



**Osservazioni Federutility  
al Documento di consultazione  
dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas  
DCO 19/08**

**Orientamenti finali per la regolazione della qualità dei servizi di  
distribuzione e misura del gas nel III periodo di regolazione**

## **Osservazioni generali**

Con il documento in esame l'Autorità, nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione n. 234/07, illustra gli orientamenti finali per la regolazione della qualità dei servizi gas per il terzo periodo di regolazione dal 1 gennaio 2009 al 31 dicembre 2012.

Federutility, rispetto a quanto già espresso in merito al sistema di recuperi di sicurezza prospettato nella precedente consultazione (DCO 1/08) ritiene che, qualora adottato, il passaggio obbligatorio a tale meccanismo non risulta compatibile con i tempi ipotizzati nella proposta.

Gli investimenti per le dotazioni informatiche nonché la nuova organizzazione gestionale necessaria all'adeguamento dei sistemi ai prerequisiti di accesso fissati nel documento di consultazione necessitano a nostro avviso di un periodo di analisi organizzativa e ricerca di mercato non conciliabili con l'entrata in vigore del provvedimento.

Sarebbe auspicabile in tal senso prevedere un periodo transitorio di tolleranza nel quale sterilizzare gli effetti economici di incentivi e penali fermo restando il perseguendo del livello obiettivo fissato attraverso recuperi annui di sicurezza entro i tempi previsti dall'articolo 14.23.

Ciò premesso si sviluppano qui di seguito gli spunti di consultazione proposti.

## **Osservazioni agli spunti di consultazione**

### **Parte I**

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

---

##### ***Q. 1: Ambito provinciale di esercente per la misura dei recuperi di sicurezza***

***Condividete le proposte dell'Autorità in tema di ambito provinciale di esercente per la misura dei recuperi di sicurezza? Se no, per quali motivi?***

Si ritiene opportuno segnalare che l'ambito provinciale in sostituzione all'impianto di distribuzione, come base di partenza per il calcolo degli incentivi legati alla componente dispersione, non rappresenta sempre una dimensione più ampia come negli intenti dell'AEEG. Sono diversi infatti i casi di un unico impianto o addirittura di un unico comune per provincia gestiti dallo stesso distributore. Si propone pertanto di concedere al distributore la possibilità di aggregare più impianti in un unico ambito a prescindere dalla provincia di appartenenza.

---

##### ***Q.2: obblighi di servizio ed innalzamento del Qmax***

***Condividete le proposte dell'Autorità in tema di obblighi di servizio e di innalzamento del Qmax? Se no, per quali motivi?***

Si osserva come i prerequisiti per l'accesso agli incentivi/penalità, trasformati in obblighi di servizio, siano verificati su una base dati diversa rispetto al calcolo degli stessi (con riferimento a impianto di distribuzione/ambito provinciale).

---

**Q.3: livello obiettivo**

**Condividete le proposte dell'Autorità in materia di fissazione del livello obiettivo? Se no, per quali motivi?**

Condivisa la semplificazione derivante dall'eliminazione del grado di concentrazione e all'individuazione di un unico livello obiettivo intermedio.

---

**Q.4: livelli di partenza e tasso annuo di miglioramento**

**Condividete le proposte dell'Autorità in materia di livelli di partenza e di tasso annuo di miglioramento? Se no, per quali motivi?**

Si propone di considerare un peso diverso in funzione della classe delle dispersioni localizzate nel calcolo dell'indicatore DTconv e di diminuire il valore del tasso di miglioramento rispetto all'intervallo proposto almeno per il primo periodo di applicazione del sistema obbligatori incentivi/penalità.

---

**Q.5: livello di riferimento**

**Condividete la proposta dell'Autorità in materia di livello di riferimento? Se no, per quale motivo?**

Condivisa

---

**Q.6: gradualità di passaggio dall'adesione volontaria al sistema obbligatorio di incentivi/penalità per recuperi di sicurezza**

**Condividete la proposta dell'Autorità in tema di gradualità di passaggio dall'adesione volontaria al sistema obbligatorio di incentivi/penalità per recuperi di sicurezza? Se no, per quali motivi? Condividete la proposta dell'Autorità in tema di franchigia e di tetti massimi agli incentivi ed alle penalità? Se no, per quali motivi?**

Si ritiene opportuno prorogare il periodo dell'adesione volontaria per tutti i distributori a causa degli onerosi investimenti gestionali ed informatici conseguenti all'adeguamento al nuovo sistema. Con riferimento alla lettera a) par. 4.31 si propone il massimo valore per la franchigia prevista.

---

**Q.7: valorizzazione economica degli incentivi / penalità relativi alle dispersioni**

**Condividete la proposta dell'Autorità in tema di valorizzazione economica degli incentivi/penalità relativi alle dispersioni? Se no, per quali motivi?**

Nessuna Osservazione

---

**Q.8: procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive relative agli incentivi/penalità**

**Condividete la procedura proposta per la verifica delle dispersioni? Se no, per quali motivi?**

Si ritiene inapplicabile l'archiviazione delle registrazioni vocali per impianto e attinenza al pronto intervento. L'utilizzo di sistemi informativi diversi non consente la catalogazione automatica come richiesto ma solamente l'archiviazione cronologicamente sequenziale delle

registrazioni. Si evidenzia infine che il codice univoco dell'evento viene attribuito successivamente alla registrazione vocale.

---

**Q.9: effetti economici delle verifiche ispettive relative agli incentivi/ penalità**

**Condividete le proposte sugli effetti economici delle verifiche ispettive relative agli incentivi/ penalità? Se no, per quali motivi?**

Si ritiene opportuno verificare un numero minimo di eventi, tale da evitare che poche situazioni non conformi incidano significativamente sull'esito dell'intera verifica, prevedendo in questi casi opportune franchigie.

Non si condivide l'applicazione della mancanza dei requisiti di cui al punto 4.14 c) eventualmente riscontrati su un solo impianto all'intero ambito provinciale.

---

**Q.10: promozione degli investimenti per la sicurezza nella distribuzione di gas**

**Si condivide le proposte dell'Autorità in tema di promozione degli investimenti per la sicurezza nella distribuzione di gas? Ritenete che vi siano ulteriori tipologie di investimenti meritevoli di promozione specifica?**

Relativamente all'indicatore di telecontrollo delle pressioni di esercizio in uscita ai gruppi di riduzione si segnala l'incongruenza tra il parametro km di rete con telecontrollo e numero dei GRF con telecontrollo per impianto di distribuzione.

---

**Q.11: termini di comunicazione dei dati di qualità**

**Si condivide la proposta dell'Autorità in tema di anticipazione dei termini per la comunicazione dei dati di qualità del servizio? Ritenete che si debba fissare il termine del 31 dicembre di ogni anno entro il quale definire gli incentivi e le penalità relative all'anno precedente?**

Alla luce delle nuove implementazioni informatiche richieste si ritiene ingiustificato l'anticipo della comunicazione annuale dei dati.

---

**Q.12: obiettivo di regolazione B, componente degli incentivi relativi all'odorizzante**

**Condividete la proposta dell'Autorità in tema di componente degli incentivi relativa all'odorizzazione? Se no, per quali motivi?**

Condivisa

---

**Q.13: obiettivo di regolazione C, miglioramento del servizio di pronto intervento e omogeneizzazione del comportamento tra i distributori**

**Condividete la proposta dell'Autorità in tema di miglioramento del servizio di pronto intervento e omogeneizzazione del comportamento tra i distributori? Se no, per quali motivi?**

Non condivisa l'obbligatorietà di un tempo massimo di risposta di 60 secondi per tutte le chiamate (anche non inerenti il pronto intervento). Tale tempistica, realizzabile solo con un aumento delle linee e del numero degli addetti, costituisce un evidente caso di over quality non giustificabile con i pochi benefici che si possono ottenere (non incide significativamente sulla

diminuzione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata). Si richiede comunque debbano essere meglio specificate le modalità di calcolo dei tempi relativi alla chiamata e la possibilità di detrarre il tempo della declaratoria per la tutela della di privacy.

---

**Q.14: livello generale ed obblighi di servizio per pronto intervento**

**Condividete le proposte dell'Autorità in materia di livello generale e di obblighi di servizio per pronto intervento? Se no, per quali motivi?**

Si propone di non assumere un valore assoluto della franchigia ma di adeguarlo non tanto alle dimensioni dell'impianto (numero di clienti/km di rete) ma al numero di richieste pervenute ed inerenti il pronto intervento.

---

**Q.15: sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo**

**Condividete la proposta in materia di sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo? Se no, per quali motivi?**

Nessuna osservazione

---

**Q.16: registrazione e comunicazione in materia di protezione catodica delle reti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale**

**Condividete la proposta in materia di registrazione e comunicazione di protezione catodica delle reti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale? Se no, per quali motivi?**

Nessuna osservazione

---

**Q.17: obblighi di messa in efficace protezione catodica o sostituzione dei tratti di rete di gas naturale in acciaio non protetto catodicamente**

**Condividete la proposta in materia di obblighi di messa in efficace protezione catodica o sostituzione dei tratti di rete di gas naturale in acciaio non protetto catodicamente? Se no, per quali motivi?**

Condivisa

---

**Q.18: periodo di avviamento e di subentro**

**Condividete le proposte di riduzione della durata dei periodi di avviamento e di subentro ai soli fini della regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas? Se no, per quali motivi? Condividete gli ulteriori obblighi di comunicazione? Se no, perché?**

Si ribadisce la necessità di stabilire deroghe agli obblighi di comunicazione in caso di contenzioso avente ad oggetto l'aggiudicazione della gara medesima e comunque nei casi in cui la data di subentro non sia definibile con congruo anticipo.

## Parte II

### Qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas

---

#### ***Q.19: Obiettivo di regolazione D: esecuzione di lavori semplici***

***Condividete le proposte dell'Autorità in tema di esecuzione di lavori semplici? Se no, per quali motivi?***

Paragrafo di riferimento: 9.10

Considerazioni:

Condivisa.

---

#### ***Q.20: Gradualità di estensione della regolazione della qualità commerciale***

***Condividete le proposte dell'Autorità in tema di gradualità di estensione della regolazione della qualità commerciale? Se no, per quali motivi?***

Paragrafo di riferimento: 10.6

Considerazioni:

Condivisa.

---

#### ***Q.21: Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale***

***Condividete le proposte dell'Autorità in tema di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale? Se no, per quali motivi?***

Paragrafi di riferimento: 10.9 - 10.10

Considerazioni:

Su questo tema si condivide l'ipotesi prospettata nel documento di non avanzare ulteriori proposte ma attendere la conclusione di un primo periodo di attuazione delle nuove norme.

A tale riguardo sarebbe auspicabile un incontro tra Associazioni e Autorità per una rilettura applicativa dell'intero argomento alla luce del combinato disposto della Delibera ARG/gas 51/08 e della Delibera ARG/gas 90/08.

Relativamente a questo ultimo provvedimento infatti, esistono forti dubbi circa l'utilizzo della normativa metrologica (RD 7088 del 23/8/1890 agli articoli 32 e 33) al posto di quella attualmente vigente per la verifica dei contatori gas (UNI 11003) per le valutazioni sull'errore max. di misura.

Esprimiamo inoltre alcune perplessità sulla congruità della ricostruzione dei consumi:

Articolo 43.12, lettera b). Il distributore deve prendersi a carico tutti gli oneri derivanti dalla ricostruzione dei consumi:

- come si deve comportare nei confronti del venditore? Riflesso venditore con Erario

---

#### ***Q.22: Richiesta di preventivo per lavori semplici e complessi e di verifica della pressione di fornitura***

***Condividete le proposte dell'Autorità in tema di richiesta di preventivo per lavori semplici e complessi e di verifica della pressione di fornitura? Se no, per quali motivi?***

Proposte:

Paragrafo di riferimento: 10.20

Necessita chiarire se il riferimento è per Clienti allacciati da AP/MP e serviti in MP:

in questo caso si concorda l'estensione dei Preventivi a Clienti MP dello Standard Qualità, fermo restando che per la pressione di fornitura necessita approfondire il problema in quanto normalmente le apparecchiature di riduzione della stessa sono di Proprietà del Cliente Finale [GRM Vendita].

Paragrafo di riferimento: 10.21

Non si condivide l'estensione della Prestazione di "Verifica Pressione" da Standard Generale a "Standard Specifico".

Condividiamo l'anomalia della Proposta in quanto motivata da un volume esiguo di richieste di verifica della pressione di fornitura su clienti serviti in Bassa Pressione [soggetti al Testo Integrato]: non superiore a 10/annue per Medio Distributore e, per alcuni Distributori, spesso ricondotte a Richieste di "Pronto Intervento" al fine di "adottare Azione Correttiva immediata" sul Problema tecnico segnalato.

Si precisa inoltre che i Distributori non sono a conoscenza di particolari criticità correlate a tale prestazione e/o di nuove necessità specifiche da parte dei clienti finali a riguardo di tale prestazione.

---

***Q.23: Allineamento del settore del gas al settore elettrico***

***Condividete le proposte dell'Autorità in tema di allineamento della regolazione della qualità commerciale del settore del gas a quella del settore elettrico? Se no, per quali motivi?***

Paragrafi di riferimento: **10.28 – 10.29**

**Proposte:**

Si condivide l'obiettivo generale di favorire la convergenza tra i due settori al fine di assicurare una maggior uniformità dei livelli di qualità del settore energetico, ma si ritiene necessario fare in modo che tale percorso sia graduale, verificando gli eventuali impatti amministrativi ed economici delle innovazioni da introdurre: in caso di conferma da parte dell'AEEG, si suggerisce di prevederne un differimento di decorrenza di almeno 1 anno rispetto a proposta: Gennaio 2010 criteri Indennizzi.

- Si ritiene opportuno che l'AEEG dia delle indicazioni al Distributore su come gestire i casi di non rintracciabilità del cliente finale quando è necessario definire un appuntamento per l'esecuzione della prestazione. Precisiamo inoltre che lo stesso Distributore non ha i dati commerciali del cliente finale e spesso risulta impossibile rintracciare lo stesso cliente.
- Si propone nuovamente di differire di almeno 1 anno la riduzione della fascia oraria di Appuntamenti "Non posticipati" da 3 ore a 2 ore, per permettere l'ottimizzazione delle Squadre operative sul territorio. Esistono infatti problematiche legate agli Appuntamenti per Preventivi Complessi dove la programmazione potrebbe essere fallace rispetto alla durata degli interventi.
- Abbiamo dubbi sulla riconducibilità di Appuntamenti negativi causa Cliente di sola assenza di questo, o suo incaricato. Si elencano i possibili ulteriori casi che si verificano:
- In Preventivazione Lavori il Cliente o incaricato potrebbe avere necessità di approfondire con 2° appuntamento il dubbio sulla posizione proposta dell'Allaccio e Gruppo Misura;

- Nella Attività sui Misuratori potrebbero esservi delle condizioni di inaccessibilità alla Prestazione per motivazioni tecniche varie non imputabili all'Azienda:
  - contatore non corrispondente all'impianto interno del cliente;
  - anomalie sui sigilli o danni sulle opere di presa e/o vano di alloggiamento non congruente;
  - documenti da ritirare non disponibili [esempio: Allegato "E" su riattivazioni da P.I.].

---

**Q.24: Atti autorizzativi ed anticipazione degli appuntamenti**

**Condividete le proposte dell'Autorità in tema di atti autorizzativi e di anticipazione degli appuntamenti? Se no, per quali motivi?**

Paragrafo di riferimento: **10.35**

**Considerazioni su Atti autorizzativi:**

Le imprese di Distribuzione hanno da tempo introdotto criteri di "Permessi Primari" e "Permessi Secondari" per "gestire al meglio" le casistiche in cui necessitano acquisire Permessi multipli per i quali necessita richiedere il secondo dopo aver acquisito il primo.

Sono esemplificativi i casi di:

- "Strada Provinciale + Autorizzazione Centro abitato + Movieri/Semaforo";
- "Strada Comunale + Ordinanza Polizia Municipale [Codice Strada]".

Si concorda sulla Proposta AEEG al Paragrafo 10.35 chiedendo comunque di "argomentare" la proposta su indicata sulle definizioni di "atti autorizzativi" nella revisione finale del Testo Integrato.

Si chiedono inoltre indicazioni sulla necessità di "registrare" sul Preventivo di Spesa Permessi secondari che sono comunque correlati al Primario e che possono confondere il Cliente sulla reale necessità di quanti sono i Permessi legati al suo specifico Lavoro:

Per un Permesso SP in area urbana necessita infatti richiedere il Permesso SP, a rilascio avvenuto chiedere il 2° [Centro Abitato] al Comune, una volta ricevuto il 2° richiedere un 3° e un 4° agli Organi di Vigilanza di Comune e Provincia per il Codice Strada [Movieri e Polizia Municipale]. In realtà il Permesso è unico e l'interlocutore è la Provincia, anche se senza la Polizia Municipale non si può mai procedere ...

Paragrafo di riferimento: **10.36**

Considerazioni su Appuntamenti in anticipo e annullamento da parte della Vendita:

Si rimarca quanto già comunicato e non recepito da AEEG:

"Per quanto attiene il paragrafo 10.36 in merito agli Appuntamenti in anticipo e annullamento da parte della Vendita si condivide la proposta a condizione che vi sia la possibilità di "annullare" il precedente programmato come "annullo causa cliente finale", inserendo una nuova causale all'art. 52.1 comma b) del Testo Integrato.

Si propone inoltre di "estendere" tale opportunità anche a tutti gli "appuntamenti annullati causa Soc. Vendita" a seguito precisa rinuncia da parte del Cliente finale: codifica causala annullo come sopra.

Tale proposta dovrebbe permettere di non monitorare il tempo di tali prestazioni sul calcolo del tempo medio. L'introduzione di tale "causale" potrebbe "gestire" le attività di appuntamento

“differito” o “annullato” per cause dipendenti dalla Delibera 40/04 AEEG: sia per “Documentazione incompleta” che per “Accertamento negativo”.

Paragrafo di riferimento: **10.37**

Non si concorda quanto affermato al 10.37. Le fasce di ricevibilità delle richieste sembrano opportune visto il massiccio utilizzo di richieste che vengono inoltrate a mezzo posta elettronica certificata (PEC) generata in automatico dai sistemi. Il sempre più diffuso utilizzo di strumenti evoluti e la differente concezione di orario lavorativo tra distributori e società di vendita comporta che sia sempre più frequente che l'inoltro delle richieste avvenga oltre il normale orario di lavoro del distributore, di fatto impedendogli di avvalersi della facoltà concessa dal citato art. 48.8, lettera c). Per questo motivo si ritiene opportuno definire delle finestre temporali di ricevibilità delle richieste, qualora queste pervengano oltre i limiti temporali stabiliti (ad esempio 8.00-17.00) saranno considerate come ricevute il giorno lavorativo successivo. Infine, si ribadisce che tale accorgimento sarebbe molto utile ai fini della gestione della prestazione di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, che è l'unica ad essere misurata in giorni feriali.

NB: si ricorda infatti che la Programmazione di dettaglio nelle Unità Territoriali per gli appuntamenti con il cliente vengono effettuate la sera prima, per consentire all'inizio lavoro giorno successivo all'operatore di uscire subito sul territorio con Elenco predefinito e Documenti di supporto già stampati.