



*Autorità per l'energia elettrica e il gas*

RELAZIONE TECNICA

**PRESUPPOSTI E FONDAMENTI  
DEL TESTO INTEGRATO DELLE DISPOSIZIONI  
DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS  
IN MATERIA DI QUALITÀ DEI SERVIZI  
DI DISTRIBUZIONE, MISURA E VENDITA DEL GAS**

29 settembre 2004

## INDICE

<b>1. Premessa .....</b>	<b>2</b>
<b>2. La regolazione della qualità dei servizi gas pre-esistente al Testo integrato.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Sintesi delle proposte in consultazione per il secondo periodo di regolazione .....</b>	<b>5</b>
<i>Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas.....</i>	<i>6</i>
<i>Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas .....</i>	<i>7</i>
<i>Qualità commerciale del servizio di vendita del gas .....</i>	<i>8</i>
<i>Controllo dei dati di qualità comunicati dagli esercenti .....</i>	<i>9</i>
<b>4. Il Testo integrato: le definizioni.....</b>	<b>9</b>
<b>5. Il Testo integrato: sicurezza e continuità del servizio di distribuzione.....</b>	<b>11</b>
<i>Odorizzazione del gas .....</i>	<i>11</i>
<i>Pronto intervento .....</i>	<i>11</i>
<i>Dispersioni di gas .....</i>	<i>13</i>
<i>Protezione catodica.....</i>	<i>15</i>
<i>Livelli di riferimento e punteggi di sicurezza .....</i>	<i>15</i>
<i>Misura del gas non contabilizzato .....</i>	<i>16</i>
<i>Regolazione della continuità.....</i>	<i>16</i>
<i>Telecontrollo nel punto di alimentazione della rete .....</i>	<i>17</i>
<i>Gli investimenti per la sicurezza sugli impianti di distribuzione.....</i>	<i>17</i>
<b>6. Il Testo integrato: qualità commerciale del servizio di distribuzione.....</b>	<b>18</b>
<i>Preventivazione di lavori semplici o complessi .....</i>	<i>18</i>
<i>Esecuzione di lavori semplici o complessi, attivazione della fornitura, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, riattivazione della fornitura per i clienti finali morosi ..</i>	<i>19</i>
<i>Appuntamenti personalizzati.....</i>	<i>19</i>
<i>Verifica del misuratore o della pressione di fornitura .....</i>	<i>20</i>
<i>Reclami scritti o richieste scritte di informazioni, grado di rispetto degli appuntamenti ai fini della preventivazione, letture ed autoletture, servizio di call-center dei distributori.....</i>	<i>21</i>
<b>7. Il Testo integrato: qualità commerciale del servizio di vendita.....</b>	<b>21</b>
<i>Preventivazione di lavori semplici o complessi, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, riattivazione della fornitura per i clienti finali morosi, letture ed autoletture dei venditori, pronto intervento .....</i>	<i>21</i>
<i>Rettifiche di fatturazione .....</i>	<i>21</i>
<i>Reclami scritti o richieste scritte di informazioni ai venditori .....</i>	<i>22</i>
<i>Servizio di call-center dei venditori .....</i>	<i>23</i>
<b>8. Il Testo integrato: qualità dei servizi per gli altri tipi di gas .....</b>	<b>23</b>
<b>9. Il Testo integrato: gli indennizzi automatici.....</b>	<b>24</b>
<b>10. Il Testo integrato: il controllo dei dati di qualità comunicati dagli esercenti.....</b>	<b>24</b>
<i>I criteri di validazione e di verifica di conformità dei dati di qualità .....</i>	<i>25</i>
<i>La procedura di controllo dei dati di qualità .....</i>	<i>25</i>
<i>Il modello statistico per la determinazione delle non validità e delle non conformità.....</i>	<i>25</i>
<i>Le penalità per non validità e non conformità stimate o riscontrate in sede di controllo.....</i>	<i>29</i>
<b>11. I tempi di attuazione delle nuove disposizioni.....</b>	<b>31</b>
<b>Appendice: Approfondimenti sulla metodologia di controllo dei dati di qualità.....</b>	<b>36</b>
A1. Predisposizione elenchi di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale.....	36
A2. Esempi di estrazione del campione .....	39

## 1. Premessa

La presente relazione tecnica descrive i fondamenti giuridici ed i principali contenuti del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas (di seguito: Testo integrato), approvato con la deliberazione 29 settembre 2004, n.168/04 (di seguito: deliberazione n. 168/04).

Il provvedimento oggetto della presente relazione tecnica costituisce il primo esito del procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità 6 maggio 2004 n. 70/04 (di seguito: deliberazione n. 70/04), per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di distribuzione, di misura e di vendita del gas, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettere g) e h), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

L'emanazione del Testo integrato tiene conto delle osservazioni inviate dai soggetti interessati al documento per la consultazione 15 luglio 2004 relativo a "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas" (di seguito: documento per la consultazione). Con tale documento l'Autorità ha formulato proposte in relazione alla regolazione dei quattro seguenti aspetti della qualità dei servizi gas:

- a) sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas;
- b) qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas;
- c) qualità commerciale del servizio di vendita del gas;
- d) controllo dei dati di qualità dei servizi gas.

Tenuto conto delle richieste dei distributori e delle relative associazioni di categoria di introdurre meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza e l'assenza nel documento per la consultazione di proposte specifiche su tale tema, l'Autorità ritiene necessario riconsiderare la possibilità di introdurre tali meccanismi incentivanti; tuttavia, stante la complessità della materia, nonché la possibilità di diverse alternative e di diversi impatti economici in funzione del meccanismo prescelto, l'Autorità intende svolgere un'ulteriore consultazione su tale tema, all'interno del procedimento avviato con la deliberazione n. 70/04, per potere giungere nei minimi tempi tecnici necessari all'individuazione delle possibili soluzioni con le quali completare il Testo integrato.

## 2. La regolazione della qualità dei servizi gas pre-esistente al Testo integrato

La legge n. 481/95, nell'istituire l'Autorità, le ha assegnato poteri e funzioni per lo sviluppo dei propri interventi in materia di qualità dei servizi:

- 1) definizione dei livelli specifici e generali di qualità del servizio (articolo 2, comma 12, lettera h);
- 2) imposizione di indennizzi automatici a favore degli utenti nel caso non siano rispettati i livelli di qualità del servizio fissati dall'Autorità (articolo 2, comma 12, lettera g);
- 3) valutazione, per la determinazione del *price-cap*, dei recuperi di qualità del servizio rispetto a standard fissati dall'Autorità per un periodo almeno triennale (articolo 2, comma 19, lettera a).

La regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas (di seguito: servizi gas) emanata dall'Autorità comprende due aspetti principali:

- a) 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);
- b) la qualità commerciale dei servizi gas (deliberazione 2 marzo 2000, n. 47, e successive modificazioni; di seguito: deliberazione n. 47/00).

La deliberazione n. 236/00 ha perseguito 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 ha regolato 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 ha regolato 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*

<b>Attività</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>
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.*

*Tabella 2 – Standard di continuità*

<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>
numero di clienti finali con tempo di preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi	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 senza preavviso	non definito

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

<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)).

La deliberazione n. 47/00 ha tutelato i clienti che richiedono prestazioni ai distributori o ai venditori di gas. Per alcune prestazioni sono stati 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 ha regolato 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.).

Il provvedimento 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 stati 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 stati previsti obblighi di registrazione e di comunicazione in funzione delle dimensioni dell' esercente<sup>4</sup>.

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

<b>Prestazione richiesta</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>
preventivi lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
allacciamenti con lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
attivazioni <sup>5</sup>	10 giorni lavorativi	15 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

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%

<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)).

<sup>5</sup> Si tiene già conto delle modifiche introdotte agli standard specifici di attivazione della fornitura da parte della deliberazione 18 marzo 2004, n. 40/04 (di seguito: deliberazione n. 40/04) a partire dall' 1 ottobre 2004.

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

Prestazione richiesta	Standard generale
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%

I principali effetti derivanti dall'attuazione della regolazione della qualità dei servizi gas definita dall'Autorità nel primo periodo di regolazione sono stati:

- 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;
  - 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) e pubblicate dall'Uni;
  - 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;
- 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;
  - 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;
  - la tempestività di erogazione degli indennizzi è migliorata, benché nel 2002 i rimborsi siano stati mediamente pagati in un tempo doppio rispetto al minimo previsto dalla deliberazione n. 47/00.

### 3. Sintesi delle proposte in consultazione per il secondo periodo di regolazione

A partire dall'esame degli effetti positivi derivanti dall'attuazione delle deliberazioni n. 236/00 e n. 47/00 e delle criticità emerse nel primo periodo di regolazione, l'Autorità ha formulato nel

documento per la consultazione proposte di integrazione e modifica della regolazione della qualità dei servizi gas, delle quali si riporta di seguito una sintesi.

### ***Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas***

L'Autorità nel documento per la consultazione ha proposto in particolare di:

- a) rafforzare la regolazione relativa all'odorizzazione del gas e al pronto intervento;
- b) introdurre l'obbligo di interventi di riqualificazione delle reti, mediante la sostituzione delle reti in ghisa, avviandone il monitoraggio.

La tabella 6 riepiloga le proposte relative agli standard ed obblighi di sicurezza contenute nel documento per la consultazione.

*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>6</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	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	raddoppio del numero minimo obbligatorio di misure; inoltre viene favorita l'installazione di sistemi di odorizzazione ad iniezione
Pronto intervento	sull'impianto di distribuzione	tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata di 60 minuti nel 95% delle chiamate; comunicazione dei dati di pronto intervento suddivisi per le quattro situazioni definite dalla deliberazione n. 47/00; in caso di mancato rispetto dello standard, penalità di 500 euro per ogni intervento mancante al raggiungimento dello standard <sup>7</sup>
	a valle del punto di consegna	tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata pari a 60 minuti per almeno il 98% delle chiamate; penalità di 500 euro come sopra.
	dopo l'arrivo sul luogo di chiamata	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.*

La 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 documento per la consultazione ha proposto pertanto anche il monitoraggio del gas non contabilizzato attraverso la stima su media mobile biennale per ogni impianto di distribuzione dei quantitativi di gas consegnato ai clienti finali rispetto al gas immesso nello stesso anno nei punti di alimentazione della rete di distribuzione.

<sup>6</sup> E' stata proposta la soppressione degli standard di riferimento, introdotti con deliberazione n. 236/00.

<sup>7</sup> La penalità complessiva verrà posta in detrazione da parte dell' esercente nella formulazione delle proposte tariffarie presentate all'Autorità nel successivo anno termico.

Per la regolazione della continuità del servizio di distribuzione, sono state confermate le precedenti disposizioni con la proposta di 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.

A differenza del primo periodo di attuazione si è proposta 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). Infatti le reti in ghisa con giunto in canapa e piombo o quelle in acciaio non protetto, presentano una maggiore frequenza di dispersioni che non possono essere ridotte se non attraverso il risanamento o la sostituzione delle condotte.

Il documento per la consultazione ha previsto di demandare al Cig il compito di definire una metodologia di valutazione dei rischi di dispersioni sulle tubazioni<sup>8</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 stato 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.

Si è proposto inoltre di demandare al Cig, con il supporto della associazioni tecniche di settore, il compito di trasformare le attuali linee guida precedentemente citate in specifiche tecniche o norme tecniche, richiedendo il loro accorpamento, se possibile, in un testo unico.

### **Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas**

L'Autorità, nel confermare e rafforzare l'attuale disciplina, ha proposto nel documento per la consultazione semplificazioni e modifiche alla luce delle informazioni raccolte durante il primo periodo della sua attuazione, sintetizzate nelle tabelle 7 e 8.

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

Prestazione	Tipologia di utenza	
	Fino al G 25	Dal G 40
preventivazione di lavori semplici o complessi	15 gg lavorativi <sup>9</sup>	
esecuzione di lavori semplici <sup>10</sup>	10 gg lavorativi	15 gg lavorativi
attivazione della fornitura <sup>11</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	3 ore	3 ore

<sup>8</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.

<sup>9</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>10</sup> Lo standard attuale è di 15 giorni e di 20 giorni lavorativi rispettivamente per misuratore fino al G 25 e oltre.

<sup>11</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.



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>12</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 o 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

Al fine di favorire la propria azione di vigilanza, l'Autorità ha proposto, con esclusione dei preventivi, che il distributore debba fare sottoscrivere al richiedente la prestazione un modulo che attesti l'effettuazione della prestazione stessa. Si è previsto 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.

### **Qualità commerciale del servizio di vendita del gas**

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; a tal fine il documento per la consultazione ha proposto tra l'altro la pubblicazione comparativa nel sito internet dell'Autorità del numero e tipologia dei reclami e delle richieste di informazioni ricevuti dai venditori. La tabella 9 riepiloga le proposte relative al 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

<b>Prestazione</b>	<b>standard</b>	<b>Tipologia di utenza</b>	
		<b>Fino al G 25</b>	<b>Dal G 40</b>
rettifiche di fatturazione	specifico <sup>13</sup>	entro 90 gg sol.	entro 60 gg sol.
risposta ai reclami o alle richieste di informazioni scritti	generale	minimo 90% entro 20 gg lavorativi	

Al fine di rafforzare la tutela dei consumatori e favorire la propria azione di vigilanza, l'Autorità ha proposto che il venditore debba trasmettere integralmente al cliente finale il preventivo ricevuto dal distributore, fatti salvi eventuali miglioramenti economici. Inoltre si è proposto che ogni venditore suddivida i reclami ricevuti in 5 gruppi<sup>14</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

<sup>12</sup> L'attuale standard prevede l'esecuzione dei lavori complessi in massimo 60 giorni lavorativi in almeno l'85% dei casi.

<sup>13</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>14</sup> I 5 gruppi proposti sono: bolletta e fatturazione, comunicazione e informazione, modalità di contatto diverse da quelle telefoniche, servizio telefonico, altro.

clienti finali che desiderano scegliersi un nuovo venditore. Infine, si è previsto l'obbligo di registrazione e di comunicazione annuale all'Autorità dei principali parametri del servizio di *call-center* per i venditori con più di 100.000 clienti finali che se ne siano dotati.

### ***Controllo dei dati di qualità comunicati dagli esercenti***

Il documento per la consultazione, fermi restando i poteri di vigilanza dell'Autorità, ha proposto una nuova disciplina di controllo a campione dei dati comunicati dagli esercenti, sia per la sicurezza e continuità del servizio di distribuzione sia per la qualità commerciale dei servizi gas.

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 dei provvedimenti dell'Autorità in tema di qualità dei servizi gas. In particolare la disciplina proposta ha definito:

- la procedura semplificata di effettuazione dei controlli;
- i criteri di validazione e di verifica di conformità degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale esaminati a campione nei controlli;
- i modelli statistici, individuati con l'ausilio di un istituto universitario, per stimare il numero totale di eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi o non conformi a partire dagli eventi o prestazioni del campione esaminato;
- le penalità unitarie da applicare agli eventi di sicurezza o alle prestazioni di qualità commerciale, stimati con i modelli statistici di cui sopra (tabella 10).

*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

L'Autorità, fatta salva la facoltà di effettuare controlli, con la disciplina proposta o di altro tipo, per favorire comportamenti virtuosi messi in atto dagli esercenti, ha sollecitato pareri sulla possibilità di tenere conto di *audit* esterni messi in atto volontariamente dagli esercenti per la verifica dei dati eseguiti da soggetti accreditati presso il SINCERT utilizzando la metodologia di controllo proposta dall'Autorità stessa.

## **4. Il Testo integrato: le definizioni**

Per quanto riguarda le definizioni il documento per la consultazione ha proposto di:

- unificare in un unico articolo le definizioni relative alla sicurezza e continuità del servizio e quelle riguardanti la qualità commerciale;
- integrare le definizioni già previste dalle deliberazioni n. 47/00 e n. 236/00 al fine di migliorarne la chiarezza e di facilitarne l'interpretazione.

I soggetti consultati hanno condiviso le proposte formulate e le stesse sono state attuate nel Testo integrato unitamente ad ulteriori modifiche ed integrazioni miranti a rendere le definizioni del Testo integrato coerenti con quelle introdotte dalla deliberazione 29 luglio 2004 n. 138/04 (Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete).

Si evidenziano di seguito solo alcune definizioni ritenute rilevanti rimandando alla lettura del Testo integrato per le altre modifiche introdotte:

- la nuova definizione di *“Impianto di distribuzione”* individuato come *“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 dei punti di consegna e/o dei punti di interconnessione, 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 e dai gruppi di misura; l'impianto di distribuzione è gestito da un unico distributore”*: la nuova definizione introdotta supera ed ingloba il precedente concetto di *“porzione di impianto”* che indicava la parte di impianto (intesa come rete fisica di gasdotti interconnessi) gestita da un solo distributore nel caso di impianti gestiti da più esercenti; il termine di *“porzione di impianto”*, quindi, non viene più utilizzato;
- le nuove definizioni *“punto di consegna dell'impianto di distribuzione o punto di consegna”* e *“punto di riconsegna dell'impianto di distribuzione o punto di riconsegna”* sostituiscono, rispettivamente, le precedenti definizioni di *“punto di alimentazione della rete”* e *“punto di consegna”*: le modifiche introdotte allineano le definizioni del Testo integrato con quelle introdotte dalla deliberazione n. 138/04 ed estendono queste ultime alla distribuzione di gas diversi dal gas naturale; la nuova definizione di *“punto di riconsegna”* ha reso tuttavia necessario integrare l'elenco delle situazioni per le quali si rileva il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, riportato all'articolo 9, comma 9.3, del Testo integrato; in tale comma si prevede, alla lettera e), che l'intervento per dispersione a valle del punto di riconsegna sia effettuato anche sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza non gestita dal distributore o non di proprietà di quest'ultimo; la modifica si è resa necessaria poiché l'intervento per dispersione su tale parte di impianto di derivazione di utenza, previsto dall'attuale regolazione, sarebbe risultato escluso dagli obblighi definiti dal Testo integrato con una evidente diminuzione della tutela del cliente finale;
- al fine di facilitare l'attuazione degli obblighi di qualità commerciale e di sciogliere eventuali dubbi interpretativi è stata introdotta la definizione *“accettazione del preventivo”* ed è stata integrata quella di *“completamento del lavoro richiesto”*;
- è stata introdotta la definizione *“tempo per l'ottenimento di ulteriore documentazione per l'attivazione della fornitura”* per tenere conto della disposizioni in materia di attivazione della fornitura introdotte dalla deliberazione n. 40/04 in materia di accertamenti della sicurezza post-contatore; in particolare la nuova definizione chiarisce che, nel caso in cui la documentazione necessaria per l'attivazione della fornitura ai sensi della deliberazione n. 40/04 ricevuta dal distributore sia incompleta, si esclude dal tempo addebitato al distributore per l'attivazione della fornitura solo il tempo intercorrente tra la data di comunicazione da parte del distributore della richiesta di documentazione mancante al cliente e la data di ricevimento della documentazione stessa; restano a carico del distributore sia il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della documentazione incompleta e la data di comunicazione della richiesta di documentazione mancante al cliente, sia il tempo intercorrente tra il ricevimento dell'integrazione della documentazione e la data di effettuazione dell'attivazione;
- al fine di chiarire ogni dubbio, come richiesto da un distributore, sul fatto che i controlli riguarderanno esclusivamente dati già comunicati dall'esercente all'Autorità, il Testo integrato prevede all'articolo 1 la seguente definizione: *“dati di qualità” sono i dati e le informazioni relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio di distribuzione del gas o alla qualità commerciale dei servizi gas, comunicati dagli esercenti all'Autorità”*.

## **5. Il Testo integrato: sicurezza e continuità del servizio di distribuzione**

Vengono affrontati di seguito i principali aspetti relativi alla regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione di gas.

In generale il documento per la consultazione ha ribadito per tutte le attività rilevanti per la sicurezza l'obbligo di rispetto integrale delle linee guida relative alle principali attività, obbligo già definito dall'articolo 28 della deliberazione n. 236/00.

### ***Odorizzazione del gas***

Sul tema dell'odorizzazione del gas il documento per la consultazione ha in sintesi proposto 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 annui;
- 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 "Impianti a dosaggio diretto dell'odorizzante in tutti i punti di alimentazione della rete con allarmi trasmessi mediante telecontrollo";
- prevedere altri modi di rintracciabilità dei punti codificati per la misura del grado di odorizzazione del gas, diversi dal riportare tali punti sulle cartografie.

I distributori e le relative associazioni di categoria hanno condiviso la modifica proposta alla definizione, riportata nella tabella B di cui all'articolo 8 della deliberazione n. 236/00, alla base dell'assegnazione del coefficiente  $\gamma$  ridotto al valore 0,8 ed hanno suggerito di accettare per la rintracciabilità dei punti per la misura del grado di odorizzazione del gas anche il recapito di tali punti, o, in alternativa, il codice del gruppo di riduzione finale da cui si preleva il gas. Tali suggerimenti sono stati accolti ed inseriti nell'articolo 8 del Testo integrato.

Gli stessi soggetti non hanno invece condiviso il raddoppio del numero annuo minimo di misure del grado di odorizzazione del gas, motivando tale contrarietà con il fatto che la materia è già regolata in modo adeguato dalle norme tecniche vigenti e che pertanto non si rende necessaria un'ulteriore azione di rinforzo da parte dell'Autorità.

A partire da tali considerazioni, l'Autorità ritiene che se da una parte l'obiezione dei soggetti consultati è condivisibile, dall'altra, un aumento del numero dei controlli del grado di odorizzazione del gas non può che incrementare la sicurezza complessiva del servizio di distribuzione. Tuttavia, anche in considerazione della futura introduzione di meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza, si ritiene che si possano confermare gli attuali obblighi di servizio in relazione al numero minimo annuo di controlli del grado di odorizzazione del gas, riconoscendo successivamente il maggior numero di controlli rispetto a tale minimo attraverso gli incentivi di cui sopra.

### ***Pronto intervento***

Sul tema del pronto intervento il documento per la consultazione ha in sintesi proposto 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;

- 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 intervento per cause riconducibili al distributore;
- 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.

I distributori e le relative associazioni di categoria, nel condividere le altre proposte formulate dall'Autorità nel documento per la consultazione, hanno richiesto di:

- mantenere un unico standard di pronto intervento al valore attuale, per non togliere la necessaria flessibilità operativa ai distributori nelle località meno favorite territorialmente e stante il fatto che il servizio di pronto intervento non tratta in modo differenziato le chiamate telefoniche in funzione del fatto che siano a monte o a valle del punto di riconsegna del gas;
- non introdurre il nuovo indicatore di messa in sicurezza dell'impianto, non ritenuto particolarmente efficace per un miglioramento del servizio di pronto intervento;
- non prevedere penalità per mancato rispetto dello standard generale di pronto intervento, al fine di evitare il rischio che qualche distributore possa scambiare il costo di tali penalità con i costi evitati per il potenziamento del servizio di pronto intervento;
- non appesantire gli obblighi di comunicazione rispetto agli attuali.

Le associazioni sindacali hanno al contrario segnalato l'importanza per l'Autorità di non limitarsi alla regolazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata telefonica per pronto intervento, ma di monitorare adeguatamente anche la fase successiva di messa in sicurezza degli impianti, al fine di evitare che sia inviato con rapidità personale che non sia in grado di assicurare una tempestiva risoluzione della situazione di pericolo.

L'Autorità, data la rilevanza del servizio di pronto intervento e tenuto conto sia delle osservazioni ricevute sia dei dati comunicati dai distributori<sup>15</sup>, al fine di favorire da una parte il raggiungimento di una maggiore omogeneità nella tempestività da parte di tutti i distributori e, dall'altra, per la riduzione dei casi in cui il servizio non è prestato assicurando una tempestività ed efficacia minime, ritiene necessario:

- mantenere un unico standard generale sia sull'impianto di distribuzione sia per dispersioni riscontrate a valle del punto di riconsegna, apportando però un suo miglioramento mediante la previsione di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti per almeno il 95% delle chiamate;

---

<sup>15</sup> I distributori hanno comunicato di avere effettuato nel 2003 il servizio di pronto intervento in media entro 60 minuti in oltre il 95% dei casi sia per le chiamate di pronto intervento sull'impianto di distribuzione sia per quelle per segnalazione di dispersione a valle del punto di riconsegna del gas.

- confermare il meccanismo delle penalità per mancato rispetto di tale livello generale per incentivare i distributori con una tempestività inadeguata del servizio ad un suo miglioramento;
- prevedere comunque, in aggiunta alle penalità descritte al precedente alinea, l'obbligo di servizio, sanzionabile in caso di mancato rispetto, di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti per almeno il 90% delle chiamate<sup>16</sup>;
- confermare l'introduzione dell'indicatore di messa in sicurezza dell'impianto al fine di consentire all'Autorità il monitoraggio della tempestività nella rimozione del pericolo segnalato con la chiamata telefonica per pronto intervento.

Infine, per non aumentare gli adempimenti burocratici connessi con l'attuazione della regolazione, l'Autorità ritiene di dover dare seguito alla richiesta dei distributori di non introdurre nuovi obblighi di comunicazione relativi al pronto intervento, confermando gli attuali obblighi.

### ***Dispersioni di gas***

Sul tema delle dispersioni di gas il documento per la consultazione ha proposto di precisare meglio gli obblighi di registrazione al fine di assicurare la tracciabilità di tutti le fasi che portano alla localizzazione ed eliminazione della dispersione di gas, sia che essa venga localizzata a seguito della ispezione della rete sia che la sua localizzazione avvenga a seguito di segnalazioni di terzi e quindi mediante il servizio di pronto intervento.

Il documento per la consultazione ha quindi proposto di introdurre per il distributore l'obbligo di:

- registrare tutte le dispersioni localizzate, comprese quelle riparate all'atto della localizzazione (individuate 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.

Più in dettaglio l'Autorità ha proposto l'obbligo per il distributore di conservare i seguenti documenti operativi:

- a) per le dispersioni localizzate con le ispezioni programmate:
- il riepilogo della rete ispezionata nell'anno, suddividendo i chilometri 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;
  - 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;
  - 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;

---

<sup>16</sup> Sono esclusi gli interventi effettuati oltre i 60 minuti per causa di forza maggiore o per causa di terzi. Ciò vale anche per il rispetto del livello generale di pronto intervento.

- 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;
  - 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;
- b) per le dispersioni localizzate mediante segnalazioni di terzi:
- 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;
  - 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;
  - 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;
  - 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.

I distributori e le relative associazioni di categoria hanno richiesto di non introdurre tali obblighi di registrazione che costituirebbero un appesantimento rispetto a quanto oggi imposto dalla deliberazione n. 236/00.

L'Autorità ritiene di non potere accogliere tale richiesta perché da una parte tale documentazione è già quasi totalmente prevista dalle linee guida relative alle dispersioni di gas ed al pronto intervento (e pertanto i distributori già ora dovrebbero provvedere a compilare e conservare la documentazione in questione), dall'altra, essa è indispensabile per l'esercizio della funzione di vigilanza da parte dell'Autorità mediante controlli a campione.

Inoltre, ciò costituisce un importante presupposto per ipotizzare incentivi ai recuperi di sicurezza, richiesti dagli stessi distributori, collegati alle dispersioni di gas localizzate in modi che saranno definiti attraverso la seconda fase di consultazione con tutti i soggetti interessati.

I distributori hanno inoltre segnalato la necessità di rendere più flessibili gli obblighi annuali di ispezione delle reti per consentire recuperi di efficienza specialmente per le reti di piccole dimensioni, accettando anche un aggravio nelle percentuali minime di rete da ispezionare a fronte di una maggiore flessibilità.

Tenuto conto delle reti già sottoposte ad ispezione nel primo periodo di regolazione e della corretta esigenza dei distributori di rendere più efficiente l'attività di ispezione delle reti senza fare decadere i livelli di sicurezza del servizio, si ritiene opportuno dare seguito a tale richiesta completando l'attuale regolazione con la possibilità per il distributore di rispettare gli obblighi annuali di servizio relativi all'ispezione programmata delle reti:

- a) purché nel biennio costituito dall'anno di riferimento e da quello ad esso precedente abbia eseguito l'ispezione su una percentuale della rete maggiore di almeno il 10% del doppio della percentuale minima annua in funzione del tipo di rete (AP/MP o BP);
- b) purché nel triennio costituito dall'anno di riferimento e dal biennio ad esso precedente abbia eseguito l'ispezione su almeno il 95% del tipo di rete considerata (AP/MP o BP).

L'attività di vigilanza da parte dell'Autorità sul rispetto degli obblighi relativi all'ispezione programmata delle reti si articolerà, di conseguenza, nelle seguenti fasi:

- a) verifica del rispetto per l'anno di riferimento delle percentuali minime annue previste in funzione del tipo di rete; nel caso in cui il distributore abbia ottemperato agli obblighi annuali per entrambi i tipi di rete, non si procede con ulteriori verifiche; in caso contrario, si passa alla fase descritta al successivo punto b);
- b) verifica, per il tipo di rete che non ha superato la verifica di cui al precedente punto a), che nel biennio costituito dall'anno di riferimento e da quello ad esso precedente il distributore abbia eseguito l'ispezione su una percentuale della rete dello stesso tipo maggiore di almeno il 10% del doppio della percentuale minima annua (ad esempio, nel caso di rete in BP, che il distributore abbia ispezionato almeno il 50% della rete in BP nel biennio costituito dall'anno di riferimento e da quello ad esso precedente con riferimento alla lunghezza totale della rete in BP al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento); nel caso in cui tale verifica abbia esito positivo, il distributore viene considerato adempiente agli obblighi di ispezione delle reti; in caso contrario, si passa alla fase descritta al successivo punto c);
- c) verifica che nel triennio costituito dall'anno di riferimento e dal biennio ad esso precedente il distributore abbia eseguito l'ispezione su almeno il 95% del tipo di rete che non ha superato la verifica di cui ai precedenti punti a) e b) (ad esempio, nel caso di rete in BP, che il distributore abbia ispezionato almeno il 95% della rete in BP nel triennio costituito dall'anno di riferimento e dal biennio ad esso precedente con riferimento alla lunghezza totale della rete in BP al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento); nel caso in cui la verifica abbia esito positivo, il distributore viene considerato adempiente agli obblighi di ispezione delle reti.

Il Testo integrato prevede che uno stesso tratto di rete ispezionato più volte venga computato una sola volta nell'anno di riferimento ai fini del calcolo della lunghezza della rete ispezionata. Nulla vieta invece al distributore di ispezionare lo stesso tratto di rete anche negli anni immediatamente successivi a quello di riferimento, ad esempio perché lo considera con un elevato rischio di dispersioni, e di computarlo tra la rete ispezionata per quegli anni. Resta comunque fermo l'obbligo di effettuare l'ispezione dell'intera rete ogni 4 anni per il gas naturale ed ogni 5 anni per gli altri tipi di gas.

### ***Protezione catodica***

I soggetti consultati hanno condiviso le proposte contenute nel documento per la consultazione che vengono quindi confermate.

### ***Livelli di riferimento e punteggi di sicurezza***

Ai fini di una semplificazione dell'attuale regolazione e per le criticità evidenziate nell'applicazione dei punteggi, l'Autorità ha proposto nel documento per la consultazione di sopprimere i livelli di riferimento e i punteggi di sicurezza introdotti dalla deliberazione n. 236/00.

I distributori non hanno condiviso tali proposte poiché hanno affermato che sia i livelli di riferimento sia i punteggi di sicurezza costituiscono un valido strumento per poter comparare la sicurezza erogata da impianti di distribuzione diversi.

In considerazione della posizione espressa dai distributori e del loro giudizio positivo su tali strumenti, l'Autorità ritiene che si possano mantenere in vigore i livelli generali e i punteggi di sicurezza, riservandosi comunque una eventuale revisione dei punteggi stessi in base agli esiti della seconda fase della consultazione.



### ***Misura del gas non contabilizzato***

L'Autorità ha proposto nel documento per la consultazione di 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.

La totalità dei distributori e le relative associazioni di categoria hanno segnalato l'impossibilità tecnica di pervenire allo stato attuale ad una misura del gas non contabilizzato, anche in considerazione del fatto che esso non è solo costituito dal gas immesso in aria, ma dipende anche da altri fattori, alcuni dei quali non contabilizzabili (gas sottratto, tolleranza apparecchi di misura, non contemporaneità delle letture, effetti della pressione e temperatura, strumenti di misura dei volumi con tolleranze tra loro molte diverse, ecc).

Le associazioni di categoria hanno proposto di demandare la definizione del metodo di calcolo del gas non contabilizzato ai gruppi di lavoro interassociativi, all'interno dell'attività in corso sul codice di distribuzione.

L'Autorità, pur riaffermando l'importanza di pervenire ad una migliore definizione della materia, ritiene condivisibile la posizione dei distributori e rinvia pertanto la soluzione del tema all'attività di definizione dei codici di distribuzione.

### ***Regolazione della continuità***

L'Autorità ha proposto nel documento per la consultazione, tenuto conto della bassa rilevanza ad oggi del fenomeno delle interruzioni della fornitura di gas, di semplificare gli obblighi di comunicazione prevedendo di escludere dai dati da comunicare le interruzioni derivanti da 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.

I distributori e le relative associazioni di categoria:

- a) hanno richiesto di estendere la semplificazione anche agli obblighi di registrazione, ritenendo non utile limitare l'alleggerimento degli oneri burocratici agli aspetti di comunicazione, mantenendo in essere obblighi di registrazione di dati che non devono essere poi comunicati;
- b) hanno condiviso l'eliminazione dei livelli di riferimento e dei punteggi di continuità.

L'Autorità per dare seguito a tali richieste, che condivide, con il Testo integrato:

- a) sopprime l'indicatore "numero di clienti finali con durata effettiva dell'interruzione lunga con preavviso non superiore alle 4 ore";
- b) riduce gli obblighi di registrazione delle interruzioni brevi, limitando alle interruzioni lunghe l'obbligo di documentazione delle cause non riconducibili all'esercente ed escludendo l'obbligo di registrazione per interruzioni brevi dovute a sostituzione del gruppo di misura ad un solo cliente finale;
- c) conferma la riduzione degli obblighi di comunicazione proposti in consultazione;
- d) abolisce i livelli di riferimento e i punteggi di continuità.

Relativamente alle interruzioni con preavviso il Testo integrato, rispondendo a dubbi interpretativi avanzati da alcuni distributori, chiarisce in maniera esplicita all'articolo 18 che:

- a) il distributore è tenuto a dare un preavviso di almeno un giorno lavorativo dell'interruzione ai clienti finali interessati in tutti i casi in cui l'interruzione possa essere programmata;
- b) ai fini del computo del tempo di preavviso non si tiene conto del giorno in cui avviene la comunicazione.

### ***Telecontrollo nel punto di alimentazione della rete***

I soggetti consultati hanno condiviso la modifica di definizione di telecontrollo nel punto di alimentazione dell'impianto di distribuzione, suggerendo altresì di eliminare dalla definizione la pressione in ingresso in cabina, perché non ritenuta indispensabile per il telecontrollo dei punti di alimentazione.

L'Autorità ritiene condivisibile tale suggerimento ed ha modificato in tal senso la definizione nel Testo integrato.

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

Il documento per la consultazione ha proposto sul tema degli investimenti per la sicurezza sugli impianti di distribuzione, ed in particolare sugli interventi di riqualificazione delle reti, che il distributore che gestisca reti composte da ghisa non ancora risanata o da acciaio non protetto catodicamente debba:

- provvedere al completamento della sostituzione o risanamento di tali tubazioni nell'arco di 10 anni;
- 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, avvalendosi della metodologia di valutazione dei rischi di dispersioni di gas predisposta dal Cig.

I distributori hanno condiviso la scelta di demandare al Cig la definizione della metodologia di valutazione dei rischi di dispersioni di gas, a partire dalle migliori esperienze nazionali ed internazionali, ma hanno criticato il fatto che il distributore debba essere autorizzato dal Comune per l'effettuazione di investimenti afferenti la sicurezza, che, a detta dei distributori, devono rimanere nella sfera dell'autonomia decisionale delle aziende di distribuzione.

Sulla base di ulteriori approfondimenti, che hanno evidenziato come le condotte che maggiormente sono caratterizzate da una elevata frequenza di dispersioni sono quelle in ghisa con giunti canapa e piombo, l'Autorità ritiene di poter in parte accogliere le richieste dei distributori, facendo salva l'autonomia e quindi la responsabilità dei distributori stessi, prevedendo in particolare che:

- a) vi sia un obbligo esplicito per i distributori di sostituzione o risanamento totale delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo non ancora risanate entro il 2014, con una sostituzione o risanamento entro il 2008 pari ad almeno il 30% delle condotte in esercizio e non ancora risanate alla fine del 2003;
- b) il distributore non debba essere vincolato, nella realizzazione di tali interventi, da autorizzazioni dal Comune nel cui territorio devono essere realizzati, fatto salvo quanto eventualmente disposto al riguardo nel relativo contratto di concessione;
- c) il distributore debba comunicare all'Autorità:
  - (i) la lunghezza totale delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo in esercizio e non ancora risanate al 31 dicembre 2003;
  - (ii) ogni anno la lunghezza delle tubazioni in ghisa con giunti canapa e piombo sostituite o risanate.

Il documento per la consultazione ha anche richiesto un parere sulla possibilità di prendere in considerazione altri tipi di investimenti per la sicurezza sugli impianti di distribuzione, quali ad esempio l'installazione di gruppi di misura di tipo innovativo in grado di essere letti ed azionati a distanza.

Circa l'ipotesi di incentivare l'installazione di gruppi di misura con valvola di intercettazione del gas azionabile a distanza, un'associazione di categoria dei distributori ha suggerito l'opportunità di adeguate verifiche tecniche circa l'affidabilità di tali dispositivi ai fini della sicurezza.

L'Autorità ritiene che si debba favorire l'innovazione tecnologica, ma che ciò non debba andare a discapito della sicurezza; pertanto ritiene che tale tema debba essere ulteriormente approfondito con la collaborazione delle stesse imprese di distribuzione del gas prima di prevedere possibili forme di incentivazione.

## **6. Il Testo integrato: qualità commerciale del servizio di distribuzione**

Vengono affrontati di seguito i principali aspetti relativi alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas.

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

L'Autorità, in un'ottica di semplificazione della regolazione vigente, ha proposto 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 ha proposto un tempo massimo di 15 giorni lavorativi.

Inoltre, vista l'importanza del preventivo per il cliente finale, il documento per la consultazione prevedeva di estendere l'obbligo di predisposizione dello stesso anche nel caso, attualmente escluso, di lavori per fornire il gas a edifici che non fossero confinanti con strade, vie, piazze dove già esistano le condotte; tuttavia si è proposto di lasciare al distributore la facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del cliente, motivando in tal caso l'impossibilità di eseguire il lavoro.

Infine, sempre al fine di rafforzare la tutela del cliente finale e per favorire la possibilità di controllo e vigilanza da parte dell'Autorità, il documento per la consultazione ha proposto, nel caso di trasmissione informatica dei dati da parte del distributore al venditore, l'obbligo di invio di una ricevuta informatica da parte del venditore.

A fronte di tali proposte, i distributori e le relative associazioni di categoria hanno richiesto di:

- prevedere che in generale la richiesta di preventivo debba essere presentata al distributore dal solo venditore e che sia correlata al contratto di fornitura sottoscritto dal cliente finale, con esclusione dei soli casi di lottizzazione o simili nei quali la richiesta può essere presentata al distributore anche da un soggetto diverso dal venditore;
- escludere i casi di estensione della rete che non derivi da una richiesta di clienti ma da uno specifico accordo documentabile con l'ente concedente per estendere il servizio ad aree non ancora metanizzate;
- chiarire le modalità di manifestazione dell'accettazione delle condizioni esposte sul preventivo lavori da parte del richiedente il preventivo.

Alcuni distributori hanno poi segnalato la necessità di trattare in modo distinto, e quindi con livelli differenziati, i preventivi per l'esecuzione di lavori semplici da quella di lavori complessi, dato che la loro predisposizione richiede professionalità diverse.

L'Autorità ritiene queste osservazioni condivisibili, ad eccezione di quella di prevedere il venditore come unico canale per richiedere il preventivo; infatti, non essendo ancora sviluppata una reale concorrenza tra venditori, si correrebbe il rischio che il cliente finale, che voglia accedere al servizio di distribuzione del gas, non riesca a trovare alcun venditore al quale richiederlo. Tale considerazione vale anche per la richiesta di esecuzione di lavori semplici o complessi.

Pertanto il Testo integrato prevede:

- a) due standard specifici per la preventivazione, dei quali uno per l'esecuzione di lavori semplici pari a 15 giorni lavorativi, e l'altro per l'esecuzione di lavori complessi pari a 40 giorni lavorativi;
- b) la definizione all'articolo 1 del testo integrato di "accettazione del preventivo" in modo da eliminare qualsiasi incertezza sul calcolo dei tempi di effettuazione della prestazione;
- c) l'obbligo per il venditore al quale il preventivo sia stato inviato per via informatica di trasmettere una semplice conferma, anch'essa per via informatica, della ricezione del preventivo medesimo.

***Esecuzione di lavori semplici o complessi, attivazione della fornitura, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, riattivazione della fornitura per i clienti finali morosi***

I soggetti consultati hanno in generale condiviso le proposte dell'Autorità in merito a tali prestazioni per il servizio di distribuzione, ad eccezione dei due seguenti aspetti:

- a) la riduzione proposta dei tempi massimi di effettuazione di alcune prestazioni (in particolare degli allacciamenti) sulla base dei tempi medi nazionali; infatti, a detta dei distributori, da una parte gli standard attuali consentono all'azienda una adeguata flessibilità sul territorio e, dall'altra, sempre più spesso gli Enti Locali, a partire dagli standard fissati dall'Autorità, chiedono un ulteriore miglioramento per l'aggiudicazione del servizio;
- b) la sottoscrizione da parte dei clienti finali dei moduli di riscontro dell'effettuazione delle prestazioni richieste, oggi compilati esclusivamente dall'azienda di distribuzione; infatti questa disposizione oltre ad essere particolarmente onerosa potrebbe anche risultare non attuabile, dato che in molti casi il cliente finale non è presente al momento dell'effettuazione della prestazione.

Ancorché la mancata verifica da parte del cliente finale, come inizialmente previsto attraverso la sottoscrizione del modulo, riduca gli strumenti di vigilanza, l'Autorità ritiene accettabile in una logica di semplificazione la richiesta dei distributori di non introdurre questo obbligo ma di limitarsi al modulo già oggi predisposto dalle aziende.

Così pure risulta condivisibile la preoccupazione delle aziende di distribuzione che un ulteriore abbassamento dei livelli previsti in particolare per l'esecuzione dei lavori possa creare problemi di contenimento dei costi in presenza di numeri sempre più esigui di richieste.

Tali richieste risultano ancora più accettabili stante il fatto che le associazioni dei consumatori non hanno ritenuto né l'introduzione del modulo a firma del cliente finale né la ulteriore riduzione dei tempi massimi di effettuazione delle prestazioni aspetti di particolare interesse per i clienti finali.

A partire da queste considerazioni il Testo integrato non prevede miglioramenti per i livelli specifici e generali di qualità per tali prestazioni e richiede il riscontro solo tramite il modulo aziendale, definendo peraltro i campi obbligatori che esso deve contenere.

***Appuntamenti personalizzati***

L'attenzione delle associazioni dei consumatori si è concentrata, in particolare, sul tema degli appuntamenti concordati dall'esercente con il cliente per l'effettuazione della prestazione richiesta; nelle osservazioni espresse sul documento per la consultazione, tali associazioni hanno richiesto:

- a) una riduzione della fascia di puntualità, rispetto a quella attuale, fissata in tre ore, considerata eccessiva;

- b) la quantificazione da parte dell'esercente, all'atto della fissazione dell'appuntamento, del tempo necessario per l'effettuazione della prestazione.

Entrambe le richieste sono state motivate con il fatto che è importante per il cliente finale sapere in anticipo quale debba essere l'impegno di tempo che gli viene richiesto.

L'Autorità ritiene condivisibile tale esigenza purché non venga estesa a tutti gli appuntamenti fissati dall'esercente ma sia limitata agli appuntamenti personalizzati, per i quali il cliente finale ha dimostrato una maggiore sensibilità per l'impegno di tempo richiesto.

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

I distributori di gas e le relative associazioni di categoria non hanno condiviso la proposta dell'Autorità di prevedere un importo massimo per le verifiche del gruppo di misura e della pressione di fornitura nel caso in cui l'esito della verifica fosse a sfavore del cliente finale.

La principale motivazione è stata quella che l'importo massimo, anche prendendo in considerazione il valore più alto della forcina proposta (40 euro), non è in grado di coprire i costi della verifica, soprattutto nel caso di verifica presso laboratori qualificati.

L'Autorità, tuttavia, in considerazione dell'esiguo numero di richieste di verifica, sia dei gruppi di misura sia della pressione di fornitura, sulla base dei dati comunicati dai distributori e del fatto che la maggior parte dei gruppi di misura sono di piccolo calibro e quindi verificabili in loco ai sensi della norma tecnica vigente emanata dall'Uni, ritiene necessario prevedere:

- a) per le verifiche dei gruppi di misura che il distributore:
- (i) sia tenuto ad effettuare la verifica del gruppo di misura presso il cliente finale in tutti i casi nei quali ciò sia tecnicamente possibile, precisando le cause di impossibilità, nei casi in cui non sia possibile effettuare la verifica in loco;
  - (ii) possa addebitare al cliente, nel caso di verifica a sfavore del cliente finale, un importo massimo di 40 euro, limitatamente a clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa e purché l'ultima verifica del gruppo di misura relativa allo stesso punto di riconsegna sia stata effettuata da più di un anno solare (ossia la data di ricevimento della conferma di richiesta della verifica sia pervenuta almeno un anno solare dopo la data di invio del resoconto dell'ultima verifica del gruppo di misura relativa allo stesso punto di riconsegna);
- b) per le verifiche della pressione di fornitura che il distributore possa addebitare al cliente, nel caso di verifica a sfavore del cliente finale, un importo massimo di 30 euro, limitatamente a clienti finali alimentati in bassa pressione e purché l'ultima verifica della pressione di fornitura relativa allo stesso punto di riconsegna sia stata effettuata da più di un anno solare (ossia la data di ricevimento della conferma di richiesta della verifica sia pervenuta almeno un anno solare dopo la data di invio del resoconto dell'ultima verifica della pressione relativa allo stesso punto di riconsegna);
- c) il distributore non possa addebitare nulla al cliente in caso di verifica favorevole al cliente stesso;
- d) il venditore non possa addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dal distributore per la verifica.

### ***Reclami scritti o richieste scritte di informazioni, grado di rispetto degli appuntamenti ai fini della preventivazione, letture ed autoletture, servizio di call-center dei distributori***

I soggetti consultati hanno in generale condiviso le proposte dell'Autorità in relazione ai reclami scritti o richieste scritte di informazioni, al grado di rispetto degli appuntamenti ai fini della preventivazione, alle letture ed autoletture, al servizio di *call-center* dei distributori, ad eccezione della previsione contenuta nel documento per la consultazione di prevedere l'obbligo per i distributori, che siano dotati di servizio di *call center*, di registrare in modo separato i reclami relativi alla qualità della risposta telefonica, al fine di avviarne un monitoraggio.

I distributori hanno in particolare fatto presente che tale disposizione avrebbe introdotto un appesantimento degli oneri di registrazione per un servizio dedicato quasi esclusivamente a contatti tra il distributore ed i venditori di volta in volta interessati.

Poiché, a seguito della previsione contenuta nel Testo integrato, a differenza di quanto avviene fino ad oggi, le richieste di prestazione relative ad un punto di riconsegna per il quale è stato stipulato un contratto di fornitura con un venditore devono pervenire al distributore tramite il venditore stesso, con esclusione delle richieste di preventivo, di esecuzione di lavori e dei reclami scritti o delle richieste scritte di informazioni, l'Autorità ritiene opportuno non introdurre per ora tale disposizione.

## **7. Il Testo integrato: qualità commerciale del servizio di vendita**

Come per la qualità commerciale della distribuzione, vengono affrontati di seguito i principali aspetti relativi alla regolazione della qualità commerciale del servizio di vendita di gas.

### ***Preventivazione di lavori semplici o complessi, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, riattivazione della fornitura per i clienti finali morosi, letture ed autoletture dei venditori, pronto intervento***

Vengono confermate le proposte per i venditori relative a preventivazione di lavori semplici o complessi, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, riattivazione della fornitura per i clienti finali morosi, letture ed autoletture dei venditori, pronto intervento, dato che tali proposte sono in generale condivise dai soggetti consultati. Si conferma in particolare la proposta relativa alla trasmissione integrale da parte del venditore al cliente finale del preventivo predisposto dal distributore.

### ***Rettifiche di fatturazione***

La proposta dell'Autorità di trasformare il livello generale di rettifica di fatturazione in livello specifico è stata condivisa dai soggetti consultati.

Tuttavia i venditori di gas hanno richiesto di aumentare il tempo a disposizione per la rettifica nel caso di clienti finali con gruppo di misura con calibro fino alla classe G 6, tenuto conto della facoltà di fatturare con periodicità quadrimestrale definita dalla deliberazione dell'Autorità n. 229/01.

L'Autorità, pur ritenendo in parte condivisibile tale obiezione, ritiene opportuno confermare 90 giorni solari come tempo massimo di rettifica previsto per clienti finali con gruppo di misura con calibro fino alla classe G 6 per i seguenti motivi:

- a) il tempo di rettifica decorre dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica da parte del cliente finale, richiesta che di norma perviene al venditore dopo alcune settimane dall'emissione del documento di fatturazione;

- b) a fronte di disposizioni contenute nel Testo integrato più attente alle esigenze dell' esercente (quale quella che, nel caso in cui l'importo della prima fatturazione utile addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione possa evidenziare un credito a favore del cliente) è equo che esistano disposizioni più attente alle esigenze del cliente finale (il quale ha diritto di ricevere la rettifica entro 90 giorni solari);
- c) è opportuno non differenziare, se non indispensabile, le disposizioni relative alla qualità dei servizi per il settore del gas e per quello elettrico (dove per i clienti domestici il tempo massimo di rettifica è fissato in 90 giorni solari) per gli stessi argomenti, tenuto conto dell'identità del cliente finale per i due settori.

### ***Reclami scritti o richieste scritte di informazioni ai venditori***

Le proposte contenute nel documento per la consultazione, che miravano ad un affinamento del monitoraggio dei reclami scritti o delle richieste scritte di informazioni inviate ai venditori, hanno raccolto da parte dei venditori di gas le seguenti osservazioni:

- a) la classificazione dei reclami proposta dall' Autorità non permette di raggiungere l'obiettivo di offrire ai clienti finali la possibilità di comparare la qualità commerciale dei venditori, dato che il numero totale di reclami per gruppo è un'informazione parziale che priva di altri dati aggiuntivi (numero di clienti suddivisi per canale di contatto, numero e fattispecie di prestazioni fornite, ecc.) risulta non significativa per il cliente finale;
- b) le differenze esistenti tra i modelli gestionali dei piccoli e dei grandi venditori possono ridurre l'efficacia della classificazione proposta per l'elevata difformità nei canali di contatto tra cliente finale e azienda;
- c) la riclassificazione dei reclami in base alle 5 classi individuate dall' Autorità è onerosa per gli interventi necessari sui sistemi informativi;
- d) la comunicazione con frequenza trimestrale all' Autorità del valore del dato relativo ai reclami scritti e alle richieste di informazioni può facilmente essere influenzata da contingenze legate a fattori climatici (fatturazioni con importi elevati), conguagli tariffari o interventi sui sistemi informatici e sui processi per adeguamento normativo; una comunicazione annuale (e quindi su un periodo di durata maggiore) potrebbe rappresentare una situazione più aderente alla realtà dei fatti;
- e) la comunicazione all' Autorità con frequenza trimestrale di questo dato rappresenta un'anomalia rispetto a tutti gli altri parametri di qualità che vengono monitorati dai distributori e dai venditori, generando di conseguenza per gli operatori un'elevata complicazione gestionale.

Alla luce di tali osservazioni, i venditori hanno avanzato le seguenti proposte:

- a) mantenere l'attuale frequenza annuale di comunicazione di tutti i dati all' Autorità;
- b) non introdurre la riclassificazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazioni in 5 classi.

Benché l' Autorità non condivida l'affermazione che il numero totale dei reclami di una delle 5 classi proposte non rappresenti già di per sé un elemento utile per il cliente finale ai fini della scelta di un nuovo fornitore, tuttavia condivide la necessità di accompagnare la nuova classificazione dei reclami con la determinazione di parte o tutti gli ulteriori dati necessari per una corretta valutazione dei dati relativi ai reclami e con l'introduzione dei relativi obblighi di registrazione e comunicazione.

Come pure non vi è dubbio che una frequenza trimestrale di comunicazione all' Autorità dei dati relativi ai reclami scritti o alle richieste scritte di informazioni comporti un aggravio nei sistemi

informativi, ma tale è la frequenza di comunicazione che già oggi è in atto presso alcuni paesi esteri dove si è ritenuto che il beneficio di informazione per i clienti finali giustifichi tale sacrificio.

Tenuto peraltro conto che nel Paese la liberalizzazione dell'attività di vendita è nelle fasi di avvio e che quindi è più rilevante favorire lo sviluppo della competizione tra società di vendita minimizzando in questa fase gli obblighi di registrazione e di comunicazione limitandoli a quelli ritenuti indispensabili, l'Autorità ritiene opportuno mantenere l'attuale regolazione dei tempi massimi per la risposta ai reclami scritti o alle richieste scritte di informazioni anche per il prossimo periodo regolatorio. A maggior tutela del cliente finale è stato introdotto l'obbligo per gli esercenti di rendere disponibile sul proprio sito internet un modulo per i reclami e sono stati indicati i campi obbligatori del modulo stesso.

### ***Servizio di call-center dei venditori***

I venditori di gas hanno complessivamente condiviso le proposte dell'Autorità in merito al monitoraggio dei servizi di *call center* per i soggetti che se ne fossero dotati; tuttavia hanno osservato quanto segue:

- a) si ritiene più significativo stabilire che il tempo di attesa telefonica debba essere monitorato a partire dal momento della richiesta del cliente di parlare con l'operatore con l'effettivo inizio della conversazione con lo stesso;
- b) è preferibile non prevedere l'obbligo di fornire il dato relativo al tempo medio di rinuncia, anche in virtù dell'esistenza del parametro relativo al tempo medio di attesa, rispetto al quale il dato relativo alla rinuncia deve considerarsi sempre inferiore;
- c) poiché le società di vendita sono società in concorrenza, non sembra opportuno esentare dall'obbligo di monitoraggio della qualità del servizio di *call-center* i venditori con meno di 100.000 clienti; ciò non darebbe luogo a discriminazioni in caso l'Autorità volesse pubblicare i risultati e non costituirebbe un vantaggio di costo per le società esentate.

L'Autorità non condivide affatto la prima osservazione in quanto nei servizi di *call center* il tempo di attesa tra l'inizio della telefonata del cliente finale e l'inizio della conversazione telefonica con l'operatore risulta essere spesso rilevante.

Come pure, in una logica di gradualità, più volte giustamente richiesta da parte degli esercenti, sembra opportuno avviare un primo monitoraggio sui grandi venditori che sono quelli che maggiormente si avvalgono dei servizi di *call center* per la loro attività.

Infine, l'Autorità ritiene che su questo tema vi debba essere la piena simmetria tra i due settori dell'energia elettrica e del gas; pertanto, conferma le proposte presentate in consultazione sulla qualità dei servizi telefonici dei venditori di gas che ripropongono le stesse disposizioni già in vigore per i venditori di energia elettrica, stabilite dal Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica, approvato con la deliberazione n. 4/04.

## **8. Il Testo integrato: qualità dei servizi per gli altri tipi di gas**

Gli esercenti che forniscono gas di tipo diverso dal gas naturale, prevalentemente Gpl, hanno fatto presente come le reti di gas da essi gestite sono caratterizzate da marginalità geografica (terminali di vallate, centri abitati di dimensioni ridotte o caratterizzati da altimetria notevole). Anche per tali motivazioni, la realizzazione di reti urbane comporta condizioni di particolare impegno economico, in relazione alle specificità logistiche del prodotto, alla presenza a monte della rete di uno stoccaggio centralizzato, nonché al lento raggiungersi della densità di utenza desiderata.



Per tutte queste ragioni, tali esercenti hanno richiesto l'esenzione dall'applicazione della regolazione della qualità commerciale, ritenendo già sufficientemente oneroso provvedere alla diffusione del servizio nelle località dove operano, rendendosi peraltro disponibili, pur con le dovute semplificazioni e con una adeguata gradualità, ad ottemperare ai principali obblighi di sicurezza.

Date le caratteristiche di tali esercenti, l'Autorità ritiene opportuno:

- a) concentrare l'impegno richiesto sugli aspetti di sicurezza, confermando l'attuale esenzione dall'ambito di attuazione della regolazione della qualità commerciale dei servizi;
- b) confermare l'attuale obbligo di rispetto di quanto previsto dal Testo integrato in tema di pronto intervento;
- c) prevedere l'attuazione degli obblighi di servizio relativi alla ricerca programmata delle reti (limitatamente alla frequenza quinquennale) e al completamento della cartografia entro il 2006<sup>17</sup>.

## **9. Il Testo integrato: gli indennizzi automatici**

Per quanto riguarda gli indennizzi automatici, nel documento per la consultazione l'Autorità ha proposto che l'esercente, in aggiunta all'attuale meccanismo di aumento dell'importo dell'indennizzo in funzione del ritardo del suo pagamento<sup>18</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.

Il Testo integrato ha introdotto una maggiore articolazione dei tempi massimi di pagamento dell'indennizzo, illustrata in dettaglio all'articolo 55, per tenere conto in particolare dei tempi di fatturazione reciproca tra i soggetti coinvolti (distributori e venditori).

Inoltre, per le prestazioni di competenza del distributore, nel documento per la consultazione l'Autorità ha proposto 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. L'Autorità con il Testo integrato ha confermato la proposta. Il venditore deve corrispondere l'indennizzo al cliente finale anche nel caso in cui il cliente finale abbia cambiato fornitore.

Per quanto riguarda l'individuazione della data di corresponsione dell'indennizzo automatico, fanno fede la data di emissione della bolletta nella quale si evidenzia il credito a favore del cliente finale o la data di invio dell'assegno nel caso in cui si scelga questa modalità di erogazione.

## **10. Il Testo integrato: il controllo dei dati di qualità comunicati dagli esercenti**

La maggior parte dei soggetti consultati condivide la necessità dell'Autorità di avviare un piano di controlli dei dati di qualità e di prevedere l'imposizione di conseguenti penalità nel caso di comportamenti non virtuosi degli operatori.

Di seguito vengono affrontate sinteticamente le principali osservazioni formulate dai soggetti, suddividendole in base ai seguenti argomenti:

---

<sup>17</sup> Si veda anche il paragrafo 11 e la tabella 12.

<sup>18</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.

- a) i criteri di validazione e di verifica di conformità dei dati di qualità;
- b) la procedura di controllo dei dati di qualità;
- c) il modello statistico per la determinazione delle non validità e delle non conformità;
- d) le penalità per non validità e non conformità stimate o riscontrate in sede di controllo.

### ***I criteri di validazione e di verifica di conformità dei dati di qualità***

La scelta dei criteri ha incontrato un consenso generale da parte dei soggetti consultati; la preoccupazione più ricorrente è collegata al fatto che il documento per la consultazione prevedeva come criterio di validità la presenza del modulo di riscontro operativo firmato dal cliente che ha richiesto la prestazione di qualità commerciale o il rapporto di effettuazione dell'evento di sicurezza. Questo problema viene superato dal fatto che il Testo prevede che il modulo di riscontro sia, in caso di appuntamento non personalizzato, quello già oggi predisposto dalle aziende di distribuzione senza la firma del cliente finale, che in molti casi può essere assente, con esclusione delle prestazioni richieste con appuntamento personalizzato. Inoltre, in particolare per quanto riguarda le prestazioni di qualità commerciale, gli elementi necessari per la validazione possono essere disponibili in formato elettronico; in tal caso i documenti da produrre possono essere stampati dal sistema informatico direttamente in sede di controllo; per quanto riguarda i preventivi, per la validazione della prestazione esaminata può bastare la copia del preventivo stampata dal sistema informatico purché sia disponibile anche la conferma informatica da parte del venditore dell'avvenuta trasmissione, nel caso di preventivo richiesto da un venditore per via informatica per conto di un cliente finale.

Al di là della bontà della disciplina proposta e dei criteri adottati, i distributori hanno segnalato qualche preoccupazione sulla applicazione in campo di tali criteri, paventando una loro eccessiva rigidità. Per tale motivo hanno richiesto di prevedere un periodo iniziale di sperimentazione nel quale confermare l'adeguatezza della disciplina e l'applicabilità dei criteri di validazione e di conformità.

L'Autorità, condividendo questa preoccupazione, ha previsto nel Testo integrato il periodo 2005-2006 come fase di sperimentazione in campo della nuova metodologia di controllo dei dati di qualità, nella quale effettuare controlli di test che non porteranno, nel caso di stima di non validità o non conformità, all'applicazione di alcuna penalità. Inoltre, al fine di favorire l'apprendimento degli operatori senza eccessive penalizzazioni, si prevede per il 2007, primo anno di applicazione della metodologia, l'applicazione delle penalità unitarie dimezzate in valore.

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

La procedura di controllo sottoposta a consultazione, ferma restando l'esigenza espressa dai soggetti consultati di una sua sperimentazione, non ha sollevato particolari critiche, se non per l'esiguità del tempo di preavviso del controllo, 3 giorni lavorativi, ritenuto da alcuni insufficiente per approntare la documentazione richiesta per l'effettuazione del controllo.

L'Autorità ritiene di dover confermare questa disposizione perché usuale per l'effettuazione dei controlli: con tempi più lunghi di preavviso si ingenererebbe infatti una disparità di trattamento non giustificabile rispetto ad altri esercenti sottoposti ai controlli dell'Autorità.

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

La proposta sottoposta a consultazione dell'utilizzo di un modello statistico per la stima del numero degli eventi di sicurezza e delle prestazioni di qualità commerciale non validi/e e/o non conformi, a

partire da un campione estratto, sulla base del quale applicare penalità, è quella che ha suscitato il maggior numero di osservazioni; esse si possono sintetizzare nelle seguenti:

- a) si ritiene che non si possano collegare sanzioni o penalità a supposizioni statistiche non suffragate da riscontri reali;
- b) in presenza di non validità o non conformità concentrate in particolari tipologie di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale, nel caso in cui tali tipologie di eventi o di prestazioni siano in percentuale rilevanti nel campione estratto ma non altrettanto rilevanti nella popolazione, la stima potrebbe essere fortemente a sfavore dell' esercente;
- c) occorre aumentare il livello di confidenza del modello passando dal 95% al 97-98%, per ridurre il rischio di penalizzazione dell' esercente sottoposto a controllo;
- d) è opportuno aumentare la numerosità del campione;
- e) in generale qualsiasi modello statistico deve essere testato, per un tempo non inferiore ai tre anni, con dati reali per verificarne l' applicabilità e nel caso affinarlo.

La prima osservazione non è condivisibile almeno per le seguenti ragioni:

- 1) l' Autorità ha già adottato per i distributori di energia elettrica un sistema di penalità e di incentivi per recuperi di continuità (riconfermato nel Testo integrato recante le disposizioni dell' Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell' energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007, emanato con la deliberazione 30 gennaio 2004, n. 4/04) che si basa su stime statistiche a partire dall' esame di campioni; tale sistema non ha incontrato eccezioni di legittimità e si è dimostrato efficace nello stimolare il miglioramento della qualità del servizio erogato e nel penalizzare i casi di inadeguatezza nella continuità del servizio;
- 2) solo mediante l' utilizzo di modelli statistici è possibile avviare un significativo numero di controlli, come richiesto da più soggetti consultati, stante l' elevato numero di distributori e di venditori di gas da sottoporre a controllo nonché l' elevato numero di eventi di sicurezza e di prestazioni di qualità commerciale da verificare;
- 3) il mancato avvio di un significativo numero di controlli con la conseguente impossibilità per l' Autorità di penalizzare gli esercenti che non stessero erogando una qualità adeguata comporterebbe l' inopportunità di introdurre meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza come richiesto dagli stessi soggetti e come nelle intenzioni dell' Autorità, previa una ulteriore consultazione con tutti i soggetti interessati.

Anche la seconda osservazione non è condivisibile, tenuto conto che il criterio di estrazione del campione dalla popolazione di riferimento avviene in modo casuale semplice, come indicato dal Testo integrato. In effetti, l' esempio di popolazione di riferimento e di campione da essa estratto presentato da un distributore per avvalorare l' osservazione, pur possibile, ha una probabilità di accadimento, a partire dai dati forniti dall' esercente stesso, pari a 0,0002. In altre parole, nel caso di campionamento casuale senza stratificazione, l' esempio illustrato dal distributore sarebbe sì possibile, ma estremamente improbabile (avverrebbe in media una volta ogni 5.000 controlli).

Per quanto attiene alla stratificazione del campione, lo stesso distributore propone che “la costruzione del campione dovrebbe tener conto di una segmentazione delle prestazioni, non limitata alle tipologie, ma estesa anche agli esiti”; congiuntamente, lo stesso soggetto propone che “il modello statistico proposto per la determinazione delle non validità e delle non conformità dovrebbe applicarsi su ciascuna categoria e non al suo insieme” onde evitare che, come nell' esempio presentato, una categoria di prestazioni percentualmente piccola rispetto alla popolazione di prestazioni, ma con un alta percentuale di prestazioni non conformi, generi una stima eccessivamente elevata di prestazioni non conformi per l' intera popolazione.

La proposta non è condivisibile poiché introdurre una stratificazione nel campione significa forzare il campione a rappresentare alcune sottopopolazioni ritenute a priori importanti per considerazioni extra statistiche. Proprio l'esempio portato dal distributore, se realistico, spinge però a non suggerire l'uso di un campione stratificato, ma a selezionare invece il campione in modo casuale semplice (senza reimmissione), come previsto dal Testo integrato. Va infatti evidenziato che se il fine è quello di estrarre un campione che “rappresenti”, come richiesto dagli esercenti, il meglio possibile, entro la dimensione campionaria scelta, la popolazione da cui viene estratto il campione con l'obiettivo di stimare il totale di prestazioni non valide o non conformi nell'intera popolazione, allora il campionamento casuale semplice garantisce che, per ogni possibile sottogruppo della popolazione, il valore atteso della frazione di elementi del campione che appartengono al sottogruppo sia uguale al rapporto tra la dimensione del sottogruppo e la dimensione della popolazione. In questo senso il campione casuale semplice fornisce campioni che “rappresentano” la composizione della popolazione.

Va peraltro chiarito che, fermo restando il fatto che per i distributori di gas il controllo dei dati con la metodologia semplificata riguarderà in alternativa o gli eventi di sicurezza elencati dal Testo integrato (chiamate telefoniche di pronto intervento, dispersioni di gas localizzate, misure del potenziale di protezione catodica, misure del grado di odorizzazione) o le prestazioni di qualità commerciale, suddivise nei due insiemi con o senza appuntamento personalizzato, il controllo riguarderà una porzione di elenco o un elenco o l'unione di più elenchi forniti dall'esercente.

Per meglio comprendere le modalità di costruzione del campione a partire dagli elenchi forniti dall'esercente si rinvia agli approfondimenti riportati in appendice alla presente relazione tecnica.

In relazione alla terza osservazione, cioè che sia necessario “prevedere che l'intervallo di confidenza sia fissato al 97-98% limitando al 2-3% la possibilità che il metodo procuri uno svantaggio per gli esercenti”, occorre precisare quanto segue.

L'Autorità (punto 17.3 pag. 48 del documento per la consultazione) ha seguito, sin nell'impostazione della soluzione al problema del calcolo del numero presunto di prestazioni non valide o non conformi, un approccio ampiamente tutelante nei confronti degli esercenti. Infatti, per onorare questa impostazione, si è deciso di stimare il numero di prestazioni non valide o non conformi come uguale all'estremo più piccolo di un intervallo di confidenza destro di livello  $1-\alpha$  per il numero di prestazioni non valide o non conformi nella popolazione.

In altre parole, l'Autorità ha deciso di utilizzare un algoritmo di stima che, fissato  $1-\alpha = 0,95$ , fornisce nel 95% delle sue applicazioni una stima  $N_1$  (o  $N_2$ ) di prestazioni non valide (o non conformi) che è minore o uguale al vero numero di prestazioni non valide (o non conformi) presenti nella popolazione. Infatti, l'Autorità ha volutamente impostato la soluzione del problema di stima in modo tale che il 95% dei controlli si concludano con stime del numero di prestazioni non valide o non conformi più piccole del vero numero di prestazioni sanzionabili presenti nella popolazione esaminata.

Sia il metodo A che il metodo B proposti nel documento per la consultazione, si fondano sulla costruzione di intervalli di confidenza destri di livello nominale  $1-\alpha$  pari a 0,95. Tuttavia è importante ribadire che, come riportato nel punto 17.5, lettera c) del documento per la consultazione, diversamente dal metodo B, il metodo A si basa su intervalli di confidenza la cui probabilità di copertura “effettiva è sempre maggiore o uguale a quella nominale”; ulteriore garanzia, questa, per l'esercente. A supporto di questa affermazione, in Figura 1 compare in verde il valor medio della probabilità di copertura di un intervallo di confidenza di livello 95% calcolato col metodo A (mentre in blu è riportato quello calcolato con il metodo B) al variare della dimensione  $N$  della popolazione di prestazioni da 1.000 a 30.000, quando il campione estratto è costituito da 40 prestazioni. Il valor medio della probabilità di copertura (ad esempio, per il metodo A) è stato calcolato supponendo che al massimo il 30% delle prestazioni sia, ad esempio, non valido. Come si

vede dalla figura 1, il valor medio della probabilità di copertura dell'intervallo di confidenza di livello nominale 95%, costruito col metodo A, si aggira attorno al 97% per tutti i valori di  $N$  considerati nel grafico; e ciò a conferma del fatto, matematicamente dimostrabile, che gli intervalli di confidenza ottenuti con il metodo A hanno probabilità di copertura “sempre maggiore o uguale del loro livello nominale  $1-\alpha$ ”.

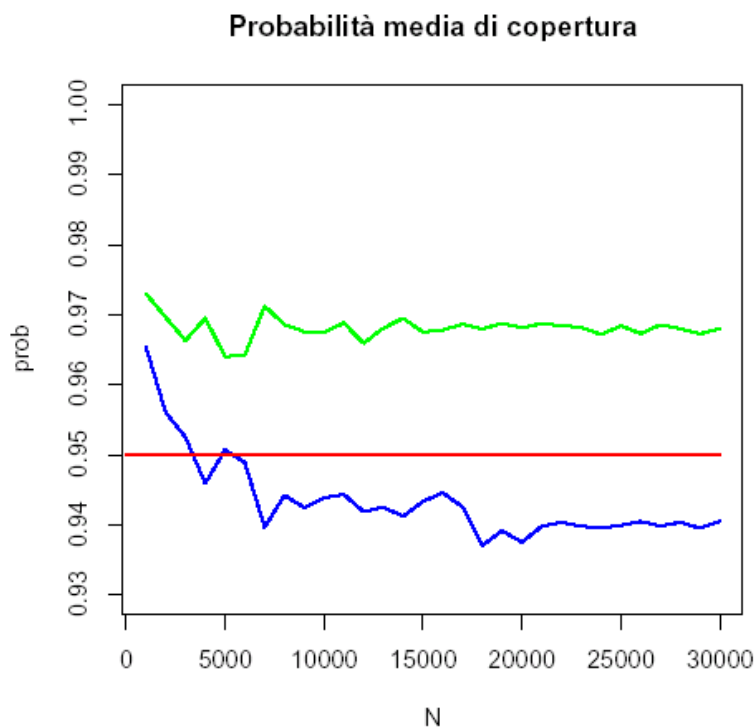


FIGURA 1. Andamento del valor medio della probabilità di copertura al variare di  $N$ .

In merito alla dimensione del campione scelto per l’effettuazione del controllo e all’opportunità di aumentarne la numerosità rispetto ai 40 eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale indicati nel documento per la consultazione, va anzitutto detto, con assoluta chiarezza, che tale numero è puramente indicativo e che la sua determinazione avverrà di volta in volta in sede di controllo. E’ comunque altrettanto chiaro che un orientamento migliore sulla dimensione del campione si potrà ottenere a seguito dei controlli di test che consentiranno una verifica in campo dell’impegno medio di tempo richiesto per l’esame di ogni evento di sicurezza o di prestazione di qualità commerciale. La dimensione del campione sarà comunque soggetta al vincolo di contenere la durata del singolo controllo per consentire, come più volte ribadito, l’effettuazione nel corso dell’anno di un numero significativo di controlli.

Ciò detto, venendo all’osservazione avanzata da alcuni soggetti consultati, se è spesso vero che campioni più grandi forniscono stime migliori, ovvero ottenute per mezzo di stimatori con errore quadratico medio minore di quello che avrebbero in corrispondenza di campioni di dimensione più piccola, è anche chiaro che non esiste una dimensione del campione ottima in senso assoluto, ma solo una dimensione ottima relativamente ai costi coinvolti nell’intera procedura di campionamento e di stima.

A garanzia dell’ esercente, i metodi di stima A e B, proposti nel documento per la consultazione, per generare il numero presunto di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale non validi/e o non conformi, tengono conto del diverso errore quadratico medio degli stimatori in

relazione alla diversa ampiezza del campione di cui sono funzione, fornendo, *coeteris paribus*, stime tanto più piccole del numero di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale non validi/e o non conformi, tanto più la dimensione del campione è piccola.

In relazione all'ultima osservazione, ferma restando la previsione contenuta nel Testo integrato di un periodo di sperimentazione della nuova disciplina di controllo dei dati di qualità, si ritiene che l'aver contenuto tale periodo nel biennio 2005-2006 sia più che sufficiente per testare la disciplina e quindi anche il modello statistico, tanto più che un eventuale allungamento del periodo di sperimentazione comporterebbe un rinvio di pari periodo dell'avvio dei meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza.

Tenuto conto delle considerazioni sopra esposte, ma anche del fatto che, come più avanti illustrato, l'esercente ha comunque la facoltà di scegliere se accettare gli esiti dell'applicazione del metodo statistico o se sottoporsi ad un ulteriore controllo, non più semplificato, ma sulla piena attuazione della regolazione definita dall'Autorità, la stessa ritiene di confermare l'adozione del metodo statistico A, che presenta un maggior livello di tutela dell'esercente rispetto a quello B.

Al fine di consentire a tutti gli esercenti di prendere confidenza con la sua applicazione verrà reso disponibile, nei tempi tecnici necessari, nel sito internet dell'Autorità il programma di calcolo che implementa il modello A. Ciò anche in risposta alla quinta osservazione, in quanto la messa a disposizione del programma consentirà di testare ed affinare il metodo statistico.

#### ***Le penalità per non validità e non conformità stimate o riscontrate in sede di controllo***

L'introduzione di un sistema predefinito di penalità da porre a carico degli esercenti che non abbiano attuato la regolazione della qualità dei servizi definita dall'Autorità è stata condivisa dalla maggior parte dei soggetti consultati, anche in considerazione della richiesta di definire meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza, al fine di pervenire ad una regolazione che favorisca il miglioramento della qualità e penalizzi gli esercenti che forniscono un servizio con una qualità inadeguata.

Le osservazioni inviate su tale tema si sono concentrate sui seguenti argomenti:

- a) è opportuno che si tenga conto del possibile errore umano nella digitazione dei dati, quantificabile in qualche punto percentuale;
- b) tenuto conto del numero di eventi o prestazioni che potrebbero risultare non validi o non conformi, è opportuna una riduzione degli importi unitari delle penalità, specialmente nei primi tempi;
- c) per tenere conto degli errori lievi, è opportuno graduare in scaglioni crescenti le penalità in relazione alla loro numerosità estrapolata.

Per quanto riguarda la prima osservazione, il documento per la consultazione già prevedeva delle franchigie per tenere conto dell'errore umano di imputazione dei dati, quantificate in tabella 16 a pagina 50; tali franchigie valevano, con riferimento alla popolazione dalla quale era stato estratto il campione:

- 1) 0,5%, per gli eventi di sicurezza o per le prestazioni di qualità commerciale non validi/e;
- 2) 1%, per gli eventi di sicurezza o per le prestazioni di qualità commerciale non conformi.

In considerazione del fatto che le stime del modello statistico sono conservative, e quindi già a favore dell'esercente, come illustrato nel paragrafo precedente, si ritiene opportuno confermare le franchigie proposte in consultazione; ciò non toglie che in esito alla sperimentazione della metodologia di controllo dei dati di qualità tali franchigie possano essere modificate.

La seconda osservazione potrebbe destare qualche preoccupazione, se realistica, in quanto porterebbe a concludere che allo stato attuale vi potrebbe essere un numero non piccolo di esercenti che non attuano pienamente la regolazione introdotta dall'Autorità. Se ciò fosse vero, vi sarebbe un motivo in più per introdurre in tempi rapidi la nuova disciplina di controllo dei dati proposto dall'Autorità nel documento per la consultazione.

Peraltro, tenuto conto della novità della disciplina ed in accoglimento delle richieste dei distributori tali valori saranno dimezzati nel 2007, primo anno di applicazione della nuova disciplina di controllo dei dati di qualità.

Non si può invece accogliere la terza richiesta in virtù del fatto che gli stessi soggetti consultati hanno più volte richiesto una semplificazione della regolazione da parte dell'Autorità. Il graduare le penalità in scaglioni, con penalità crescenti, in funzione della numerosità delle non validità o non conformità riscontrate comporterebbe una notevole complicazione della disciplina in quanto sarebbero necessari opportuni correttivi senza i quali risulterebbero penalizzati gli esercenti che gestiscono impianti di distribuzione o province di grandi dimensioni e quindi con un elevato numero di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale, con un conseguente maggiore rischio di eventi o prestazioni non validi o non conformi.

Oltre a ciò, poiché, come illustrato precedentemente, il modello statistico fornisce stime tanto più piccole del numero di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale non validi/e o non conformi, quanto più la dimensione del campione è piccola, si giungerebbe ad una disparità di trattamento degli esercenti in funzione della dimensione del campione.

Infine, si tiene già conto dei casi che presentano un numero basso di non validità o di non conformità attraverso le franchigie e non sarebbe giustificabile la duplicazione di meccanismi che favoriscono i casi di bassa frequenza di eventi o prestazioni non validi o non conformi.

L'Autorità ritiene peraltro importante lasciare all'esercente la possibilità di scegliere se accettare l'esito della metodologia semplificata di controllo con stima statistica degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi/e e non conformi, con addebito delle conseguenti penalità, o se sottoporsi ad un ulteriore controllo per il riscontro reale di eventuali inadempienze alla regolazione introdotta dall'Autorità. L'esercente potrebbe infatti essere in grado, sulla base di informazioni in suo possesso, di ritenere di avere sostanzialmente adempiuto ai provvedimenti dell'Autorità e, quindi, di ritenere di essere penalizzato dall'esito del controllo su base statistica; è pertanto equo consentirgli la possibilità di un secondo controllo.

Tuttavia è importante rilevare in merito all'ulteriore controllo che:

- 1) tale controllo non può beneficiare di una metodologia semplificata, che cioè si limiti alla verifica solo di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale, ma deve riguardare il pieno rispetto della regolazione definita dall'Autorità, includendo in ciò il rispetto di tutti gli obblighi di servizio;
- 2) tale controllo, pur riguardando lo stesso impianto di distribuzione o provincia già verificato/a dal precedente controllo di tipo statistico, non si limiterà all'anno indagato da quest'ultimo, ma riguarderà anche anni diversi a partire dall'entrata in vigore delle deliberazioni n. 236/00 e n. 47/00, dato che l'ulteriore controllo ha come scopo la verifica della piena attuazione di tali deliberazioni dalla loro entrata in vigore; come pure, tale controllo potrà riguardare l'attuazione di entrambe le deliberazioni, o una sola di esse, indipendentemente dagli eventi o prestazioni esaminati nel controllo effettuato con il metodo statistico;
- 3) l'esercente, come peraltro per il primo controllo, deve fornire la sua collaborazione ai sensi dell'articolo 2, comma 22, della legge n. 481/95; a tal fine deve rendere disponibili, in un luogo da comunicare all'Autorità, per i 120 giorni successivi alla data di effettuazione del

primo controllo, tutta la documentazione relativa all'impianto di distribuzione o alla provincia interessato/a dal primo controllo.

Un discorso particolare meritano infine le modalità di addebito all'esercente delle penalità conseguenti all'applicazione del Testo integrato (penalità conseguenti all'effettuazione di controlli degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi/e e non conformi o derivanti dal mancato rispetto del livello generale di pronto intervento).

Il documento per la consultazione prevedeva, come meccanismo di addebito delle penalità, che le stesse fossero poste in detrazione da parte dell'esercente nella formulazione delle proposte tariffarie presentate all'Autorità nell'anno termico successivo a quello di effettuazione del controllo.

Poiché, a seguito delle richieste avanzate dai distributori di gas naturale e dalle loro associazioni di categoria, l'Autorità intende introdurre un sistema di meccanismi incentivanti che riconosca i recuperi di sicurezza, l'Autorità, in analogia a quanto già in essere per il settore della distribuzione di energia elettrica, ritiene opportuno:

- a) istituire un conto presso la Cassa conguaglio del settore elettrico nel quale fare confluire le penalità dovute dagli esercenti e dal quale attingere i premi previsti dal futuro sistema incentivante;
- b) prevedere, come conseguenza, che l'esercente sia tenuto al pagamento delle penalità con versamento diretto nel conto, fissando il termine di pagamento in 15 giorni solari successivi a quello di effettuazione del controllo, sia su base statistica sia ulteriore rispetto a quest'ultimo, secondo modalità di versamento definite dalla Cassa conguaglio del settore elettrico.

## **11. I tempi di attuazione delle nuove disposizioni**

Il Testo integrato prevede, nelle disposizioni transitorie e finali, un'attuazione graduale delle modifiche apportate alla precedente regolazione, fermo restando che dall'entrata in vigore del Testo integrato, fissata per l'1 gennaio 2005, decadono le deliberazioni n. 47/00 e n. 236/00.

Per tutti i distributori, sia di gas naturale sia di altri tipi di gas, continua a valere quanto disposto in materia di pronto intervento.

Per quanto riguarda i livelli specifici e generali, i nuovi livelli entrano in vigore dall'1 gennaio 2006, mentre nel 2005 si fa riferimento ai livelli definiti dalla deliberazione n. 47/00, riportati nelle disposizioni transitorie.

Per tutti gli esercenti la nuova metodologia di controllo dei dati di qualità si applica in via sperimentale con controlli che saranno effettuati negli anni 2005-2006, con riferimento ai dati comunicati dagli esercenti.

Le tabelle seguenti illustrano, per ciascuna tipologia di esercente, gli obblighi di attuazione e le esclusioni previsti dal Testo integrato per ciascun periodo in funzione del numero di clienti forniti:

- tabella 11 : attuazione della Parte II del Testo integrato (Sicurezza e continuità) per i distributori di gas naturale;
- tabella 12 : attuazione della Parte II del Testo integrato (Sicurezza e continuità) per i distributori di gas diversi dal gas naturale;
- tabella 13 : attuazione della Parte III del Testo integrato (Qualità commerciale) per i distributori di gas naturale;
- tabella 14 : attuazione della Parte III del Testo integrato (Qualità commerciale) per i venditori di gas naturale.



Tabella 11 – Attuazione della Parte II del Testo Integrato (Sicurezza e continuità) per i distributori di gas naturale

N. clienti finali	Periodo	Attuazione	Esclusioni
<p>maggiore di 5.000 al 31/12/99</p>	<p>dal 01/01/2005 al 31/12/2005</p>	<p>Attuazione della Parte II a meno delle esclusioni indicate</p>	<p>comuni con servizio di distribuzione in periodo di avviamento: attuazione delle sole disposizioni relative al pronto intervento  (Riferimento Art. 2, comma 2.5)</p>
			<p>impianti di distribuzione con numero di clienti finali minore o uguale a 1.000 al 31/12/99: attuazione delle sole disposizioni relative al pronto intervento  (Riferimento Art. 73, comma 73.1, lettera a))</p>
			<p>Art. 10 (Tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione)  (Riferimento Art. 73, comma 73.1, lettera b))</p>
			<p>Art. 30, comma 30.5 (Registrazione delle operazioni di localizzazione ed eliminazione delle dispersioni)  (Riferimento Art. 73, comma 73.1, lettera b))</p>
	<p>dal 01/01/2006</p>	<p>Attuazione della Parte II a meno delle esclusioni indicate</p>	<p>comuni con servizio di distribuzione in periodo di avviamento: attuazione delle sole disposizioni relative al pronto intervento  (Riferimento Art. 2, comma 2.5)</p>
<p>minore o uguale a 5.000 al 31/12/99</p>	<p>dal 01/01/2005 al 31/12/2005</p>	<p>Attuazione delle sole disposizioni relative al pronto intervento a meno delle esclusioni indicate</p>	<p>Art. 10 (Tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione)  (Riferimento Art. 73, comma 73.1, lettera b))</p>
	<p>dal 01/01/2006</p>	<p>Attuazione Parte II a meno delle esclusioni indicate</p>	<p>comuni con servizio di distribuzione in periodo di avviamento: attuazione delle sole disposizioni relative al pronto intervento  (Riferimento Art. 2, comma 2.5)</p>

Tabella 12 – Attuazione della Parte II del Testo Integrato (Sicurezza e continuità) per i distributori di gas diversi dal gas naturale

<b>Periodo</b>	<b>Attuazione</b>	<b>Esclusioni</b>
<p style="text-align: center;">dal 01/01/2005 al 31/12/2006</p>	<p>Attuazione della Parte II limitatamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– disposizioni relative al pronto intervento</li> <li>– Art 11, comma 11.1, lettera a) (Gruppo di misura in ogni punto di consegna)</li> <li>– Art 11, comma 11.6 (Ispezione dell'intera rete ogni 5 anni)</li> <li>– Art 27 (Emergenze)</li> <li>– Art 28 (Incidenti da gas)</li> <li>– Art 31 (Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati)</li> </ul> <p>a meno delle esclusioni indicate</p>	<p>comuni con servizio di distribuzione in periodo di avviamento: attuazione delle sole disposizioni relative al pronto intervento</p> <p>(Riferimento Art. 2, comma 2.5)</p> <hr/> <p>Art. 27, comma 27.2 (Procedure emergenze)</p> <p>(Riferimento Art. 75, comma 75.1, lettera a))</p> <hr/> <p>Art. 28, comma 28.3 (Procedure incidenti)</p> <p>(Riferimento Art. 75, comma 75.1, lettera a))</p> <hr/> <p>Art. 23, comma 23.3 (Penalità per pronto intervento)</p> <p>(Riferimento Art. 75, comma 75.1, lettera b))</p>
<p style="text-align: center;">dal 01/01/2007</p>	<p>Attuazione della Parte II limitatamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– disposizioni relative al pronto intervento</li> <li>– Art 11, comma 11.1 (Gruppo di misura in ogni punto di consegna e cartografia)</li> <li>– Art 11, comma 11.6 (Ispezione dell'intera rete ogni 5 anni)</li> <li>– Art 27 (Emergenze)</li> <li>– Art 28 (Incidenti da gas)</li> <li>– Art 31 (Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati)</li> </ul> <p>a meno delle esclusioni indicate</p>	<p>comuni con servizio di distribuzione in periodo di avviamento: attuazione delle sole disposizioni relative al pronto intervento</p> <p>(Riferimento Art. 2, comma 2.5)</p> <hr/> <p>Art. 23, comma 23.3 (Penalità per pronto intervento)</p> <p>(Riferimento Art. 75, comma 75.1, lettera b))</p>

Tabella 13 – Attuazione della Parte III del Testo Integrato (Qualità commerciale) per i distributori di gas naturale

N. clienti finali	Periodo	Attuazione	Esclusioni
<p>maggiore di 5.000 nell'anno precedente</p>	<p>dal 01/01/2005 al 31/12/2005</p>	<p>Attuazione, a meno delle esclusioni indicate, della Parte III con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- livelli specifici di tabella T (Art. 73, comma 73.2)</li> <li>- livelli generali di tabella U (Art. 73, comma 73.3)</li> </ul>	<p>comuni con servizio di distribuzione in periodo di avviamento o di subentro</p> <p>(Riferimento Art. 34, comma 34.3)</p>
	<p>dal 01/01/2006</p>	<p>Attuazione della Parte III a meno delle esclusioni indicate</p>	
<p>minore o uguale a 5.000 e maggiore di 3.000 nell'anno precedente</p>	<p>dal 01/01/2005 al 31/12/2005</p>	<p>Attuazione della Parte III con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- livelli specifici di tabella T (Art. 73, comma 73.2)</li> </ul> <p>limitatamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Art. 36 (preventivi)</li> <li>- Art. 37 (esecuzione lavori semplici)</li> <li>- Art. 39 (attivazione)</li> <li>- Art. 40 (disattivazione)</li> <li>- Art. 41 (riattivazione per morosità)</li> </ul> <p>a meno delle esclusioni indicate</p>	<p>comuni con servizio di distribuzione in periodo di avviamento o di subentro</p> <p>(Riferimento Art. 34, comma 34.3)</p>
	<p>dal 01/01/2006</p>	<p>Attuazione della Parte III limitatamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Art. 36 (preventivi)</li> <li>- Art. 37 (esecuzione lavori semplici)</li> <li>- Art. 39 (attivazione)</li> <li>- Art. 40 (disattivazione)</li> <li>- Art. 41 (riattivazione per morosità)</li> </ul> <p>a meno delle esclusioni indicate)</p>	
<p>minore o uguale a 3.000 nell'anno precedente</p>	<p>dal 01/01/2005 al 31/12/2005</p>	<p>Attuazione della Parte III con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- livelli specifici di tabella T (Art. 73, comma 73.2)</li> </ul> <p>limitatamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Art. 39 (attivazione)</li> <li>- Art. 41 (riattivazione per morosità)</li> </ul> <p>a meno delle esclusioni indicate</p>	<p>comuni con servizio di distribuzione in periodo di avviamento o di subentro</p> <p>(Riferimento Art. 34, comma 34.3)</p>
	<p>dal 01/01/2006</p>	<p>Attuazione della Parte III limitatamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Art. 39 (attivazione)</li> <li>- Art. 41 (riattivazione per morosità)</li> </ul> <p>a meno delle esclusioni indicate</p>	

Tabella 14 – Attuazione della Parte III del Testo Integrato (Qualità commerciale) per i venditori di gas naturale

<b>N. clienti finali</b>	<b>Periodo</b>	<b>Attuazione</b>	<b>Esclusioni</b>
maggiore di 100.000 nell'anno precedente	dal 01/01/2006	Attuazione della Parte III a meno delle esclusioni indicate	comuni con servizio di distribuzione in periodo di avviamento o di subentro  (Riferimento Art. 34, comma 34.3)
maggiore di 5.000 nell'anno precedente	dal 01/01/2005 al 31/12/2005	Attuazione, a meno delle esclusioni indicate, della Parte III con:  – livelli generali di tabella V (art. 74, comma 74.1)	comuni con servizio di distribuzione in periodo di avviamento o di subentro  (Riferimento Art. 34, comma 34.3)
			Art 49 (Qualità dei servizi telefonici del venditore)  (Riferimento Art. 74, comma 74.2)
			Art 56, comma 56.4 (Registrazione servizi telefonici)  (Riferimento Art. 74, comma 74.2)
			Art 58, comma 58.4 (Comunicazione servizi telefonici)  (Riferimento Art. 74, comma 74.2)
maggiore di 5.000 e minore o uguale a 100.000 nell'anno precedente	dal 01/01/2006	Attuazione della Parte III a meno delle esclusioni indicate	comuni con servizio di distribuzione in periodo di avviamento o di subentro  (Riferimento Art. 34, comma 34.3)
			Art 49 (Qualità dei servizi telefonici del venditore)  (Riferimento Art. 74, comma 74.2)
			Art 56, comma 56.4 (Registrazione servizi telefonici)  (Riferimento Art. 74, comma 74.2)
			Art 58, comma 58.4 (Comunicazione servizi telefonici)  (Riferimento Art. 74, comma 74.2)
minore o uguale a 5.000 e maggiore di 3.000 nell'anno precedente	dal 01/01/2005	Attuazione, a meno delle esclusioni indicate, della Parte III limitatamente a:  – Art. 36, commi 36.4, 36.5 e 36.6 (preventivi) – Art. 41, comma 41.2 (riattivazione per morosità)	comuni con servizio di distribuzione in periodo di avviamento o di subentro  (Riferimento Art. 34, comma 34.3)
minore o uguale a 3.000 nell'anno precedente	dal 01/01/2005	Attuazione, a meno delle esclusioni indicate, della Parte III limitatamente a:  – Art. 41, comma 41.2 (riattivazione per morosità)	comuni con servizio di distribuzione in periodo di avviamento o di subentro  (Riferimento Art. 34, comma 34.3)

## Appendice: Approfondimenti sulla metodologia di controllo dei dati di qualità

Vengono di seguito presentati alcuni approfondimenti sulla metodologia definita dalla Parte IV del Testo integrato ed in particolare in relazione a:

- a) predisposizione degli elenchi degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale di cui all'Articolo 62, comma 62.6;
- b) estrazione del campione dalla popolazione di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale che si vuole sottoporre a controllo.

### A1. Predisposizione elenchi di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale

Come indicato dall'Articolo 62, comma 62.1, il controllo semplificato ai sensi della Parte IV del Testo integrato riguarderà o gli eventi di sicurezza (solo per i distributori) o le prestazioni di qualità commerciale (sia per i distributori sia per i venditori).

Pertanto l' esercente, sulla base delle informazioni contenute nella lettera di cui all'Articolo 62, 62.4, è tenuto a predisporre, ai fini dell'effettuazione del controllo, gli elenchi di cui all'Articolo 62, comma 62.6 (di seguito: elenchi), e più precisamente gli elenchi di cui alla lettera a), se il controllo riguarda gli eventi di sicurezza, o gli elenchi di cui alla lettera b), se il controllo riguarda le prestazioni di qualità commerciale.

Gli elenchi devono essere predisposti dall' esercente in conformità a quanto indicato di seguito al fine di assicurare il rapido ed ordinato svolgimento del controllo.

Gli elenchi devono essere composti in modo da elencare gli eventi di sicurezza o le prestazioni di qualità commerciale raggruppati secondo il tipo di evento di sicurezza o di prestazione di qualità commerciale e nel rispetto delle sequenze definite dalle tabelle 15 e 16.

Tabella 15 – Sequenza degli elenchi relativi agli eventi di sicurezza

Riferimento	Tipo di elenco	Tipo di evento di sicurezza
S.A	elenco di cui all' Art. 62, comma 62.6, lettera a), punto (i)	chiamate telefoniche per pronto intervento
S.B	elenco di cui all' Art. 62, comma 62.6, lettera a), punto (ii)	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata
		dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi
S.C	elenco di cui all' Art. 62, comma 62.6, lettera a), punto (iii)	misure di potenziale di protezione catodica non in continuo
S.D	elenco di cui all' Art. 62, comma 62.6, lettera a), punto (iv)	misure del grado di odorizzazione

Tabella 16 – Sequenza degli elenchi relativi alle prestazioni di qualità commerciale

Riferimento	Tipo di elenco	Tipo di evento di sicurezza
QC.A	elenco di cui all' Art. 62, comma 62.6, lettera b), punto (i)	prestazioni richieste senza appuntamento personalizzato
QC.B	elenco di cui all' Art. 62, comma 62.6, lettera b), punto (ii)	prestazioni richieste con appuntamento personalizzato

A loro volta gli elenchi devono essere composti al loro interno in modo da elencare i singoli eventi di sicurezza o le singole prestazioni di qualità commerciale raggruppati secondo il tipo di evento di sicurezza o di prestazione di qualità commerciale e nel rispetto delle sequenze definite dalle tabelle da 17 a 21.

*Tabella 17 – Sequenza delle porzioni di elenco relative alle chiamate telefoniche di pronto intervento*

<b>Riferimento</b>	<b>Porzione di elenco relativa a chiamate telefoniche di pronto intervento</b>
S.A.1	chiamate per dispersione di gas dall'impianto di distribuzione (Art. 9, comma 9.3, lettera a)
S.A.2	chiamate per interruzione della fornitura di gas (Art. 9, comma 9.3, lettera b)
S.A.3	chiamate per irregolarità della fornitura di gas (Art. 9, comma 9.3, lettera c)
S.A.4	chiamate per danneggiamento dell'impianto di distribuzione senza dispersione (Art. 9, comma 9.3, lettera d)
S.A.5	chiamate per dispersione a valle del punto di riconsegna e su allacciamento non del distributore (Art. 9, comma 9.3, lettera e)

*Tabella 18 – Sequenza delle porzioni di elenco relative alle dispersioni di gas localizzate*

<b>Riferimento</b>	<b>Porzione di elenco relativo a dispersioni di gas localizzate</b>
S.B.1	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su rete
S.B.2	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su allacciamento interrato
S.B.3	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su allacciamento aereo
S.B.4	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su gruppo di misura
S.B.5	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su rete
S.B.6	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su allacciamento interrato
S.B.7	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su allacciamento aereo
S.B.8	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su gruppo di misura

Tabella 19 – Sequenza delle porzioni di elenco relative alle prestazioni di qualità commerciale senza appuntamento personalizzato per un distributore

Riferimento	Tipo di prestazione	Tipologia di utenza	Porzione di elenco
QC.A.1	Prestazioni soggette a livello specifico	Gruppo di misura fino alla classe G 6	preventivi <sup>19</sup>
QC.A.2			esecuzione lavori semplici
QC.A.3			attivazione
QC.A.4			disattivazione
QC.A.5			riattivazione morosi
QC.A.6		Gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25	preventivi <sup>19</sup>
QC.A.7			esecuzione lavori semplici
QC.A.8			attivazione
QC.A.9			disattivazione
QC.A.10			riattivazione morosi
QC.A.11		Gruppo di misura dalla classe G 40	preventivi <sup>19</sup>
QC.A.12			esecuzione lavori semplici
QC.A.13			attivazione
QC.A.14			disattivazione
QC.A.15			riattivazione morosi
QC.A.16	Prestazione soggette a livello generale	Gruppo di misura fino alla classe G 6	esecuzioni lavori complessi
QC.A.17			verifica gruppo di misura
QC.A.18			verifica pressione
QC.A.19			reclami o richieste inform.
QC.A.20		Gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25	esecuzioni lavori complessi
QC.A.21			verifica gruppo di misura
QC.A.22			verifica pressione
QC.A.23			reclami o richieste inform.
QC.A.24		Gruppo di misura dalla classe G 40	esecuzioni lavori complessi
QC.A.25			verifica gruppo di misura
QC.A.26			verifica pressione
QC.A.27			reclami o richieste inform.

Tabella 20 – Sequenza delle porzioni di elenco relative alle prestazioni di qualità commerciale senza appuntamento personalizzato per un venditore

Riferimento	Tipo di prestazione	Tipologia di utenza	Porzione di elenco
QC.A.28	Prestazioni soggette a livello specifico	Gruppo di misura fino alla classe G 6	rettifiche di fatturazione
QC.A.29		Gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25	rettifiche di fatturazione
QC.A.30		Gruppo di misura dalla classe G 40	rettifiche di fatturazione
QC.A.31	Prestazioni soggette a livello generale	Gruppo di misura fino alla classe G 6	reclami o richieste inform
QC.A.32		Gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25	reclami o richieste inform
QC.A.33		Gruppo di misura dalla classe G 40	reclami o richieste inform

<sup>19</sup> Nella fase di controlli test verranno inseriti in questa porzione di elenco anche i preventivi per lavori complessi, anche se soggetti a livello generale fino al 31 dicembre 2005.

Tabella 21 – Sequenza delle porzioni di elenco relative alle prestazioni di qualità commerciale con appuntamento personalizzato

Riferimento	Porzione di elenco per tipologia di utenza
QC.B.1	appuntamenti personalizzati per clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6
QC.B.2	appuntamenti personalizzati per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25
QC.B.3	appuntamenti personalizzati per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40

Dopo l'accodamento delle porzioni di elenco nel rispetto delle sequenze indicate dalle tabelle da 17 a 21, ad ogni singolo evento di sicurezza o ad ogni singola prestazione di qualità commerciale deve essere assegnato un numero progressivo a partire da 1.

La costruzione del campione, una volta scelta la porzione di elenco o l'elenco o l'unione di elenchi da considerare come popolazione di riferimento, avverrà per estrazione casuale degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale dalla popolazione di riferimento; tale estrazione avverrà mediante l'estrazione casuale dei numeri progressivi abbinati agli eventi di sicurezza o alle prestazioni di qualità commerciale.

## A2. Esempi di estrazione del campione

Si ipotizza di effettuare 6 controlli tecnici su sei diversi distributori, dei quali 3 su eventi di sicurezza (casi 1, 2 e 3) e 3 su prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione (casi 4, 5 e 6).

### Eventi di sicurezza

*Caso 1: Impianto di distribuzione con 798.393 clienti finali allacciati.*

Tabella 22 – Numerosità eventi di sicurezza – caso 1

Porzione di elenco	Tipo di evento di sicurezza	N. eventi
S.A.1	pronto intervento per dispersione di gas dall'impianto di distribuzione	10.897
S.A.2	pronto intervento per chiamate per interruzione della fornitura di gas	1.790
S.A.3	pronto intervento per chiamate per irregolarità della fornitura di gas	1.089
S.A.4	pronto intervento per chiamate per danneggiamento dell'impianto di distribuzione senza dispersione	989
S.A.5	pronto intervento per chiamate per dispersione a valle del punto di riconsegna e su allacciamento non del distributore	475
	totale	15.240
S.B.1	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su rete	166
S.B.2	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su allacciamento interrato	88
S.B.3	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su allacciamento aereo	2.777
S.B.4	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su gruppo di misura	173
	totale	3.204
S.B.5	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su rete	539
S.B.6	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su allacciamento interrato	412
S.B.7	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su allacciamento aereo	3.690
S.B.8	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su gruppo di misura	4.208
	totale	8.849
S.C	misure di potenziale di protezione catodica non in continuo	9.586
S.D	misure del grado di odorizzazione	476



Si ipotizza che in sede di controllo venga scelta come popolazione di riferimento degli eventi di sicurezza da sottoporre a controllo la porzione di elenco S.B.8, relativa alle sole dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su gruppo di misura. Dai 4.208 eventi viene scelto, con campionamento casuale semplice, un campione, ad esempio di 60 eventi, da sottoporre al controllo dei dati di qualità. Il campione sarà quindi composto in questo caso solo da eventi relativi a dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su gruppo di misura, come pure la popolazione di riferimento sarà costituita unicamente dalle 4.208 dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su gruppo di misura che compongono la porzione di elenco S.B.8.

*Caso 2: Impianto di distribuzione con 51.517 clienti finali allacciati.*

*Tabella 23 – Numerosità eventi di sicurezza – caso 2*

<b>Porzione di elenco</b>	<b>Tipo di evento di sicurezza</b>	<b>N. eventi</b>
S.A.1	pronto intervento per dispersione di gas dall'impianto di distribuzione	486
S.A.2	pronto intervento per chiamate per interruzione della fornitura di gas	54
S.A.3	pronto intervento per chiamate per irregolarità della fornitura di gas	36
S.A.4	pronto intervento per chiamate per danneggiamento dell'impianto di distribuzione senza dispersione	47
S.A.5	pronto intervento per chiamate per dispersione a valle del punto di riconsegna e su allacciamento non del distributore	19
	totale	642
S.B.1	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su rete	8
S.B.2	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su allacciamento interrato	0
S.B.3	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su allacciamento aereo	0
S.B.4	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su gruppo di misura	0
	totale	8
S.B.5	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su rete	4
S.B.6	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su allacciamento interrato	12
S.B.7	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su allacciamento aereo	82
S.B.8	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su gruppo di misura	109
	totale	207
S.C	misure di potenziale di protezione catodica non in continuo	195
S.D	misure del grado di odorizzazione	15

Si ipotizza che in sede di controllo venga scelta come popolazione di riferimento degli eventi di sicurezza da sottoporre a controllo l'unione dei tre elenchi S.A, S.B e S.D relativi al pronto intervento, alle dispersioni e alle misure del grado di odorizzazione. Dagli 872 eventi della popolazione viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione, ad esempio di 50 eventi, da sottoporre al controllo dei dati di qualità. Il campione sarà quindi composto da eventi di sicurezza di più tipologie che potranno essere relativi sia al pronto intervento, sia alle dispersioni e sia alle misure del grado di odorizzazione, mentre la popolazione di riferimento sarà costituita dagli eventi di sicurezza che compongono l'unione dei tre elenchi S.A, S.B e S.D.

*Caso 3: Impianto di distribuzione con 5.187 clienti finali allacciati.*

*Tabella 24 – Numerosità eventi di sicurezza- caso 3*

<b>Porzione di elenco</b>	<b>Tipo di evento di sicurezza</b>	<b>N. eventi</b>
S.A.1	pronto intervento per dispersione di gas dall'impianto di distribuzione	123
S.A.2	pronto intervento per chiamate per interruzione della fornitura di gas	13
S.A.3	pronto intervento per chiamate per irregolarità della fornitura di gas	9
S.A.4	pronto intervento per chiamate per danneggiamento dell'impianto di distribuzione senza dispersione	14
S.A.5	pronto intervento per chiamate per dispersione a valle del punto di riconsegna e su allacciamento non del distributore	13
	totale	172
S.B.1	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su rete	0
S.B.2	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su allacciamento interrato	0
S.B.3	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su allacciamento aereo	0
S.B.4	dispersioni localizzate a seguito di ispezione programmata su gruppo di misura	0
	totale	0
S.B.5	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su rete	0
S.B.6	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su allacciamento interrato	3
S.B.7	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su allacciamento aereo	48
S.B.8	dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi su gruppo di misura	28
	totale	79
S.C	misure di potenziale di protezione catodica non in continuo	0
S.D	misure del grado di odorizzazione	2

Si ipotizza che in sede di controllo venga scelta come popolazione di riferimento degli eventi di sicurezza da sottoporre a controllo l'unione dei quattro elenchi S.A, S.B, S.C e S.D, ossia l'intero insieme degli eventi di sicurezza. Dai 253 eventi della popolazione viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione, ad esempio di 40 eventi, da sottoporre al controllo dei dati di qualità. Il campione sarà quindi composto da eventi di sicurezza di più tipologie che potranno essere relativi sia al pronto intervento, sia alle dispersioni, sia alle misure di protezione catodica e sia alle misure del grado di odorizzazione, mentre la popolazione di riferimento sarà costituita dagli eventi di sicurezza che compongono l'unione dei quattro elenchi S.A, S.B, S.C e S.D.

## Prestazioni di qualità commerciale

Caso 4: Provincia con 837.327 clienti finali allacciati.

Tabella 25 – Numerosità prestazioni di qualità commerciale senza appuntamento personalizzato – caso 4

Porzione elenco	Tipo di prestazione	Tipologia di utenza	Porzione di elenco	N. prestazioni
QC.A.1	Prestazioni soggette a livello specifico	Gruppo di misura fino alla classe G 6	preventivi	9.343
QC.A.2			esecuzione lavori semplici	7.931
QC.A.3			attivazione	23.842
QC.A.4			disattivazione	14.679
QC.A.5			riattivazione morosi	595
QC.A.6		Gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25	preventivi	529
QC.A.7			esecuzione lavori semplici	270
QC.A.8			attivazione	82
QC.A.9			disattivazione	92
QC.A.10			riattivazione morosi	16
QC.A.11		Gruppo di misura dalla classe G 40	preventivi	241
QC.A.12			esecuzione lavori semplici	129
QC.A.13			attivazione	20
QC.A.14			disattivazione	29
QC.A.15			riattivazione morosi	7
QC.A.16	Prestazione soggette a livello generale	Gruppo di misura fino alla classe G 6	esecuzioni lavori complessi	750
QC.A.17			verifica gruppo di misura	4
QC.A.18			verifica pressione	0
QC.A.19			reclami o richieste inform.	108
QC.A.20		Gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25	esecuzioni lavori complessi	50
QC.A.21			verifica gruppo di misura	0
QC.A.22			verifica pressione	0
QC.A.23			reclami o richieste inform.	25
QC.A.24		Gruppo di misura dalla classe G 40	esecuzioni lavori complessi	2
QC.A.25			verifica gruppo di misura	0
QC.A.26			verifica pressione	0
QC.A.27			reclami o richieste inform.	5

Tabella 26 – Numerosità prestazioni di qualità commerciale con appuntamento personalizzato – caso 4

Porz. Elenco	Porzione di elenco per tipologia di utenza	N. prestaz.
QC.B.1	appuntamenti per clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	16.707
QC.B.2	appuntamenti per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25	153
QC.B.3	appuntamenti per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40	49

Caso 5: Provincia con 194.350 clienti finali allacciati.

Tabella 27 – Numerosità prestazioni di qualità commerciale senza appuntamento personalizzato – caso 5

Porzione elenco	Tipo di prestazione	Tipologia di utenza	Porzione di elenco	N. prestazioni
QC.A.1	Prestazioni soggette a livello specifico	Gruppo di misura fino alla classe G 6	preventivi	2.246
QC.A.2			esecuzione lavori semplici	1.807
QC.A.3			attivazione	11.264
QC.A.4			disattivazione	4.924
QC.A.5			riattivazione morosi	343
QC.A.6		Gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25	preventivi	71
QC.A.7			esecuzione lavori semplici	77
QC.A.8			attivazione	2
QC.A.9			disattivazione	4
QC.A.10			riattivazione morosi	2
QC.A.11		Gruppo di misura dalla classe G 40	preventivi	16
QC.A.12			esecuzione lavori semplici	17
QC.A.13			attivazione	0
QC.A.14			disattivazione	2
QC.A.15			riattivazione morosi	0
QC.A.16	Prestazione soggette a livello generale	Gruppo di misura fino alla classe G 6	esecuzioni lavori complessi	0
QC.A.17			verifica gruppo di misura	44
QC.A.18			verifica pressione	85
QC.A.19			reclami o richieste inform.	19
QC.A.20		Gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25	esecuzioni lavori complessi	0
QC.A.21			verifica gruppo di misura	2
QC.A.22			verifica pressione	5
QC.A.23			reclami o richieste inform.	1
QC.A.24		Gruppo di misura dalla classe G 40	esecuzioni lavori complessi	0
QC.A.25			verifica gruppo di misura	0
QC.A.26			verifica pressione	3
QC.A.27			reclami o richieste inform.	1

Tabella 28 – Numerosità prestazioni di qualità commerciale con appuntamento personalizzato – caso 5

Porz. Elenco	Porzione di elenco per tipologia di utenza	N. prestaz.
QC.B.1	appuntamenti per clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	725
QC.B.2	appuntamenti per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25	13
QC.B.3	appuntamenti per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40	2

Caso 6: Provincia con 41.378 clienti finali allacciati.

Tabella 29 – Numerosità prestazioni di qualità commerciale senza appuntamento personalizzato – caso 6

Porzione elenco	Tipo di prestazione	Tipologia di utenza	Porzione di elenco	N. prestazioni
QC.A.1	Prestazioni soggette a livello specifico	Gruppo di misura fino alla classe G 6	preventivi	597
QC.A.2			esecuzione lavori semplici	498
QC.A.3			attivazione	2.432
QC.A.4			disattivazione	1.136
QC.A.5			riattivazione morosi	131
QC.A.6		Gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25	preventivi	20
QC.A.7			esecuzione lavori semplici	20
QC.A.8			attivazione	36
QC.A.9			disattivazione	10
QC.A.10			riattivazione morosi	5
QC.A.11		Gruppo di misura dalla classe G 40	preventivi	3
QC.A.12			esecuzione lavori semplici	4
QC.A.13			attivazione	20
QC.A.14			disattivazione	12
QC.A.15			riattivazione morosi	1
QC.A.16	Prestazione soggette a livello generale	Gruppo di misura fino alla classe G 6	esecuzioni lavori complessi	2
QC.A.17			verifica gruppo di misura	1
QC.A.18			verifica pressione	0
QC.A.19			reclami o richieste inform.	9
QC.A.20		Gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25	esecuzioni lavori complessi	1
QC.A.21			verifica gruppo di misura	0
QC.A.22			verifica pressione	0
QC.A.23			reclami o richieste inform.	2
QC.A.24		Gruppo di misura dalla classe G 40	esecuzioni lavori complessi	0
QC.A.25			verifica gruppo di misura	0
QC.A.26			verifica pressione	0
QC.A.27			reclami o richieste inform.	1

Tabella 30 – Numerosità prestazioni di qualità commerciale con appuntamento personalizzato – caso 6

Porz. Elenco	Porzione di elenco per tipologia di utenza	N. prestaz.
QC.B.1	appuntamenti per clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	280
QC.B.2	appuntamenti per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla G 25	5
QC.B.3	appuntamenti per clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40	1

*Caso 4: Provincia con 837.327 clienti finali allacciati.*

Si ipotizza che in sede di controllo venga scelta come popolazione delle prestazioni di qualità commerciale da sottoporre a controllo la porzione di elenco QC.A.5 relativa alle sole richieste di riattivazioni per clienti finali morosi con gruppo di misura fino alla classe G 6 senza appuntamento personalizzato. Dalle 595 prestazioni viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione, ad esempio di 60 prestazioni, da sottoporre al controllo dei dati di qualità. Il campione sarà quindi composto solo da prestazioni relative a richieste di riattivazioni per clienti finali morosi con gruppo di misura fino alla classe G 6 senza appuntamento personalizzato, come pure la popolazione di riferimento sarà costituita solo da richieste di riattivazioni per clienti finali morosi con gruppo di misura fino alla classe G 6 senza appuntamento personalizzato.

*Caso 5: Provincia con 194.350 clienti finali allacciati.*

Si ipotizza che in sede di controllo venga scelta come popolazione delle prestazioni di qualità commerciale da sottoporre a controllo l'elenco QC.B relativo alle richieste con appuntamento personalizzato. Dalle 740 prestazioni viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione, ad esempio di 50 prestazioni, da sottoporre al controllo dei dati di qualità. Il campione sarà quindi composto solo da prestazioni relative a richieste con appuntamento personalizzato, come pure la popolazione di riferimento sarà costituita solo da richieste con appuntamento personalizzato.

*Caso 6: Provincia con 41.378 clienti finali allacciati.*

Si ipotizza che in sede di controllo venga scelta come popolazione delle prestazioni di qualità commerciale da sottoporre a controllo la porzione di elenco QC.A.3 relativa alle sole richieste di attivazione per clienti finali con gruppo di misura fino al calibro G 6 senza appuntamento personalizzato. Dalle 2.432 prestazioni viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione, ad esempio di 80 prestazioni, da sottoporre al controllo dei dati di qualità. Il campione sarà quindi composto solo da prestazioni relative a richieste di attivazione per clienti finali con misuratore fino alla classe G 6 senza appuntamento personalizzato, come pure la popolazione di riferimento sarà costituita solo da richieste di attivazione per clienti finali con misuratore fino alla classe G 6 senza appuntamento personalizzato.