del servizio di distribuzione*

- 13.1 Al fine di definire **gli standard generali** di continuità del servizio di distribuzione si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- **percentuale** di clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi;
  - **percentuale di clienti finali con durata effettiva non superiore alle 4 ore dell'interruzione lunga con preavviso;**
  - durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali per interruzioni con preavviso;
  - durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali per interruzioni senza preavviso.

### **Articolo 14**

#### *Inizio dell'interruzione*

- 14.1 Nel caso di interruzione con preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora di inizio della interruzione dell'erogazione del gas che il distributore deve chiaramente indicare nella comunicazione di preavviso a tutti i clienti finali coinvolti nell'interruzione con preavviso.
- 14.2 Nel caso di interruzione senza preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora in cui si è verificato l'evento che ha provocato l'interruzione o con l'ora della prima chiamata per interruzione della erogazione del gas da parte di un cliente finale coinvolto nell'interruzione senza preavviso.

### **Articolo 15**

#### *Fine dell'interruzione*

- 15.1 La fine dell'interruzione coincide con l'ora di riattivazione dell'ultimo cliente finale coinvolto nell'interruzione e riattivato al primo tentativo di riattivazione.

### **Articolo 16**

#### *Durata dell'interruzione*

- 16.1 La durata dell'interruzione è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito dall'articolo 14 e la fine dell'interruzione, come definita dall'articolo 15.
- 16.2 Le interruzioni si suddividono in:
- a) interruzioni brevi, se la durata dell'interruzione è minore o uguale a 120 minuti;

- b) interruzioni lunghe, se la durata dell'interruzione è maggiore di 120 minuti.

### **Articolo 17**

#### *Durata effettiva dell'interruzione*

- 17.1 La durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione in cui è coinvolto il cliente finale, come definito dall'articolo 14, e l'ora di riattivazione del cliente finale medesimo.

### **Articolo 18**

#### *Durata convenzionale dell'interruzione*

- 18.1 La durata convenzionale dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale è il valore in minuti attribuito in via convenzionale alla durata dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale.
- 18.2 All'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale viene attribuita:
- a) durata convenzionale pari a 60 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale minore o uguale a 2 ore;
  - b) durata convenzionale pari a 180 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 2 ore e minore o uguale a 4 ore;
  - c) durata convenzionale pari a 360 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 4 ore e minore o uguale a 8 ore;
  - d) durata convenzionale pari a 960 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 8 ore.

### **Articolo 19**

#### *Tempo di preavviso al cliente finale dell'interruzione con preavviso*

- 19.1** Il tempo di preavviso al cliente finale dell'interruzione con preavviso è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di comunicazione al cliente finale dell'interruzione e la data di inizio dell'interruzione stessa, come indicata nella comunicazione di preavviso di cui all'articolo 14, comma 14.1; **ai fini del computo del tempo di preavviso non si tiene conto del giorno in cui avviene la comunicazione.**
- 19.2** Il distributore è tenuto a dare una comunicazione di preavviso dell'interruzione ai clienti finali interessati in tutti i casi in cui l'interruzione possa essere programmata.
- 19.3 Il distributore indica nella comunicazione di preavviso ai clienti finali coinvolti nell'interruzione con preavviso la data e l'ora di inizio nonché la durata presunta dell'interruzione medesima.

## **Articolo 20**

*Clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi*

- 20.1** Il numero di clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi  $NU_{tpr3}$  è il numero totale dei clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi coinvolti in interruzioni con preavviso provocate dalle cause indicate dall'articolo 23, comma 23.1, lettera c), depurati dai clienti finali non riattivati al primo tentativo di riattivazione della fornitura.
- 20.2** La percentuale di clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi  $\%NU_{tpr3}$  è calcolata mediante la seguente formula:

$$\%NU_{tpr3} = \frac{NU_{tpr3}}{NU_{tpr}}$$

dove  $NU_{tpr}$  è il numero totale dei clienti finali coinvolti in interruzioni con preavviso provocate dalle cause indicate dall'articolo 23, comma 23.1, lettera c), depurati dai clienti finali non riattivati al primo tentativo di riattivazione della fornitura.

## **Articolo 21**

*Clienti finali con durata effettiva dell'interruzione lunga con preavviso non superiore alle 4 ore*

- 21.2** Il numero di clienti finali con durata effettiva dell'interruzione lunga con preavviso non superiore alle 4 ore  $NU_{tpr4}$  è il numero totale dei clienti finali con durata effettiva dell'interruzione con preavviso superiore alle 2 ore e non superiore alle 4 ore coinvolti in interruzioni con preavviso provocate dalle cause indicate dall'articolo 23, comma 23.1, lettera c), depurati dai clienti finali non riattivati al primo tentativo di riattivazione della fornitura
- 21.3** La percentuale di clienti finali con durata effettiva dell'interruzione lunga con preavviso non superiore alle 4 ore  $\%NU_{tpr4}$  è calcolata mediante la seguente formula:

$$\%NU_{tpr4} = \frac{NU_{tpr4}}{NU_{tpr}}$$

dove  $NU_{tpr}$  è il numero totale dei clienti finali coinvolti in interruzioni con preavviso provocate dalle cause indicate dall'articolo 23, comma 23.1, lettera c), depurati dai clienti finali non riattivati al primo tentativo di riattivazione della fornitura.

## Articolo 22

### *Durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali*

22.1 La durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali, misurata in minuti con arrotondamento al minuto superiore, è definita per mezzo della seguente espressione:

$$D = \frac{\sum_{i=1}^n 60 \times U_{i2} + \sum_{i=1}^n 180 \times U_{i4} + \sum_{i=1}^n 360 \times U_{i8} + \sum_{i=1}^n 960 \times U_{i\infty}}{NU}$$

dove:

- le sommatorie sono estese a tutte e solo le  $n$  interruzioni lunghe accadute nell'anno di riferimento dovute alle cause indicate dall'articolo 23, comma 23.1, lettera c);
- $U_{i2}$  è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga  $i$ -esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 60 minuti;
- $U_{i4}$  è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga  $i$ -esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 180 minuti;
- $U_{i8}$  è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga  $i$ -esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 360 minuti;
- $U_{i\infty}$  è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga  $i$ -esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 960 minuti;
- $NU$  è definito dall'articolo 8, comma 8.3.

22.2 Nel calcolo dell'indicatore  $D$  non vengono conteggiati i clienti finali che non vengono riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.

## Articolo 23

### *Cause delle interruzioni*

23.1 Il distributore registra le cause delle interruzioni con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti **autorizzativi**;
- b) cause esterne, intese come danni provocati da terzi, emergenza come definita dall'articolo 28, comma 28.1, **incidente da gas come definito dall'articolo 29, comma 29.1**, per fatti non imputabili al distributore;
- c) altre cause, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

23.2 Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il distributore documenta la causa dell'interruzione.

#### **Articolo 24**

##### *Obblighi di servizio relativi alla continuità*

24.1 Il distributore dota ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea in modo conforme a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia.

**24.2 In assenza di norme tecniche applicabili, il distributore dota ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea nei casi in cui:**

- a) **a valle del gruppo stesso esistano utenti particolari, quali ad esempio cliniche, asili, case di riposo, che necessitano di un'erogazione continua del gas;**
- b) **il gruppo di riduzione in antenna abbia una portata nominale maggiore di kW 1.200 (milleduecento) con riferimento al potere calorifico inferiore del gas fornito.**

### *Titolo III – Livelli generali di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione*

#### **Articolo 25**

##### *Livelli generali di sicurezza e di continuità*

**25.1 I livelli generali di sicurezza del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella E.**

*Tabella E - Livelli generali di sicurezza*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata	0,8
numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete	0,8
<b>Percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento sull'impianto di distribuzione entro il tempo massimo di 60 minuti</b>	<b>95%</b>
<b>Percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento a valle del punto di riconsegna finale entro il tempo massimo di 60 minuti</b>	<b>98%</b>



**25.2** Ai fini del rispetto dei livelli generali di pronto intervento indicati in tabella E non si tiene conto delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali il distributore non abbia rispettato il tempo massimo per le cause indicate all'articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b).

**25.3** I livelli generali di continuità del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella F.

*Tabella F - Livello generali relativi ad indicatori di continuità*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
numero di clienti finali con tempo di preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi per interruzioni con preavviso	70%
<b>numero di clienti finali con durata effettiva non superiore alle 4 ore dell'interruzione lunga con preavviso</b>	70%

#### **Articolo 26**

##### *Penalità per mancato rispetto dei livelli generali di pronto intervento*

**26.1** Il distributore, qualora per un impianto o porzione di impianto di distribuzione da esso gestito non rispetti i livelli generali di pronto intervento di cui al precedente articolo 25, comma 25.1, subisce una penalità per ogni intervento mancante al raggiungimento del livello generale pari a euro 500,00 (cinquecento).

**26.2** Il distributore detrae l'importo complessivo derivante dalla somma delle penalità di cui al precedente comma 26.1 dal vincolo dei ricavi della proposta tariffaria per l'anno termico successivo a quello in cui si è verificato il mancato rispetto dei livelli generali per gli ambiti tariffari a cui appartengono gli impianti di distribuzione o le porzioni di impianto interessati.

#### *Titolo IV – Pronto intervento, emergenze e incidenti da gas*

#### **Articolo 27**

##### *Pronto intervento*

**27.1** Il distributore:

- a) deve disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento;

- b) **attiva uno o più recapiti telefonici dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto agli operatori di pronto intervento senza necessità di ulteriori chiamate;**
- c) **comunica tempestivamente i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento ed ogni loro eventuale variazione all'Autorità e ai venditori che svolgono l'attività di vendita sul suo territorio per la dovuta informazione alla clientela;**
- d) **invia il personale da esso incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni indicate all'articolo 9, commi 9.3 e 9.4;**
- e) **nel caso di dispersione a valle del punto di riconsegna finale, al fine di garantire la pubblica incolumità sospende la fornitura di gas fino a quando il cliente finale non abbia provveduto ad eliminare la dispersione di gas;**
- f) **si dota di strumenti, anche informatici, tali da assicurare la tracciabilità e la non modificabilità della registrazione delle chiamate telefoniche per pronto intervento e dell'ora di eliminazione delle dispersioni di cui all'articolo 10.**

#### **27.2 Il venditore:**

- a) **fornisce ai clienti finali i recapiti telefonici per le chiamate per il pronto intervento che gli sono stati comunicati dal distributore, adeguatamente pubblicizzati ed indicati con evidenza in bolletta in conformità a quanto previsto dai provvedimenti dell'Autorità ed in particolare dall'articolo 14 della deliberazione 14 aprile 1999, n. 42/99, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 110 del 13 maggio 1999 e sue modifiche ed integrazioni;**
- b) **riporta con evidenza in bolletta la dicitura "Il servizio di pronto intervento è effettuato gratuitamente 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno per la segnalazione di una delle seguenti situazioni: fuga di gas, sia a valle del misuratore sia sull'impianto di distribuzione, irregolarità o interruzione nella fornitura di gas, danneggiamento di parti dell'impianto del distributore anche in assenza di fuga di gas".**

### **Articolo 28**

#### *Emergenze*

- 28.1 Ai fini dell'applicazione del Testo integrato** si definisce come emergenza un evento in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e per la continuità del servizio **di distribuzione** e che provochi una o più delle seguenti condizioni:
- a) **fuori servizio non programmato di punti di alimentazione dell'impianto di distribuzione;**
  - b) **fuori servizio non programmato di reti AP o MP o BP che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas a uno o più clienti finali;**

- c) dispersione di gas con interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas a uno o più clienti finali;
- d) disservizio provocato da eccesso o difetto di pressione in rete rispetto ai valori previsti dalle norme tecniche vigenti.

28.2 Il distributore deve disporre di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che lo pongano in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità delle norme tecniche vigenti in materia. Le procedure devono prevedere almeno:

- a) l'individuazione di un responsabile della gestione dell'emergenza;
- b) un piano di emergenza con le misure da adottare per mettere in sicurezza il complesso degli impianti interessati dall'emergenza e garantire la continuità del servizio **di distribuzione**;
- c) le modalità di redazione del rapporto dell'emergenza.

28.3 Il distributore dà comunicazione al Cig, dell'emergenza entro 5 giorni di calendario dal suo insorgere; entro 30 giorni di calendario dall'eliminazione dell'emergenza il distributore manda al Cig un rapporto sulla stessa dal quale risultino almeno le cause dell'emergenza, ove accertate, e le misure adottate dal distributore per garantire la sicurezza e la continuità del servizio **di distribuzione**.

## **Articolo 29**

### *Incidenti da gas*

29.1 **Ai fini dell'applicazione del Testo integrato** si definisce come incidente da gas un evento che coinvolga il gas distribuito a mezzo di impianti di distribuzione, che interessi una qualsiasi parte dell'impianto di distribuzione dal punto di alimentazione della rete compreso all'apparecchio di utilizzazione del cliente finale compreso e che provochi il decesso o lesioni gravi di persone o danni a cose per un valore non inferiore a 1.000 euro e che sia provocato da una delle seguenti cause:

- a) una dispersione di gas (volontaria o non);
- b) una combustione incontrollata in un apparecchio di utilizzo del gas;
- c) una cattiva combustione in un apparecchio di utilizzo del gas, compresa quella dovuta ad insufficiente areazione;
- d) una inadeguata evacuazione dei prodotti della combustione in un apparecchio di utilizzo del gas.

29.2 **Ai fini dell'applicazione del Testo integrato**, si definiscono come lesioni gravi le ferite, l'intossicazione, le ustioni o comunque i traumi alla persona che comportino il ricovero in ospedale o il rilascio di certificazione medica con prognosi di almeno 24 ore.

29.3 Il distributore deve disporre di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che lo pongano in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione

degli incidenti da gas in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità delle norme tecniche vigenti in materia. Le procedure devono prevedere almeno:

- a) l'individuazione di un responsabile della gestione dell'incidente da gas;
- b) un piano di gestione dell'incidente da gas con le modalità di intervento e le misure da adottare per mettere in sicurezza il complesso degli impianti interessati, per ridurre i rischi per i clienti e per gli addetti e per ripristinare la continuità del servizio **di distribuzione**;
- c) le modalità di indagine ai fini dell'accertamento delle cause e delle responsabilità dell'incidente da gas;
- d) le modalità di redazione del rapporto dell'incidente da gas.

29.4 Il distributore dà comunicazione al Cig dell'incidente da gas, che lo coinvolga direttamente o di cui sia venuto a conoscenza, entro 5 giorni di calendario dal suo accadimento; entro 30 giorni di calendario dalla data di accadimento dell'incidente da gas, il distributore invia al Cig un rapporto sullo stesso dal quale risultino almeno le cause dell'incidente, ove accertate, e le misure adottate dal distributore per garantire la sicurezza e la continuità del servizio **di distribuzione**.

## *Titolo V – Norme tecniche per la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione*

### **Articolo 30**

#### *Norme tecniche*

- 30.1 **Ai fini dell'attuazione del Testo integrato** si applicano le norme tecniche, **le specifiche tecniche o i rapporti tecnici** vigenti Uni-Cig e Cei.
- 30.2 Nel caso in cui risultino mancanti norme tecniche, **specifiche tecniche o rapporti tecnici** applicabili, vengono adottate linee guida definite dagli organismi tecnici competenti **Associazione Tecnica Italiana del Gas (di seguito: Atig)** e **Associazione per la Protezione dalle Corrosioni Elettrolitiche (di seguito Apce)**.
- 30.3 **Il distributore ha l'obbligo di rispettare integralmente le norme tecniche, le specifiche tecniche, i rapporti tecnici e le linee guida di cui ai precedenti commi 30.1 e 30.2 con particolare riguardo alla compilazione per ogni misura o intervento effettuati dei rapporti da esse previsti. I rapporti devono essere completi di tutti i dati e sottoscritti in modo comprensibile.**
- 30.4 **Uni-Cig e Cei provvedono, ove possibile, alla trasformazione delle linee guida di cui al precedente comma 30.2 in norme tecniche, specifiche tecniche o rapporti tecnici ed al loro accorpamento in un testo unico.**
- 30.5 **Ai fini della compilazione del “Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione” previsto dalla normativa vigente, Apce**

**definisce una metodologia che consenta di stabilire se un impianto o porzione di impianto di distribuzione è sottoposto ad un'adeguata protezione catodica secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente in materia.**

- 30.6 Ai fini dell'effettuazione degli interventi di riqualificazione delle reti di cui all'articolo 12, il Cig definisce una metodologia per la valutazione dei rischi di dispersioni di gas su tubazioni in ghisa, in acciaio non protetto catodicamente o in altro materiale non previsto dalla normativa vigente finalizzata all'individuazione delle tubazioni da sostituire o risanare e delle priorità di tali sostituzioni o risanamenti.**

## ***Titolo VI – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di sicurezza e continuità***

### **Articolo 31**

#### ***Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità***

- 31.1** Il distributore predispone appropriati strumenti, anche su base informatica, al fine di registrare le informazioni e i dati relativi **alla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas regolati dal Testo integrato.**
- 31.2** Il distributore registra per ogni impianto **o porzione di impianto** di distribuzione:
- a) il periodo di gestione;
  - b) il codice univoco con cui il distributore identifica l'impianto di distribuzione;
  - c) il codice univoco e l'ubicazione dei punti di alimentazione dell'impianto di distribuzione, suddividendo tra punti di alimentazione dotati e non dotati di telecontrollo;
  - d) il tipo di gas distribuito, suddividendo tra gas naturale, gas di petrolio liquefatto, gas manifatturato e altro tipo di gas;
  - e) il numero di sistemi di protezione catodica in cui è stata suddivisa la rete;
  - f) il numero di posti di misura del potenziale di protezione catodica della condotta;
  - g) il numero totale dei punti selezionati per la misura del potenziale di protezione catodica della condotta suddividendo tra:
    - (i) punti nei quali la misura è effettuata in continuo e trasmessa mediante telecontrollo;
    - (ii) punti nei quali la misura non è effettuata in continuo;
  - h) il numero totale delle misure di potenziale delle condotte in acciaio non effettuate in continuo, assumendo un numero massimo di 12 misure di potenziale conforme alle norme tecniche vigenti per ogni punto selezionato;

- i) **il “Rapporto annuale dello stato elettrico dell’impianto di distribuzione”;**
- j) il tipo di odorizzante impiegato per l’odorizzazione del gas distribuito, suddividendo tra THT, TBM e altro;
- k) la tipologia degli impianti di odorizzazione, suddividendo tra impianti a lambimento e ad iniezione diretta con misure trasmesse mediante telecontrollo;
- l) il quantitativo complessivo di odorizzante, misurato in chilogrammi, se introdotto dal distributore nel gas distribuito;
- m) il numero totale dei punti selezionati per la misura del grado di odorizzazione del gas distribuito;
- n) il numero totale delle misure del grado di odorizzazione del gas distribuito;
- o) l’elenco dei comuni serviti dall’impianto di distribuzione al 31 dicembre dell’anno di riferimento;
- p) il numero di clienti finali serviti dall’impianto di distribuzione al 31 dicembre dell’anno di riferimento;
- q) la lunghezza della rete, misurata in metri, al 31 dicembre dell’anno precedente a quello di riferimento, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP e a sua volta in base al materiale delle condotte in:
  - (i) acciaio protetto catodicamente;
  - (ii) acciaio non protetto catodicamente;
  - (iii) ghisa con giunti canapa e piombo;
  - (iv) ghisa con altre modalità di giunzione;
  - (v) polietilene;
  - (vi) altro.
- r) **la lunghezza della rete in ghisa con giunti canapa e piombo, in acciaio non protetto catodicamente o in altro materiale non previsto dalla normativa vigente, misurata in metri, risanata o sostituita con altro materiale nell’anno di riferimento, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP, tra rete risanata e rete sostituita e, per quest’ultima, in base al nuovo materiale delle condotte in:**
  - (i) acciaio protetto catodicamente;**
  - (ii) polietilene;**
  - (iii) ghisa con altri tipi di giunzione.**

31.3 Per l’ispezione della rete il distributore registra:

- a) il codice univoco dell’impianto di distribuzione al quale appartiene la rete ispezionata;
- b) la lunghezza della rete ispezionata, misurata in metri, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP;
- c) l’elenco delle vie o delle strade lungo le quali sono posati i tratti di rete ispezionata e la data di effettuazione dell’ispezione di ciascun tratto di rete; nel caso in cui tutta la rete sia stata ispezionata, il distributore lo dichiara con riferimento alla cartografia aggiornata ad una data non anteriore al 31 dicembre dell’anno precedente a quello di riferimento.

31.4 Il distributore per ogni dispersione localizzata, **comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione**, registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sulla quale insiste la dispersione localizzata;
- b) il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata;
- c) la data di localizzazione della dispersione;
- d) il luogo ove è stata localizzata la dispersione con adeguati riferimenti per la sua individuazione sulla cartografia;
- e) la classificazione della dispersione, suddividendo tra dispersione di classe A1, di classe A2, di classe B e di classe C suddividendo la dispersione localizzata in:
  - (i) dispersione localizzata a seguito della ricerca delle dispersioni sulla rete;
  - (ii) dispersione localizzata a seguito di segnalazione di terzi;
- f) la tipologia del punto di impianto di distribuzione sul quale è stata localizzata la dispersione, distinguendo tra punto AP/MP e BP e suddividendo a sua volta il punto in:
  - (i) rete;
  - (ii) impianto di derivazione di utenza parte interrata;
  - (iii) impianto di derivazione di utenza parte aerea;
  - (iv) gruppo di misura;
- g) la data di eliminazione della dispersione.

31.5 Il distributore registra tutte le operazioni svolte a partire dall'ispezione programmata o dalla segnalazione al servizio di pronto intervento fino alla localizzazione ed eliminazione della dispersione mediante i seguenti documenti operativi, ciascuno dei quali sottoscritto in modo comprensibile:

- a) **per le dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate:**
  - (i) **riepilogo della rete ispezionata nell'anno, suddividendo i chilometri di rete ispezionata in BP e in AP/MP, nel quale devono essere riportate le dispersioni prelocalizzate e localizzate, ciascuna con il relativo codice univoco;**
  - (ii) **rapporto giornaliero o settimanale di effettuazione dell'ispezione programmata, completo di indicazione delle strade ispezionate e dei dati generali dell'attività di prelocalizzazione previsti dalle linee guida relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete, con riportate le dispersioni prelocalizzate, individuate ciascuna dal proprio codice univoco;**
  - (iii) **per ciascuna delle dispersioni prelocalizzate, il rapporto di prelocalizzazione, contenente in modo chiaro tutti i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete;**
  - (iv) **per ciascuna delle dispersioni localizzate, ciascuna individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di localizzazione, contenente in modo chiaro tutti i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete;**

- (v) **ordine di lavoro o il documento operativo, attestante l'eliminazione della dispersione, completo della data e dell'ora di eliminazione della dispersione, individuata dal proprio codice univoco;**
- b) **per le dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi:**
  - (i) **riepilogo delle chiamate telefoniche per il pronto intervento relative alla segnalazioni di dispersioni di gas sull'impianto di distribuzione localizzate nell'anno di riferimento a seguito di segnalazione di terzi, ciascuna con il relativo codice univoco;**
  - (ii) **rapporto di pronto intervento completo dei dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle attività di pronto intervento e, in particolare, della classe attribuita alla dispersione localizzata e dal codice univoco;**
  - (iii) **per ciascuna delle dispersioni localizzate dal servizio di pronto intervento, individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di localizzazione contenente in modo chiaro tutti i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete, con esclusione dei dati relativi all'attività di prelocalizzazione della dispersione;**
  - (iv) **ordine di lavoro o documento operativo attestante l'eliminazione della dispersione, completo della data e dell'ora di eliminazione della dispersione, individuata dal proprio codice univoco.**

31.6 Per ogni misura del potenziale di protezione catodica della rete in acciaio il distributore registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sul quale insiste il punto di misura del potenziale di protezione catodica;
- b) il codice univoco del punto selezionato per la misura del potenziale di protezione catodica;
- c) la data di effettuazione della misura del potenziale di protezione catodica;
- d) l'esito del controllo del potenziale di protezione catodica, suddividendo in conforme e non conforme alle norme tecniche vigenti.

31.7 Per ogni misura del grado di odorizzazione il distributore registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sul quale insiste il punto di misura del grado di odorizzazione;
- b) il codice univoco del punto di misura del grado di odorizzazione;
- c) la data di effettuazione della misura del grado di odorizzazione;
- d) l'esito del controllo del grado di odorizzazione, suddividendo in conforme e non conforme alle norme tecniche vigenti.

31.8 Per ogni richiesta di pronto intervento il distributore registra:

- a) **il codice con cui il distributore individua la prestazione di pronto intervento;**
- b) **il codice univoco con cui il distributore identifica la richiesta di pronto intervento;**



- c) **i dati identificativi del cliente;**
- d) **la classificazione della richiesta di pronto intervento in base alle cinque situazioni indicate dall'articolo 9, commi 9.3 e 9.4 del Testo integrato; la scelta della situazione alla quale riferire la chiamata di pronto intervento avviene in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento, eventualmente rettificata in base ai riscontri in loco; nel caso in cui alla chiamata non corrisponda poi in loco una delle cinque situazioni (falso allarme), la chiamata verrà classificata in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento;**
- e) **la data e l'ora di inizio della chiamata telefonica per pronto intervento;**
- f) **la data e l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal distributore per il pronto intervento;**
- g) **limitatamente agli interventi relativi a dispersione di gas di classe A1 o A2 localizzata su tubazioni a vista, la data e l'ora eliminazione della dispersione;**
- h) **il codice univoco dell'impianto o della porzione di impianto di distribuzione alla quale si riferisce la chiamata telefonica per pronto intervento.**

31.9 Per ogni interruzione lunga il distributore registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale si riferisce l'interruzione lunga dell'erogazione del gas;
- b) il codice univoco dell'interruzione lunga;
- c) il tipo di interruzione lunga distinguendo tra interruzione con preavviso e senza preavviso;
- d) nel caso di interruzione lunga con preavviso, la data di preavviso;
- e) la causa dell'interruzione lunga tra quelle previste dall'articolo 23, comma 23.1;
- f) il numero e l'elenco dei clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga;
- g) la data e l'ora di inizio dell'interruzione lunga;
- h) il numero dei clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga e non riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.

31.10 Per ogni interruzione breve il distributore registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale si riferisce l'interruzione breve dell'erogazione del gas;
- b) il codice univoco dell'interruzione breve;
- c) la causa dell'interruzione breve tra quelle previste dall'articolo 23, comma 23.1;
- d) il numero dei clienti finali coinvolti nell'interruzione breve;
- e) il numero e l'elenco dei clienti finali coinvolti nell'interruzione breve e non riattivati al primo tentativo di riattivazione.

## **Articolo 32**

### *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

- 32.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli di cui al successivo articolo 33, comma 33.9, il distributore:
- a) mantiene gli strumenti di cui all'articolo 31, comma 31.1, continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
  - b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante adeguati sistemi di collegamento, anche informatici, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
  - c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione.

## **Articolo 33**

### *Comunicazione del distributore all'Autorità, controlli e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

- 33.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, il distributore è tenuto a comunicare all'Autorità, per ciascun impianto di distribuzione, individuato dal relativo codice, l'elenco dei comuni serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione. Entro la stessa data e in modo contestuale, il distributore è altresì tenuto a comunicare le informazioni e i dati di cui ai commi da 33.2 a 33.8. I dati relativi ai comuni per i quali è in corso il periodo di avviamento o il periodo di subentro nell'anno di riferimento non devono essere comunicati.
- 33.2 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, il distributore è tenuto a comunicare per ogni impianto di distribuzione:
- il numero di clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento;
  - **il numero di clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento;**
  - l'ubicazione dei punti di alimentazione della rete suddividendo tra punti di alimentazione dotati e non dotati di telecontrollo;
  - i metri di rete in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddivisi per rete AP/MP e BP e distinguendo a sua volta in:
    - a) rete in acciaio protetta catodicamente;
    - b) rete in acciaio non protetta catodicamente;
    - c) rete in polietilene;
    - d) rete in ghisa con giunto canapa e piombo;
    - e) rete in ghisa con altro tipo di giunzione;
    - f) rete in altro materiale;
  - i metri di rete ispezionata con ricerca programmata delle dispersioni, suddivisi per rete AP/MP e BP;

- **la lunghezza della rete in ghisa con giunti canapa e piombo, in acciaio non protetto catodicamente o in altro materiale non previsto dalla normativa vigente, misurata in metri, risanata o sostituita con altro materiale nell'anno di riferimento, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP, tra rete risanata e rete sostituita e, per quest'ultima, in base al nuovo materiale delle condotte in:**
  - a) **acciaio protetto catodicamente;**
  - b) **polietilene;**
  - c) **ghisa altri tipi di giunzione.**

33.3 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alle dispersioni di gas localizzate il distributore è tenuto a comunicare per ogni impianto di distribuzione:

- a) il numero di dispersioni localizzate in base alla ricerca programmata delle dispersioni suddivise in classe A1, classe A2, classe B e classe C, a sua volta distinguendo:
  - (i) su rete;
  - (ii) su impianto di derivazione di utenza parte interrata;
  - (iii) su impianto di derivazione di utenza su parte aerea;
  - (iv) su gruppo di misura;
- b) il numero di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi, **con esclusione di quelle dovute a danneggiamento delle tubazioni da parte di terzi**, suddivise in classe A1, classe A2, classe B e classe C, a sua volta distinguendo:
  - (i) su rete;
  - (ii) su impianto di derivazione di utenza parte interrata;
  - (iii) su impianto di derivazione di utenza su parte aerea;
  - (iv) su gruppo di misura;
- c) il numero di dispersioni localizzate di classe A2 distinguendo in:
  - (i) riparate entro 5 giorni solari successivi alla data di localizzazione;
  - (ii) oltre 5 giorni solari successivi alla data di localizzazione.

33.4 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alla protezione catodica il distributore è tenuto a comunicare per ogni impianto di distribuzione:

- a) il numero totale delle misure del potenziale della condotta in acciaio effettuate non in continuo, assumendo un numero massimo di 12 misure di potenziale conforme alle norme tecniche vigenti per ogni punto selezionato;
- b) il numero di sistemi di protezione catodica in cui è suddivisa la rete;
- c) il numero dei posti di rilievo del potenziale di protezione catodica della condotta;
- d) il numero totale dei punti selezionati per la misura del potenziale di protezione catodica della condotta suddividendo tra:
  - (i) punti nei quali la misura è effettuata in continuo e trasmessa mediante telecontrollo;
  - (ii) punti nei quali la misura non è effettuata in continuo.

33.5 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione all'odorizzazione del gas distribuito il distributore è tenuto a comunicare per ogni impianto di distribuzione:

- a) il numero totale di misure effettuate del grado di odorizzazione del gas;
- b) il tipo di odorizzante utilizzato;
- c) la quantità di gas immessa nell'impianto di distribuzione;
- d) la quantità di odorizzante introdotto nel gas distribuito;
- e) se tutti gli impianti di odorizzazione, ove previsti dalle norme tecniche vigenti, sono ad iniezione con rilevamento in continuo del grado di odorizzazione con misure trasmesse mediante telecontrollo.

33.6 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alle interruzioni il distributore è tenuto a comunicare per ogni impianto di distribuzione:

- a) per le interruzioni con preavviso e senza preavviso separatamente:
  - (i) il numero delle interruzioni suddividendo tra brevi e lunghe e distinguendo ulteriormente in base alle cause indicate dall'articolo 23, comma 23.1;
  - (ii) il numero dei clienti finali coinvolti nelle interruzioni suddividendo tra quelli coinvolti in interruzioni brevi e lunghe e distinguendo ulteriormente in base alle cause indicate dall'articolo 23, comma 23.1;
  - (iii) il numero dei clienti finali coinvolti nelle interruzioni lunghe, con esclusione di quelle provocate dalle cause indicate dall'articolo 23, comma 23.1, lettere a) e b), suddividendo in base alla durata convenzionale dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale tra durata convenzionale di 60 minuti, di 180 minuti, di 360 minuti e di 960 minuti;
- b) per le sole interruzioni con preavviso, con esclusione di quelle provocate dalle cause indicate dall'articolo 23, comma 23.1, lettere a) e b), e dei clienti finali non riattivati al primo tentativo di riattivazione, il numero di clienti finali coinvolti nell'interruzione distinguendo tra clienti finali con tempo di preavviso maggiore o uguale a 3 giorni lavorativi e clienti finali con tempo di preavviso minore di 3 giorni lavorativi.

**Non devono essere comunicati i dati relativi alle interruzioni derivanti da:**

- a) **richieste di prestazioni dei clienti finali;**
- b) **interventi conseguenti a chiamate telefoniche per pronto intervento;**
- c) **sostituzione del misuratore ad un solo cliente finale con durata dell'interruzione dell'erogazione del gas inferiore a due ore.**

**33.7 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, il distributore comunica:**

- a) **il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento suddiviso in base alle situazioni indicate dall'articolo 9 commi 9.3 e 9.4;**

- b) **il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento sull'impianto di distribuzione per le quali il distributore non abbia rispettato il tempo massimo di 60 minuti, suddividendo le chiamate in base alle situazioni indicate dall'articolo 9, comma 9.3, ed alle cause di cui all'articolo 50;**
- c) **il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento a valle del punto di riconsegna finale per le quali il distributore non abbia rispettato il tempo massimo di 60 minuti, suddividendo le chiamate in base alle cause di cui all'articolo 52;**
- d) **il tempo effettivo medio di esecuzione del pronto intervento calcolato sia sull'impianto di distribuzione sia a valle del punto di riconsegna finale sulla base dei tempi effettivi di pronto intervento sia delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti sia delle chiamate per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui all'articolo 52, comma 52.1 lettera c).**

**33.8 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità e relative a dispersioni di gas di classe A1 o A2 localizzate su tubazioni a vista, il distributore è tenuto a comunicare per ogni impianto o porzione di impianto di distribuzione:**

- a) **il numero totale di chiamate telefoniche per pronto intervento;**
- b) **il tempo effettivo di messa in sicurezza, calcolato sulla base dei tempi effettivi di eliminazione delle dispersioni di classe A1 e A2 localizzate su tubazioni a vista.**

**33.9 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:**

- a) **controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente testo integrato;**
- b) **pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.**

## PARTE III

### QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI GAS

#### *Titolo I – Indicatori di qualità commerciale del servizio gas*

##### **Articolo 34**

##### *Ambito di applicazione*

- 34.1 **La Parte III del Testo integrato** impone a tutti gli esercenti livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi **gas** erogati ai clienti, prevedendo per il cliente l'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per le cause definite dall'articolo 52, comma 52.1, lettera c). L'esercente può definire e proporre in modo non discriminatorio a tutti i clienti, ovvero a particolari tipologie di clienti finali, standard specifici e generali di qualità e indennizzi automatici, diversi da quelli indicati nel Testo integrato, con le modalità previste dall'articolo 60.
- 34.2 **In presenza di un contratto di fornitura di gas stipulato tra un venditore ed un cliente finale, le richieste al distributore di prestazioni regolate dalla Parte III del Testo integrato e relative al cliente finale stesso devono essere effettuate tramite il venditore.**

##### **Articolo 35**

##### *Individuazione degli indicatori di qualità commerciale dei servizi gas*

- 35.1 **Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, si fa riferimento ai seguenti indicatori:**
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori;
  - tempo di esecuzione di lavori semplici;
  - tempo di attivazione della fornitura;
  - tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente;
  - tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
  - fascia di puntualità per gli appuntamenti con i clienti.
- 35.2 **Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, si fa riferimento ai seguenti indicatori:**
- tempo di esecuzione di lavori complessi;
  - tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente;
  - tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente;

- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte relative al servizio di distribuzione.

**35.3** Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di vendita, si fa riferimento al seguente indicatore:

- tempo di rettifica di fatturazione.

**35.4** Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale del servizio di vendita, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di risposta motivata a reclami e a richieste di informazione scritti relativi al servizio di vendita.

### **Articolo 36**

#### *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori*

**36.1** Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al cliente.

**36.2** Il preventivo per l'esecuzione di lavori viene predisposto dal distributore e comunicato al cliente per ogni richiesta di lavori indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto dal distributore. Il preventivo contiene:

- a) il codice univoco di cui all'articolo 56, comma 56.2, lettera a);
- b) la data di ricevimento della richiesta del preventivo;
- c) la tipologia di utenza;
- d) l'indennizzo automatico dovuto dal distributore al cliente in caso di mancato rispetto del livello specifico, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal Testo integrato;
- e) il tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta;
- f) la data di invio del preventivo;
- 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;
  - j) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
  - k) gli estremi del richiedente;
  - l) solo le motivazioni del rifiuto del distributore all'accesso alla rete di distribuzione nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti.

**36.3** Il distributore è tenuto a predisporre e a comunicare al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori anche nel caso in cui il punto di riconsegna finale non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte. Anche in tale caso il distributore ha facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del cliente di accesso alla rete di distribuzione, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro. Nel caso in cui sia possibile realizzare i lavori richiesti, il distributore evidenzia nel preventivo in modo separato i costi per l'estensione della rete e i costi per l'esecuzione dell'impianto di derivazione di utenza. Le prestazioni di cui al presente comma sono escluse dal rispetto degli altri obblighi previsti dalla Parte III del Testo integrato.

**36.4** Nel caso di trasmissione informatica del preventivo da parte del distributore al venditore, con esclusione dell'invio di file in formato "PDF", il venditore medesimo trasmette al distributore una ricevuta informatica che dichiari ricevibili e complete le informazioni ricevute dal distributore a fronte della richiesta del preventivo.

**36.5** Il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta che riporti integralmente il preventivo predisposto dal distributore al cliente finale per conto del quale lo richiede, fatta salva la possibilità del venditore di applicare nell'offerta al cliente finale stesse condizioni economicamente più vantaggiose di quelle indicate dal distributore.

**36.6** Il preventivo per l'esecuzione di lavori predisposto dal distributore costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo o nell'offerta di trasmissione dello stesso da parte del venditore può essere successivamente preteso dal distributore o dal venditore per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.



### **Articolo 37**

#### *Tempo di esecuzione di lavori semplici*

- 37.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.
- 37.2 Il distributore, all'atto del completamento del lavoro richiesto, fa sottoscrivere al cliente finale o a persona da esso delegata un modulo, da lasciare in copia al cliente finale stesso, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:**
- a) **estremi del richiedente;**
  - b) **data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo da parte del cliente;**
  - c) **tipologia di lavoro (semplice o complesso);**
  - d) **calibro del gruppo di misura;**
  - e) **data di completamento del lavoro richiesto;**
  - f) **tempo massimo di esecuzione previsto dallo standard;**
  - g) **importo dell'indennizzo automatico in euro, se previsto.**

### **Articolo 38**

#### *Tempo di esecuzione di lavori complessi*

- 38.1 Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.
- 38.2 Qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi il distributore non completi il lavoro richiesto, il distributore medesimo invia al cliente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto del distributore per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.
- 38.3 Per l'esecuzione di lavori complessi si applica quanto previsto dall'articolo 37, comma 37.2.**
- 38.4 Il presente articolo non si applica ai lavori che richiedano l'estensione della rete, intesa come posa di nuovi tratti di rete, il potenziamento delle condotte o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali.**

### **Articolo 39**

#### *Tempo di attivazione della fornitura*

- 39.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte del cliente, di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto, e la data di attivazione della fornitura.
- 39.2 La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua:
- a) nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità del cliente finale e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati;
  - b) nel caso di clienti finali con consumo annuo maggiore o uguale a 50.000 standard metri cubi.**
- 39.3 Il distributore, fatte salve le esclusioni di cui al precedente comma 39.2, all'atto dell'attivazione della fornitura, fa sottoscrivere al cliente finale o a persona da esso delegata un modulo, da lasciare in copia al cliente finale stesso, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:**
- a) estremi del venditore richiedente;**
  - b) data di richiesta dell'attivazione;**
  - c) calibro del gruppo di misura;**
  - d) data di attivazione;**
  - e) tempo massimo di attivazione previsto dallo standard;**
  - f) importo dell'indennizzo automatico in euro.**

### **Articolo 40**

#### *Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente*

- 40.1 Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.
- 40.2 La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione, quali volture o subentri immediati.
- 40.3 Il cliente finale o una persona da esso delegata assicura la propria disponibilità a presenziare all'appuntamento concordato con il distributore per la disattivazione della fornitura. Nel caso in cui il cliente finale o persona da esso delegata non presenziassero all'appuntamento, il distributore, se**

tecnicamente possibile, procede comunque alla disattivazione ed il cliente finale perde il diritto alla eventuale corresponsione dell'indennizzo automatico.

**40.4 Il distributore all'atto della disattivazione della fornitura, fa sottoscrivere al cliente finale o a persona da esso delegata, se presente, un modulo, da lasciare in copia al cliente finale stesso, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:**

- a) estremi del venditore richiedente;
- b) data di richiesta della disattivazione;
- c) calibro del gruppo di misura;
- d) data dell'avvenuta disattivazione;
- e) tempo massimo di disattivazione previsto dallo standard;
- f) importo dell'indennizzo automatico in euro.

#### **Articolo 41**

*Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità*

41.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di pagamento da parte del cliente presso l'esercente delle somme dovute, ovvero di comunicazione da parte del cliente, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime, e la data di riattivazione della fornitura. L'esercente, prima di procedere alla riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.

#### **Articolo 42**

*Tempo di rettifica di fatturazione*

42.1 Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica inviata dal cliente finale di un importo già pagato dal cliente finale stesso e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, al netto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali verifiche tecniche richieste dal cliente finale. Il venditore, su richiesta del cliente finale, è tenuto a fornire il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione.

42.2 La rilevazione del tempo di rettifica di fatturazione non si effettua per le richieste di rettifica di fatturazione per le quali, in seguito alle verifiche effettuate, il venditore comunichi al cliente finale che non si dà luogo a rettifica di fatturazione. Nella comunicazione al cliente finale il venditore motiva il rifiuto a dare seguito alla rettifica di fatturazione richiesta.

### **Articolo 43**

#### *Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente*

- 43.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura e la data di comunicazione al cliente dell'esito della verifica.
- 43.2 Nei casi in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica del gruppo di misura, sia necessario l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, il distributore invia al cliente una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto del distributore ed i tempi previsti per la sua effettuazione.
- 43.3 Il distributore registra, nel rispetto di quanto stabilito dal successivo articolo 56, l'esito delle verifiche del gruppo di misura. Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di errori superiori ai limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, il distributore registra il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro il quale ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura.
- 43.4 **Qualora la verifica conduca all'accertamento di errori nella misura non superiori ai limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, nel caso in cui sia trascorso almeno un anno solare da una eventuale precedente richiesta di verifica del gruppo di misura relativa allo stesso punto di riconsegna finale, il distributore addebita al venditore un importo per la verifica non superiore a euro .. (...); il venditore non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dal distributore.**

### **Articolo 44**

#### *Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente*

- 44.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura e la data di comunicazione al cliente dell'esito della verifica.
- 44.2 Nei casi in cui, ai fini della verifica della pressione di fornitura, sia necessaria l'installazione di apparecchi di registrazione, il distributore invia al cliente una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto del distributore, nonché i tempi previsti per l'effettuazione della verifica stessa.

44.3 Il distributore registra, nel rispetto di quanto stabilito dal successivo articolo 56, l'esito delle verifiche della pressione di fornitura. Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, il distributore è tenuto a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro cui sono stati realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura.

**44.4 Qualora la verifica conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, nel caso in cui sia trascorso almeno un anno solare da una eventuale precedente richiesta di verifica della pressione di fornitura relativa allo stesso punto di riconsegna finale, il distributore addebita al venditore un importo per la verifica non superiore a euro .. (...); il venditore non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dal distributore.**

#### **Articolo 45**

*Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte*

45.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata dell'esercente al cliente, quale risultante dal protocollo dell'esercente o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

45.2 La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata dall'esercente per fornire al cliente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall'esercente.

45.3 In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, il cliente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati di cui al successivo articolo 56, comma 56.1.

**45.4 L'esercente mette a disposizione del soggetto che intende inoltrare un reclamo scritto o una richiesta di informazioni scritta un modulo che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:**

- **nome e cognome del soggetto che invia il reclamo o richiede l'informazione;**
- **suo indirizzo postale;**
- **suo numero di telefono;**
- **indicazione se è già cliente finale del venditore;**
- **data di invio del reclamo o della richiesta di informazioni;**

- **tipologia del reclamo o richiesta di informazioni (tra quelle indicate al successivo comma 45.5 );**
- **firma del reclamante o richiedente le informazioni (se inviato in forma cartacea).**

**45.5 Il venditore classifica i reclami e le richieste di informazioni scritti ricevuti nelle seguenti cinque tipologie:**

- **bollette e fatturazione;**
- **comunicazione e informazione;**
- **modalità di contatto diverse da quelle telefonica (ad esempio servizio di sportello);**
- **servizio telefonico;**
- **altro.**

**45.6 Il distributore classifica i reclami e le richieste di informazioni scritti ricevuti con riferimento alle seguenti due attività:**

- **distribuzione;**
- **reclami scritti relativi al servizio telefonico, solo nel caso in cui si sia dotato di servizio di “call-center”.**

**45.7 In presenza di un contratto di fornitura di gas stipulato tra un venditore ed un cliente finale, i clienti finali inviano i reclami e le richieste di informazioni scritti relativi al servizio di distribuzione al venditore che provvede a richiedere risposta al distributore ed a trasmetterla successivamente al cliente finale interessato.**

#### **Articolo 46**

##### *Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente*

46.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

46.2 Al momento di concordare un appuntamento con il cliente, il distributore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato nel rispetto della fascia massima di puntualità di cui al successivo articolo 47, comma 47.1, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il cliente.

46.3 Il cliente assicura la propria disponibilità a ricevere il distributore per tutta la fascia di puntualità concordata con il distributore medesimo.

**46.4 Il distributore, all'atto dell'esecuzione della prestazione o dell'effettuazione del sopralluogo, fa sottoscrivere al cliente finale o a persona da esso delegata**

**un modulo, da lasciare in copia al cliente finale stesso, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:**

- a) estremi del venditore richiedente, qualora la prestazione non sia stata richiesta direttamente dal cliente finale;**
- b) tipo di appuntamento (se personalizzato o no);**
- c) data di richiesta dell'appuntamento;**
- d) data e fascia oraria concordata;**
- e) luogo dell'appuntamento;**
- f) data o ora di inizio della prestazione o del sopralluogo;**
- g) calibro del gruppo di misura;**
- h) importo dell'indennizzo automatico in euro, se previsto.**

#### **Articolo 47**

##### *Appuntamenti personalizzati*

- 47.1 Il distributore è tenuto a fissare, qualora il cliente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione **di un sopralluogo ai fini dell'esecuzione della prestazione di cui all'articolo 36 e per l'effettuazione** dell'intervento di esecuzione delle prestazioni di cui agli articoli 37, 39, 40 e 41.
- 47.2 Al momento di fissare un appuntamento personalizzato di cui al comma precedente, il distributore comunica al cliente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità in sostituzione di quello dovuto per mancata tempestività in caso di mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta come definito dal successivo articolo 53, comma 53.1.

#### **Articolo 48**

##### *Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità*

- 48.1 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente.
- 48.2 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che richiedono la presenza del cliente e per i quali il cliente non ha richiesto un appuntamento personalizzato.
- 48.3 Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessaria l'effettuazione di un sopralluogo che richiede la presenza del cliente, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre:
- a) dalla data fissata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora l'appuntamento sia personalizzato;

- b) dalla nuova data concordata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora il sopralluogo medesimo non venga effettuato nella data concordata con il cliente per una delle cause indicate dal successivo articolo 52, comma 52.1 lettere a) e b), e si sia dovuto concordare una nuova data per l'effettuazione del sopralluogo.

48.4 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di cui ai precedenti articoli 37, 38 e 39 siano necessari lavori da realizzarsi a cura del cliente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo di cui al precedente articolo 36, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

48.5 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti.

48.6 Nel caso in cui il cliente richieda un appuntamento personalizzato di cui al precedente articolo 47, comma 47.1, il tempo di esecuzione della prestazione non deve essere computato.

**48.7 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni valgono altresì le seguenti regole:**

- a) **non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta;**
- b) **il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di riconsegna finale si considera festivo.**

#### **Articolo 49**

##### ***Qualità dei servizi telefonici del venditore***

**49.1 Il tempo di attesa telefonica è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un cliente finale che richiede di parlare con un operatore del venditore, il tempo, espresso in minuti, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.**

**49.2 Il tempo medio di attesa telefonica è la media aritmetica annuale dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che hanno iniziato la conversazione con l'operatore pervenute al venditore.**

**49.3 Il tempo medio di rinuncia per eccessiva attesa telefonica è la media aritmetica annuale dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che, pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate**



**prima dell'inizio della conversazione con l'operatore medesimo, pervenute al venditore.**

**49.4 Nel caso in cui il venditore svolga più servizi e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolga la chiamata telefonica, i tempi di attesa telefonica dei clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore, concorrono al computo dei tempi medi di cui ai commi precedenti indipendentemente dal servizio.**

**49.5 Per i venditori dotati di centri di risposta alle chiamate telefoniche che tracciano le chiamate telefoniche solo dopo l'identificazione del chiamante attraverso la digitazione del numero identificativo del cliente finale, il presente articolo si applica alle sole chiamate con cliente identificato.**

## *Titolo II – Livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi gas*

### **Articolo 50**

#### *Livelli specifici di qualità commerciale*

**50.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella G.**

**Tabella G – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione**

<b>Indicatore</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori	<b>15 giorni lavorativi</b>	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	<b>10 giorni lavorativi</b>	<b>15 giorni lavorativi</b>
Tempo massimo di attivazione della fornitura	<b>10 giorni lavorativi</b>	<b>15 giorni lavorativi</b>
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore	3 ore

**50.2 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita sono definiti nella tabella H.**

**Tabella H – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita**

<b>Indicatore</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40</b>
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	<b>90 giorni solari</b>	<b>60 giorni solari</b>

50.3 I livelli specifici di qualità commerciale sono calcolati:

- a) su base esercente, se l'esercente fornisce il servizio in un territorio compreso in una sola provincia;
- b) su base provinciale, se l'esercente fornisce il servizio in un territorio compreso da più province.

### **Articolo 51**

#### *Livelli generali di qualità commerciale*

**51.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella I.**

*Tabella I - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
<b>Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi</b>	<b>90%</b>
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte <b>relativi al servizio di distribuzione</b> comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%

**51.2 I livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita sono definiti nella tabella L.**

*Tabella L - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
<b>Percentuale minima di risposte motivate a reclami e a richieste di informazioni scritti relativi al servizio di vendita, comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi</b>	<b>90%</b>

51.3 I livelli generali di qualità commerciale sono calcolati sulle basi territoriali previste dal precedente articolo 50, comma 50.3.

## **Articolo 52**

### *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*

- 52.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate in:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
  - b) cause imputabili al cliente o a terzi, quali la mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
  - c) cause imputabili all'esercente, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
- 52.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma 52.1, lettere a) e b), l'esercente documenta la causa del mancato rispetto.

## ***Titolo III – Indennizzi automatici***

### **Articolo 53**

#### *Casi di indennizzo automatico*

- 53.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente articolo 50, l'esercente corrisponde al cliente interessato un indennizzo automatico definito, per ciascuna tipologia di utenza, nella tabella M.

Tabella M – Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

	<b>Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40</b>
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori	<b>euro 30,00</b>	<b>euro 60,00</b>	<b>euro 120,00</b>
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	<b>euro 30,00</b>	<b>euro 60,00</b>	<b>euro 120,00</b>
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	<b>euro 30,00</b>	<b>euro 60,00</b>	<b>euro 120,00</b>
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	<b>euro 30,00</b>	<b>euro 60,00</b>	<b>euro 120,00</b>
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	<b>euro 30,00</b>	<b>euro 60,00</b>	<b>euro 120,00</b>
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	<b>euro 30,00</b>	<b>euro 60,00</b>	<b>euro 120,00</b>
<b>Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione</b>	<b>euro 30,00</b>	<b>euro 60,00</b>	<b>euro 120,00</b>

#### **Articolo 54**

##### *Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*

54.1 L' esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 53 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente articolo 52 sia riconducibile ad una delle cause di cui al precedente articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b).

- 54.2 L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 53 qualora il cliente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta.
- 54.3 Qualora il cliente richieda un appuntamento personalizzato di cui al precedente articolo 47, comma 47.1, il distributore non è tenuto a corrispondere al cliente medesimo gli indennizzi automatici previsti dal precedente articolo 53 per il caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione delle prestazioni.
- 54.4 Qualora il cliente richieda che l'appuntamento personalizzato di cui al precedente articolo 47, comma 47.1, sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, il distributore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico previsto dal precedente articolo 53 nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

#### **Articolo 55**

##### *Modalità di corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico*

- 55.1 Gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 53, ove non esclusi ai sensi del precedente articolo 54, sono corrisposti **dall'esercente** al cliente entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo di cui al precedente articolo 50, commi 50.1 e 50.2, per l'esecuzione della prestazione richiesta, ovvero entro novanta giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato.
- 55.2 In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini indicati dal comma precedente, l'indennizzo è dovuto **dall'esercente**:
- a) in misura pari al doppio degli importi previsti dal precedente articolo 53 se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa;
  - b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti dal precedente articolo 53 se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa.
- L'esercente, limitatamente alle prestazioni di sua competenza, è comunque tenuto a riconoscere al cliente l'indennizzo automatico, con le dovute maggiorazioni, entro nove mesi dalla scadenza del tempo massimo di cui al precedente articolo 50, commi 50.1 e 50.2.**
- 55.3 **Il venditore accredita al cliente finale interessato l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro novanta giorni solari dalla data di ricevimento dell'importo da parte del distributore. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore del cliente, che deve essere detratto**

**dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta, nei termini di cui sopra.**

- 55.4 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come “Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall’Autorità per l’energia elettrica e il gas”. Il medesimo documento indica che “La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”.

#### ***Titolo IV – Obblighi di registrazione e di informazione a carico dell’esercente***

##### **Articolo 56**

##### ***Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale***

- 56.1** L’esercente predispone strumenti, anche informatici, al fine di registrare le informazioni e i dati concernenti **le prestazioni di qualità commerciale regolate dal Testo Integrato.**
- 56.2 Per ogni richiesta di prestazione **di sua competenza** l’esercente registra:
- a) il codice univoco con cui l’esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articoli 43 e 44;
  - b) il codice con cui l’esercente individua la prestazione;
  - c) la tipologia di utenza;
  - d) la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articoli 43 e 44;
  - e) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;
  - f) la data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del cliente e di consegna da parte del cliente di eventuali atti definiti dal precedente articolo 48, comma 48.4;
  - g) la data di esecuzione della prestazione;
  - h) la causa, tra quelle indicate dal precedente articolo 52, dell’eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
  - i) il motivo e la data dell’eventuale venir meno dell’obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;
  - j) il codice dell’eventuale appuntamento personalizzato di cui al precedente articolo 47, comma 47.1.
- 56.3 Per ogni appuntamento personalizzato di cui al precedente articolo 47, comma 47.1, e per ogni appuntamento concordato con il cliente ai fini dell’effettuazione di sopralluoghi per l’esecuzione della prestazione di cui al precedente articolo 36, il distributore registra:
- a) il codice univoco con cui il distributore identifica l’appuntamento;

- b) il codice univoco con cui il distributore identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articoli 43 e 44, alla quale si riferisce l'appuntamento;
- c) la data proposta dal distributore per l'appuntamento;
- d) la data, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo dell'appuntamento;
- e) la data e l'ora di effettiva presentazione del distributore all'appuntamento nel luogo concordato;
- f) l'eventuale assenza del cliente all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera d);
- g) la causa, tra quelle indicate dal precedente articolo 52, dell'eventuale mancato rispetto della fascia massima di puntualità fissata dal precedente articolo 46, comma 46.1;
- h) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento.

**56.4 Relativamente alla qualità dei servizi telefonici di cui all'articolo 49, il venditore con più di 100.000 clienti finali al 31 dicembre 2004 dotato di centri di risposta alle chiamate telefoniche registra per ogni chiamata telefonica pervenuta ai centri di risposta:**

- a) l'inizio della chiamata;
- b) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico;
- c) l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata.

**Articolo 57**

*Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

- 57.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli di cui al successivo articolo 58, comma 58.8, lettera a), l'esercente:
- a) mantiene gli strumenti di cui al precedente articolo 56, comma 56.1, continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
  - b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
  - c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

**Articolo 58**

*Comunicazione dell'esercente all'Autorità, controlli e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

- 58.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'esercente comunica all'Autorità, per ciascuna tipologia di utenza, il numero totale di clienti finali al 31 dicembre dell'anno



precedente a quello di comunicazione **distinguendo tra clienti finali non alimentati in BP ed alimentati in BP, questi ultimi suddivisi per classe del gruppo di misura.** Entro la stessa data e in modo contestuale, l' esercente comunica le informazioni e i dati di cui ai successivi commi da 58.2 a 58.6. I dati relativi ai Comuni in avviamento **o non gestiti per l'intero anno di riferimento** non devono essere comunicati.

**58.2** In relazione alle prestazioni **di qualità commerciale regolate dal Testo integrato** eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all' Autorità, l' esercente comunica **per le prestazioni di sua competenza:**

- a) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli specifici, con esclusione delle prestazioni alle quali si applica l' articolo 48, comma 48.6, del Testo integrato:
  - il numero totale delle richieste di prestazioni;
  - il numero totale delle richieste di prestazioni, per le quali l' esercente non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente articolo 52;
  - il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente articolo 52, comma 52.1, lettera c);
- b) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione alla quale si applica l' articolo 48, comma 48.6, del Testo integrato:
  - il numero totale di appuntamenti personalizzati di cui al precedente articolo 47, comma 47.1;
  - il numero totale di appuntamenti personalizzati di cui al precedente articolo 47, comma 47.1, per i quali il distributore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui al precedente articolo 52;
- c) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione **soggetta a livelli generali:**
  - il numero totale delle richieste di prestazioni;
  - il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali l' esercente non abbia rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, classificando le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui al precedente articolo 52;
  - il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente articolo 52, comma 52.1 lettera c).

**58.3** In relazione alle prestazioni di cui ai precedenti articoli 43 e 44, eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all' Autorità, il distributore comunica:

- a) **il numero totale di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero totale di conferme delle richieste di verifica della pressione di fornitura;**
- b) **il tempo medio effettivo di ciascuna delle prestazioni;**
- c) **il numero di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero di conferme delle richieste di verifica della pressione di fornitura, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa tecnica vigente, nonché i tempi entro i quali il distributore ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura o alla realizzazione degli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura.**

**58.4 In relazione alla qualità dei servizi telefonici di cui all'articolo 49, per le chiamate telefoniche ricevute nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, il venditore comunica:**

- a) **il numero di chiamate telefoniche che richiedono di parlare con un operatore, suddivise tra quelle alle quali viene data risposta e quelle concluse per rinuncia del chiamante;**
- b) **il tempo medio di attesa telefonica, così come definito dall'articolo 49, comma 49.2;**
- c) **il tempo medio di rinuncia per eccessiva attesa telefonica, così come definito dall'articolo 49, comma 49.3.**

**58.5 In relazione alle risposte ai reclami scritti effettuate nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in aggiunta a quanto previsto al precedente comma 58.2, lettera c, il distributore comunica all'Autorità il numero totale di reclami scritti suddivisi nelle tipologie indicate all'articolo 45, comma 45.6.**

58.6 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici di cui al precedente articolo 53, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'esercente comunica per ogni tipologia di utenza e per ogni livello specifico di qualità:

- a) **il numero totale degli indennizzi corrisposti;**
- b) **l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.**

**58.7 Entro il 30 aprile, il 31 luglio, il 31 ottobre ed il 31 gennaio di ogni anno il venditore comunica all'Autorità il numero totale di reclami scritti ricevuti rispettivamente nei trimestri precedenti gennaio-marzo, aprile-giugno, luglio-settembre e ottobre-dicembre suddivisi nelle tipologie indicate all'articolo 45, comma 45.5.**

58.8 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:

- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati assicurando il rispetto delle disposizioni contenute nel Testo integrato;
- b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati.

## **Articolo 59**

### *Informazioni dell'esercente ai clienti*

- 59.1 In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità, l'esercente fornisce ai clienti informazioni per quanto concerne i livelli specifici, le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi livelli.
- 59.2 Entro il 30 giugno di ogni anno, **il venditore**, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, fornisce ad ogni cliente finale, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il venditore **stesso**, informazioni per quanto concerne il livello specifico e i livelli generali di qualità di sua competenza e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di sua competenza.
- 59.3 Entro il 30 giugno di ogni anno, il venditore fornisce ai clienti finali, che abbiano in essere con il venditore stesso un contratto di fornitura, relativamente ai livelli di qualità di sua competenza informazioni per quanto concerne:
- a) i livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità e il grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all'anno precedente;
  - b) gli orari di apertura degli sportelli e i tempi medi di attesa agli stessi sportelli.
- 59.4 In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità l'esercente comunica al cliente il codice univoco di cui all'articolo 56, comma 56.2, lettera a), e in occasione della fissazione di un appuntamento personalizzato di cui all'articolo 47, comma 47.1, l'esercente comunica al cliente il codice univoco di cui all'articolo 56, comma 56.3, lettera a).

## **Articolo 60**

### *Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'esercente*

- 60.1 Qualora l'esercente definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dagli articoli 50 e 51, ovvero riguardare prestazioni non previste dal Testo integrato.
- 60.2 Qualora l'esercente definisca standard specifici di qualità commerciale ai sensi del comma 60.1, a tali standard in caso di mancato rispetto corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore, per ciascuna tipologia di utenza, a quella definita dall'articolo 53.

- 60.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all'articolo 56, di comunicazione all'Autorità di cui all'articolo 58, e di informazione di cui all'articolo 59, l'esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dagli articoli 50 e 51.
- 60.4 L'esercente che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui all'articolo 58, comma 58.1.
- 60.5 Il cliente finale può chiedere all'esercente del servizio di misura o di vendita del gas a mezzo di reti, o di entrambi, l'applicazione di standard di qualità commerciale diversi da quelli previsti dal Testo integrato, non inferiori a quelli definiti dagli articoli 50 e 51. In tal caso l'esercente può concordare con il cliente finale, mediante un rapporto contrattuale individuale di fornitura, l'entità degli indennizzi automatici, fermo restando l'obbligo per l'esercente il servizio di misura o di vendita del gas a mezzo di reti, o di entrambi, di proporre al cliente finale i livelli previsti dal Testo integrato come livelli di riferimento.

## **PARTE IV**

### **CONTROLLO DEI DATI DI QUALITÀ**

#### ***Titolo I – Validazione e verifica dei dati di qualità***

##### **Articolo 61**

##### ***Ambito di applicazione***

- 61.1** La Parte IV del Testo integrato definisce la procedura semplificata di controllo dei dati di qualità comunicati dagli esercenti in attuazione di quanto previsto dal Testo integrato.
- 61.2** La Parte IV si applica sia ai distributori sia ai venditori di gas.
- 61.3** L'Autorità si riserva comunque la facoltà di effettuare controlli, anche a campione, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati dagli esercenti ai fini del rispetto delle disposizioni contenute nel Testo integrato in aggiunta a quanto disposto nella Parte IV.

**Articolo 62**  
*Elementi di validazione dei dati*

**62.1** In tabella N sono indicati gli elementi, per ciascuno degli eventi di sicurezza e delle prestazioni di qualità commerciale esaminate in sede di controllo presso l'esercente, in assenza dei quali l'evento o la prestazione esaminata viene dichiarato non valido.

*Tabella N – Elementi di validazione*

		Elementi indispensabili per la validazione
Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione		Rapporto, come richiesto dalle norme tecniche applicabili
Qualità commerciale dei servizi gas	Richiesta di preventivo	Copia del preventivo
	Altra prestazione soggetta ad indennizzo	Copia del modulo attestante l'esecuzione della prestazione firmato dal richiedente
	Reclami o rettifiche di fatturazione	Copia della risposta al reclamo o dei documenti attestanti la rettifica o il rifiuto alla rettifica

**62.2** L'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale che rispetta gli elementi in tabella N viene classificato come valido.

**Articolo 63**  
*Criteri di verifica dei dati validi*

**63.1** Ai fini della verifica dell'evento di sicurezza o della prestazione di qualità commerciale classificato come valido, vengono utilizzati i seguenti criteri:

- corrispondenza;
- esattezza del tempo;
- documentabilità delle cause;
- completezza;
- correttezza dell'indennizzo.

**63.2** Gli eventi di sicurezza validi, facenti parte del campione scelto in sede di controllo presso l'esercente, sono sottoposti in sequenza alle verifiche indicate in tabella O.

**Tabella O – Verifiche degli eventi di sicurezza considerati validi**

Eventi	corrispondenza	documentabilità cause	esattezza tempo
Dispersioni a seguito di ispezioni programmate	Sempre		
Dispersioni localizzate su segnalazioni di terzi	Sempre		
Misure di protezione catodica	Sempre		
Verifiche del grado di odorizzazione	Sempre		
Chiamate di pronto intervento sull'impianto di distribuzione	Sempre	Solo per fuori standard per causa non riconducibile al distributore	Sempre
Chiamate di pronto intervento a valle del punto di consegna	Sempre	Solo per fuori standard per causa non riconducibile al distributore	Sempre

**63.3** Le prestazioni di qualità commerciale valide, facenti parte del campione scelto in sede di controllo presso l'esercente, sono sottoposte in sequenza alle verifiche indicate in tabella P.

**Tabella P – Verifiche delle prestazioni di qualità commerciale considerate valide**

	prestazioni	corrispondenza	completezza	Correttezza indennizzo	documentabilità cause	esattezza tempo
Livelli specifici	Preventivazioni	Sempre	Sempre	Solo per preventivi fuori standard per causa del distributore	Solo per preventivi fuori standard per causa non del distributore	Sempre
	Altre prestazioni in standard senza appuntamento personalizzato	Sempre				Sempre
	Altre prestazioni in standard con appuntamento personalizzato	Sempre				
	Altre prestazioni fuori standard non per causa esercente	Sempre			Sempre	Solo per prestazioni effettuate senza appuntamento personalizzato
	Altre prestazioni fuori standard per causa esercente	Sempre			Sempre	Solo per prestazioni effettuate senza appuntamento personalizzato
Livelli generali	Tutte le prestazioni	Sempre			Solo per prestazioni fuori standard per cause non imputabili all'esercente	Sempre

**63.4** L'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale per il quale almeno una delle verifiche indicate nelle tabelle O e P non dà esito positivo, viene classificato come non conforme.

#### **Articolo 64**

##### *Verifica di corrispondenza*

**64.1** La verifica di corrispondenza accerta la coerenza tra i dati riportati nell'elenco fornito dall'esercente di cui al successivo comma 72.2 e i documenti operativi di riscontro.

#### **Articolo 65**

##### *Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione*

**65.1** La verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione accerta la correttezza del tempo riportato nell'elenco fornito dall'esercente di cui al successivo comma 72.2 rispetto a quello ricalcolato in sede di controllo in base ai documenti operativi; la verifica non ha esito positivo solo nel caso di un errore di calcolo del tempo a favore dell'esercente.

**65.2** Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, si considera l'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale esaminato come non valido.

**65.3** Qualora dal ricalcolo del tempo in sede di controllo emerga un mancato rispetto degli standard definiti dal Testo integrato, tale mancato rispetto viene attribuito come causa all'esercente e l'evento o la prestazione viene considerato fuori standard non documentato; l'esercente provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico, ove previsto, nel rispetto di quanto stabilito dal Testo integrato.

#### **Articolo 66**

##### *Verifica di documentabilità delle cause*

**66.1** La verifica di documentabilità delle cause accerta che l'esercente abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto degli standard definiti dal Testo integrato non riconducibili alla sua responsabilità; la verifica non ha esito positivo in caso di assenza di:

- atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- documento operativo che attesti il motivo per cui il cliente o il terzo ha impedito il rispetto dello standard.

**Articolo 67**  
*Verifica di completezza*

**67.1** La verifica di completezza accerta, limitatamente ai preventivi di lavori sia semplici sia complessi, la completezza delle informazioni fornite ai clienti; la verifica non ha esito positivo qualora il preventivo risulti mancante di uno dei seguenti dati:

- codice univoco attribuito alla richiesta di prestazione;
- data di ricevimento della richiesta del preventivo;
- tipologia di utenza;
- importo indennizzo automatico;
- tempo massimo per l'invio del preventivo;
- data di invio del preventivo;
- la sola motivazione del rifiuto all'accesso, nel caso di rifiuto di accesso alla rete di distribuzione da parte del distributore.

**Articolo 68**  
*Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico*

**68.1** La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico, limitatamente alle prestazioni di qualità commerciale, accerta che l'esercente abbia correttamente provveduto al pagamento al cliente dell'indennizzo automatico, ove dovuto; la verifica non ha esito positivo in uno dei seguenti casi:

- importo non corrisposto entro il tempo massimo previsto dal Testo integrato;
- importo corrisposto pari a quello previsto dal Testo integrato per una diversa tipologia di utenza, solo se a svantaggio del cliente;
- importo pagato al cliente non maggiorato correttamente secondo quanto previsto dal Testo integrato.

*Titolo II – Stima degli eventi o delle prestazioni non validi e non conformi*

**Articolo 69**  
*Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*

**69.1** Al termine di ogni controllo presso l'esercente, tra gli eventi di sicurezza o le prestazioni di qualità commerciale esaminati sono individuati, ai sensi dei precedenti commi 62.2 e 63.4:

- a)  $n_1$  eventi o prestazioni non validi;
- b)  $n_2$  eventi o prestazioni non conformi.



**69.2** A partire da  $n_1$  e da  $n_2$  di cui al precedente comma, vengono stimati, mediante un modello statistico ipergeometrico per la distribuzione delle non validità e delle non conformità gli eventi di sicurezza o le prestazioni di qualità commerciale per le intere popolazioni di riferimento dalle quali è stato estratto il campione esaminato determinando:

- a)  $N_1$  eventi o prestazioni non validi;
- b)  $N_2$  eventi o prestazioni non conformi.

Il programma di calcolo utilizzato per le elaborazioni che implementano il modello statistico di cui sopra è reso disponibile nel sito internet dell'Autorità.

### *Titolo III – Penalità e sanzioni*

#### **Articolo 70**

##### *Penalità unitarie per dati non validi e non conformi*

**70.1** Per ciascuno degli  $N_1$  e degli  $N_2$  determinati con la metodologia di cui all'articolo 69 viene addebitata all' esercente la penalità unitaria nel rispetto di quanto indicato nella tabella Q.

*Tabella Q – Penalità e soglie minime per il controllo dei dati di qualità dei servizi gas*

Eventi o prestazioni	Numero stimato	Penalità (euro)	Soglia minima
Non validi	$N_1$	500	Solo se $N_1 > 0,5\%$ del numero totale di eventi o prestazioni effettuati/e nell'impianto di distribuzione o nella provincia sottoposto/a a verifica
Non conformi	$N_2$	200	Solo se $N_2 > 1\%$ del numero totale di eventi o prestazioni validi/e effettuati/e nell'impianto di distribuzione o nella provincia sottoposto/a a verifica

#### **Articolo 71**

##### *Calcolo delle penalità e sanzioni per dati non validi ed inadempienze*

**71.1** L'ammontare complessivo della penalità o della sanzione è pari alla somma delle penalità unitarie di cui all'articolo 70 moltiplicate per i corrispondenti  $N_1$  ed  $N_2$  determinati con la metodologia di cui all'articolo 69.

**71.2** Il distributore pone l'ammontare complessivo di cui al comma 71.1, dimezzato in valore, in detrazione nella formulazione delle proposte tariffarie presentate all'Autorità nell'anno termico successivo a quello di effettuazione

del controllo, a condizione che l'ammontare complessivo di cui al comma 71.1, dimezzato in valore, superi l'importo minimo di 1.000 euro.

- 71.3** L'ammontare complessivo di cui al comma 71.1, dimezzato in valore, costituisce la misura della sanzione che l'Autorità commina al venditore ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95, nel caso in cui il venditore abbia notificato all'Autorità, entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione del controllo, che non intende avvalersi di quanto previsto dal decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244; la sanzione viene comminata solo nel caso in cui l'ammontare complessivo di cui al comma 71.1, dimezzato in valore, superi il valore minimo previsto dall'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.
- 71.4** Qualora l'esercente si avvale del decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244, nei termini previsti dal decreto stesso, l'ammontare complessivo di cui al comma 71.1 viene applicato per intero qualora al termine del procedimento sia riconosciuta la responsabilità dell'esercente.

#### *Titolo IV – Effettuazione dei controlli*

### **Articolo 72** *Controlli*

- 72.1** L'Autorità invia all'esercente una lettera nella quale preannuncia, con un preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi, il controllo; nella lettera vengono indicati l'oggetto del controllo, se sui dati di sicurezza o sui dati di qualità commerciale, per quale anno e per quale porzione di impianto o provincia verranno verificati rispettivamente i dati di sicurezza e di continuità del servizio di distribuzione o di qualità commerciale dei servizi gas.
- 72.2** In sede di controllo, da effettuarsi in località che verrà indicata dall'esercente, l'esercente stesso fornisce su supporto elettronico, per ogni tipologia di evento o per ogni tipologia di prestazione, l'elenco contenente il riepilogo delle informazioni relative agli eventi o alle prestazioni secondo il formato indicato nelle tabelle da R a Z; l'elenco viene acquisito dall'Autorità in sede di controllo presso l'esercente per una successiva verifica dei dati comunicati sulla base degli esiti del controllo stesso.

Tabella R – Campi dell'elenco di prestazioni effettuate senza appuntamento personalizzato

N. Progr.	Tipologia prestazione (Preventivazione per lavori./ Esecuzione di lavori semplici/ Attivazione della fornitura./ Disattivazione della fornitura./ Riattivazione in caso di distacco per morosità)	Codice univoco richiesta prestazione	Tipologia utenza (1 = fino alla classe G 6 compresa/ 2 = dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa/ 3 = dalla classe G 40 compresa )	Provincia (sigla automobilistica)	Data ricevimento richiesta prestazione (gg/mm/aa)	Atto autorizzativo		Lavori/Atti a carico del cliente			Data esecuzione prestazione (gg/mm/aa)	Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente o terzi/3=per causa esercente)	Tempo effettivo rilevato come da art.19 (cifra intera)	solo per prestazioni soggette a standard specifico	
						Data richiesta atto autorizzativo richiesto per ultimo (gg/mm/aa)	Data ottenimento atto autorizzativo ottenuto per ultimo (gg/mm/aa)	Data comunicazione ultimazione lavori (gg/mm/aa)	Data consegna atti da parte del cliente all'esercente (gg/mm/aa)	Ammontare indennizzo corrisposto (euro/00)				Data pagamento indennizzo (gg/mm/aa)	

Tabella S – Campi dell'elenco di prestazioni effettuate con appuntamento personalizzato

N. Progr.	Tipologia prestazione (Preventivazione per lavori./ Esecuzione di lavori semplici/ Attivazione della fornitura./ Disattivazione della fornitura./ Riattivazione in caso di distacco per morosità)	Codice app.to pers.to	Codice univoco richiesta prestazione	Tipologia utenza (1 = fino alla classe G 6 compresa/ 2 = dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa/ 3 = dalla classe G 40 compresa )	Provincia (sigla automobilistica)	Data ricevimento richiesta prestazione (gg/mm/aa)	Data proposta dall'esercente per l'appuntamento (gg/mm/aa)	Appuntamento concordato			Appuntamento effettivo			Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente o terzi/3=per causa esercente)	Ammontare indennizzo corrisposto (euro/00)	Data pagamento indennizzo (gg/mm/aa)
								Data (gg/mm/aa)	Ora di inizio fascia di puntualità (hh:mm)	Ora di fine fascia di puntualità (hh:mm)	Luogo	Data (gg/mm/aa)	Ora di inizio (hh:mm)			

Tabella T – Campi dell'elenco dispersioni

Origine della localizzazione della dispersione (1 a seguito di ispezioni programmate; 2 segnalazione di terzi)	Denominazione della porzione dell' impianto di distribuzione	ID Ambito tariffario	Codice univoco della dispersione	Data di localizzazione della dispersione (gg/mm/aa)	Luogo ove è stata localizzata la dispersione	Riferimenti cartografici del luogo della dispersione	Classificazione della dispersione (1 per A1; 2 per A2; 3 per B; 4 per C)	Tipologia di pressione del punto di localizzazione (1 AP/MP; 2 BP)	Tipologia di impianto del punto di localizzazione (1 rete; 2 derivazione utenza interrata; 3 derivazione utenza aerea; 4 gruppo di misura)	Data di eliminazione della dispersione (gg/mm/aa)
--	--	----------------------	----------------------------------	---	--	--	--	--	--	---

Tabella U – Campi dell'elenco protezione catodica

Modalità di effettuazione delle misure (1 in continuo; 2 non in continuo)	Denominazione della porzione dell' impianto di distribuzione	ID Ambito tariffario	Codice univoco del punto di misura	Data di effettuazione della misura (gg/mm/aa)	Esito del controllo del potenziale (1 conforme; 2 non conforme)
---	--	----------------------	------------------------------------	---	---

Tabella V – Campi dell'elenco odorizzazione

Denominazione della porzione dell' impianto di distribuzione	ID Ambito tariffario	Codice univoco del punto di misura	Data di effettuazione della misura (gg/mm/aa)	Esito del controllo del grado di odorizzazione (1 conforme; 2 non conforme)
--	----------------------	------------------------------------	---	---

Tabella Z – Campi dell'elenco pronto intervento

									Classificazione richiesta di pronto intervento					Inizio Pronto intervento		Effettivo intervento sul luogo	
Tipologia prestazione (Pronto intervento)	Codice richiesta	Codice prestazione	Provincia (sigla automobilistica)	ID ambito tariffario	Denominazione porzione impianto	Tempo effettivo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (min)	Tipologia di pronto intervento (1=sull'impianto di distribuzione; 2=a valle del punto di consegna)	Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente o terzi /3=per causa esercente)	Dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura	Interruzione e della fornitura di gas	Irregolarità della fornitura di gas	Danneggiamenti o della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura	Dispersione di gas sugli impianti di proprietà o gestiti dal cliente finale a valle del punto di consegna	Data chiamata telefonica (gg/mm/aa)	Ora chiamata telefonica (hh:mm)	Data di arrivo del personale (gg/mm/aa)	Ora arrivo (hh:mm)

**PARTE V**

**DISPOSIZIONI FINALI**

**(omissis)**