

Autorità per l'energia elettrica e il gas

**RELAZIONE A. I. R.**

**REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E  
MISURA DEL GAS PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 2009-2012  
(RQDG)**

(deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08)

## INDICE

<b>Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>1) Contesto normativo.....</b>	<b>5</b>
1.1) Normativa generale e procedurale .....	5
1.2) Normativa della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura .....	6
1.3) Normativa della sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas .....	7
1.4) Normativa della qualità commerciale del servizio gas .....	8
<b>2) Motivazioni alla base dell'intervento e obiettivi dell'Autorità .....</b>	<b>13</b>
2.1) Motivazioni tecniche, economiche e sociali .....	13
2.1.1 Sicurezza e continuità .....	13
2.1.2 Qualità commerciale .....	15
2.2) Obiettivi dell'Autorità.....	17
<b>3) I destinatari dell'intervento e il processo per la consultazione.....</b>	<b>18</b>
3.1) I destinatari dell'intervento .....	18
3.2) Il processo per la consultazione .....	18
3.2.1 Ricognizione preliminare .....	19
3.2.2 Prima fase per la consultazione con opzioni alternative per gli aspetti più rilevanti.....	19
3.2.3 Seconda fase per la consultazione con proposte di dettaglio e schema di articolato .....	20
<b>4) Opzioni esaminate, valutazione e risultati della consultazione.....</b>	<b>21</b>
4.1) Obiettivo A): favorire l'eliminazione delle dispersioni di gas sulle reti.....	21
4.1.1 Opzioni presentate nel primo documento per la consultazione e valutazione preliminare .....	21
4.1.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione...	22
4.1.3 Valutazione delle opzioni e proposte del secondo documento per la consultazione .....	23
4.1.4 Principali osservazioni ricevute a seguito del secondo documento per la consultazione.....	25
4.2) Obiettivo B): aumentare il numero delle misure del grado di odorizzazione del gas e razionalizzare l'allocazione degli incentivi/penalità per recuperi di sicurezza tra le diverse componenti .....	26
4.2.1 Opzioni presentate nel primo documento per la consultazione e valutazione preliminare .....	26
4.2.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione...	26
4.2.3 Valutazione delle opzioni e proposte del secondo documento per la consultazione .....	27
4.2.4 Principali osservazioni ricevute a seguito del secondo documento per la consultazione.....	27
4.3) Obiettivo C): migliorare il servizio di pronto intervento e garantire omogeneità di comportamento tra i distributori .....	27
4.3.1 Opzioni presentate nel primo documento per la consultazione e valutazione preliminare .....	27

4.3.2	Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione...	28
4.3.3	Valutazione delle opzioni e proposte del secondo documento per la consultazione .....	28
4.3.4	Principali osservazioni ricevute a seguito del secondo documento per la consultazione.....	29
4.4)	Obiettivo D): Aumentare l'efficienza e la non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni .....	29
4.4.1	Opzioni presentate nel primo documento per la consultazione e valutazione preliminare .....	29
4.4.2	Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione...	30
4.4.3	Valutazione delle opzioni e proposte del secondo documento per la consultazione .....	31
4.4.4	Principali osservazioni ricevute a seguito del secondo documento per la consultazione.....	32
<b>5)</b>	<b>Provvedimento finale .....</b>	<b>33</b>
5.1)	Sezione I: definizioni .....	33
5.2)	Sezione II: regolazione della sicurezza e continuità .....	33
5.3)	Sezione III: qualità commerciale .....	37
5.4)	Sezione IV: verifica dei dati di qualità.....	39
5.5)	Sezione V: disposizioni transitorie e finali .....	39
<b>Appendici .....</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>	
Appendice 1.	Soggetti intervenuti nelle due fasi per la consultazione.....	40
Appendice 2.	<i>Executive summary della ricerca demoscopica sui clienti finali di gas .....</i>	41
Appendice 3.	Criteri utilizzati per la valutazione preliminare delle opzioni alternative di regolazione .....	53

## **PREMESSA**

La presente Relazione di Analisi di impatto della regolazione illustra i contenuti della Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (di seguito: RQDG) approvata con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 (di seguito: deliberazione ARG/gas 120/08).

La RQDG è stata emanata dall'Autorità nel quadro del procedimento avviato con la deliberazione 26 settembre 2007, n. 234/07 per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di distribuzione, vendita e misura del gas (di seguito: procedimento sulla qualità dei servizi gas) per il periodo di regolazione dall'1 gennaio 2009 al 31 dicembre 2012 (III periodo di regolazione).

Il procedimento sulla qualità dei servizi gas per il terzo periodo di regolazione si è svolto in parallelo all'analogo procedimento per le tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il medesimo periodo di regolazione, avviato con la deliberazione 18 settembre 2007, n. 225/07. Entrambi questi procedimenti sono stati inseriti nella sperimentazione triennale dell'Analisi di impatto della regolazione (di seguito: AIR) avviata con la deliberazione 28 settembre 2005, n. 203/05.

La deliberazione ARG/gas 120/08 dispone l'emanazione di un Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009 – 2012 (TUDG) di cui la RQDG costituirà la Parte I; la Parte II del medesimo TUDG sarà costituita dalla Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RTDG) da approvare al completamento del procedimento avviato con la deliberazione n. 225/07.

La presente relazione AIR illustra gli obiettivi, le motivazioni, i destinatari e i contenuti delle opzioni e delle proposte di regolazione avanzate dall'Autorità nell'ambito del procedimento sulla qualità dei servizi gas, nel corso del quale sono stati emanati due documenti per la consultazione con riferimento ai servizi di distribuzione e misura:

- 1) il documento diffuso il 15 febbraio 2008, intitolato “Opzioni per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel III periodo di regolazione (2009-2012)”, atto DCO 1/08 (di seguito: primo documento per la consultazione), conteneva alcune opzioni alternative di regolazione per ciascuno degli aspetti più rilevanti in esame; per ciascuna opzione è stata condotta, attraverso un'analisi multi-criteri, una valutazione qualitativa preliminare e sono state sollecitate ai soggetti interessati osservazioni e elementi quantitativi per la scelta dell'opzione preferibile;
- 2) il documento diffuso il 17 giugno 2008, intitolato “Orientamenti finali per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel III periodo di regolazione”, atto DCO 19/08 (di seguito: secondo documento per la consultazione), conteneva le proposte in merito alle opzioni preferite dall'Autorità a seguito della valutazione delle osservazioni pervenute e lo schema di provvedimento del Testo integrato qualità gas 2009-2012.

La revisione della regolazione della qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas per il terzo periodo di regolazione, pur essendo inserita nei procedimenti avviati con le deliberazioni n. 209/06 e n. 234/07 rispettivamente per i settori elettrico e gas, è stata demandata ad un separato processo di consultazione iniziato con la pubblicazione del primo documento per la consultazione 12 giugno 2008, DCO 18/08, intitolato “Qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di energia elettrica e gas” (di seguito: DCO 18/08).

La RQDG, approvata con la deliberazione ARG/gas 120/08 di cui costituisce l’Allegato, contiene tutte le norme regolatorie applicabili ai servizi di distribuzione e misura del gas, per quanto concerne la qualità di tali servizi<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Esso sostituisce il Testo integrato della qualità dei servizi gas vigente per il periodo di regolazione 2005-2008 (Allegato A alla deliberazione n. 168/04 e successive modifiche e integrazioni). La deliberazione ARG/gas 120/08 indica i limiti nei quali continuano ad applicarsi nel 2009, per esigenze di gradualità o per la regolazione di partite economiche relative al 2008, alcune norme del Testo integrato della qualità dei servizi gas approvato con la deliberazione n. 168/04.

## 1) CONTESTO NORMATIVO

Questa sezione della Relazione AIR illustra il contesto normativo e i vincoli di natura giuridica dell'intervento regolatorio. Nei paragrafi seguenti è riportata la normativa rilevante che disciplina la materia oggetto del provvedimento che definisce il contesto normativo e che è stata considerata nella formulazione e nella definizione del provvedimento finale (la normativa di carattere generale e procedurale e la normativa relativa alla qualità dei servizi di distribuzione e misura).

### 1.1) Normativa generale e procedurale

La legge 14 novembre 1995, n. 481/95, all'art. 2, comma 12, lettere *g*) e *h*), attribuisce all'Autorità, tra le varie funzioni, quella di emanare le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente. La legge attribuisce altresì all'Autorità il compito di determinare i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti dalla stessa. Questi sono i fondamenti normativi della regolazione della qualità del servizio, che trova nella legge anche i necessari collegamenti con la regolazione tariffaria [art. 2, comma 12, lettere *d*) ed *e*)]. In particolare, l'Autorità ha autonomamente deciso di rivedere la regolazione della qualità del servizio in fase con la cadenza quadriennale della regolazione tariffaria, rispettando in tal modo il dettato di legge per "standard almeno triennali" di cui all'art. 2, comma 19, lettera *a*), della legge n. 481/95.

Il provvedimento si inserisce coerentemente nel quadro normativo comunitario delineato per il settore gas dalla direttiva 2003/55/CE del 26 giugno 2003 (norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 98/30/CE).

Prima di passare all'esame di maggior dettaglio della normativa specifica, si richiamano le principali norme di carattere procedurali applicabili. I procedimenti generali dell'Autorità sono disciplinati dalle norme di cui alla deliberazione dell'Autorità 20 maggio 1997, n. 61/07. In attuazione dell'articolo 12 della legge del 29 luglio 2003, n. 229, l'Autorità ha avviato con la propria deliberazione 28 settembre 2005 n. 203/05 (di seguito: deliberazione n. 203/05) una sperimentazione triennale dell'Analisi di impatto della regolazione. Come anticipato in premessa, il procedimento sulla qualità dei servizi gas è stato indicato dall'Autorità tra quelli inseriti nella sperimentazione AIR.

La deliberazione dell'Autorità 8 gennaio 2008, GOP 1/08, recante "Adozione del Piano Strategico Triennale 2008-2010 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas", prevede tra gli obiettivi strategici quello del miglioramento della qualità della regolazione, anche attraverso la sua semplificazione e l'emanazione di testi unici.

Infine, tra le norme generali è da richiamare il Testo integrato *unbundling* che raccoglie le norme dell'Autorità in materia di separazione amministrativa, funzionale e contabile dei servizi funzionali all'erogazione dell'energia elettrica e del gas.

Il Riquadro 1 compendia il quadro normativo generale e procedurale sopra richiamato.

### **Riquadro 1 – quadro normativo generale e procedurale**

#### *Norme comunitarie*

- direttiva 2003/55/CE del 26 giugno 2003 del Parlamento europeo e del Consiglio relativa a “*Norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 98/30/CE*”.

#### *Norme statali*

- legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95), recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”, ed in particolare l’articolo 2, comma 12, lettere d), e), g) e h);
- decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 (di seguito: decreto legislativo n. 164/00) recante “*Attuazione della direttiva 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale*”.

#### *Norme procedurali*

- deliberazione dell’Autorità 20 maggio 1997, n. 61/97 recante “*Disposizioni generali in materia di svolgimento dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas*”;
- legge del 29 luglio 2003 n. 229, recante “*Interventi in materia di qualità della regolazione, riassetto normativo e codificazione - Legge di semplificazione 2001*”, in particolare art. 12;
- deliberazione dell’Autorità 28 settembre 2005 n. 203/05, recante “*Avvio della sperimentazione triennale della metodologia di Analisi di impatto della regolazione - Air - nell’Autorità per l’energia elettrica e il gas*”;
- deliberazione dell’Autorità 26 settembre 2007, n. 234/07 recante “*Avvio di procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas per il terzo periodo di regolazione*”.

#### *Norme di unbundling*

- deliberazione dell’Autorità 20 maggio 2007, n. 11/07 recante “*Obblighi di separazione amministrativa e contabile (unbundling) per le imprese operanti nei settori dell’energia elettrica e del gas*”.

### **1.2) Normativa della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura**

La regolazione dell’Autorità in materia di qualità dei gas è stata introdotta per la prima volta alla fine del 2000 con le deliberazioni n. 47/00 e n. 236/00, confluite al termine del primo periodo di regolazione nel Testo integrato della qualità dei servizi gas emanato con la deliberazione dell’Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04 vigente per il periodo di regolazione 2005-2008, approvato e successive modifiche e integrazioni (di seguito: Testo integrato previgente).

Il Testo integrato previgente è suddiviso in cinque Parti:

- a) Parte I – Definizioni;
- b) Parte II – Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas;
- c) Parte III – Qualità commerciale dei servizi gas;
- d) Parte IV – Verifica dei dati di qualità;
- e) Parte V – Disposizioni finali e transitorie.

### 1.3) Normativa della sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas

La sicurezza del servizio di distribuzione del gas è la salvaguardia delle persone e delle cose dai danni derivanti da esplosioni, da scoppi e da incendi provocati dal gas distribuito; essa dipende da un'adeguata odorizzazione del gas attraverso sostanze odorizzanti, finalizzata a consentire di avvertirne la presenza nell'aria ai fini della rapida individuazione di eventuali dispersioni di gas, da un servizio di pronto intervento che assicuri un rapido intervento in caso di chiamata tale da assicurare un tempestivo ripristino della sicurezza degli impianti, dalla eliminazione delle fughe di gas anche attraverso l'ispezione della rete di distribuzione e dalla protezione catodica delle reti in acciaio. La continuità del servizio di distribuzione riguarda invece il numero e la durata delle interruzioni della fornitura di gas ai clienti finali.

L'Italia ha emanato nel 1971 la prima legge che detta norme per la sicurezza dell'impiego del gas (legge 6 dicembre 1971, n. 1083). La legge n. 1083/71 si riferisce sia alla sicurezza della rete sia alla sicurezza degli impianti di utenza a gas. A partire da tale legge il Comitato Italiano Gas (di seguito: Cig) ha emanato una serie di norme tecniche Uni-Cig che hanno regolato sotto il profilo tecnico gli aspetti rilevanti della distribuzione del gas. In aggiunta a ciò, il Cig, dietro impulso dell'Autorità e con la collaborazione delle associazioni tecniche di settore, ha sviluppato una serie di Linee guida che hanno definito le modalità di effettuazione delle attività rilevanti per la sicurezza (odorizzazione del gas, pronto intervento, classificazione ed eliminazione delle dispersioni di gas, protezione catodica, emergenze e incidenti da gas).

Ulteriori riferimenti normativi rilevanti ai fini della sicurezza nella distribuzione di gas sono sia l'articolo 2050 del Codice Civile sia il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, che definisce il distributore come gestore di un pubblico servizio, con i conseguenti obblighi relativi anche alla sicurezza. In attuazione di tale decreto legislativo sono stati emanati sia dal Ministero dello Sviluppo Economico sia dall'Autorità ulteriori provvedimenti; tra questi giova ricordare in particolare il codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale, approvato dall'Autorità con la deliberazione 6 giugno 2006, n. 108/06, che ha definito il quadro delle relazioni tra distributore di gas ed utenti della rete di distribuzione, ed il Decreto 16 aprile 2008, pubblicato l'8 maggio 2008 sul Supplemento Ordinario n. 115 alla Gazzetta Ufficiale n. 107, dei Ministeri dello Sviluppo Economico e dell'Interno recante "Regola tecnica per la progettazione, costruzione, collaudo, esercizio e sorveglianza delle opere e dei sistemi di distribuzione e di linee dirette del gas naturale con densità non superiore a 0,8".

In tema di regolazione della sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas, i due meccanismi principali previgenti sono:

- a) un sistema di obblighi di servizio, livelli nazionali base e di riferimento per alcuni indicatori rilevanti ed obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati all'Autorità per i distributori;
- b) un sistema di incentivi per i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale che premia i comportamenti virtuosi di chi eroga un servizio caratterizzato da livelli di sicurezza migliori rispetto ai livelli minimi definiti dalla deliberazione n. 168/04.

La regolazione incentivante è stata introdotta alla fine del 2005 per evitare che un sistema di soli obblighi di servizio conducesse gli esercenti a ripiegamenti dei livelli di sicurezza verso i minimi obbligatori, per stimolare i distributori di gas ad incrementare i livelli di sicurezza degli impianti di distribuzione e per ottenere un più generale allineamento agli standard di eccellenza già raggiunti in alcune zone del paese.



Il sistema di incentivi previgente prevede due componenti indipendenti: la prima premia la riduzione delle dispersioni di gas segnalate da terzi rispetto al dato del biennio di riferimento 2003-2004, mentre la seconda incentiva un maggior numero di controlli del grado di odorizzazione del gas rispetto al minimo annuale obbligatorio definito nel Testo integrato della qualità dei servizi gas.

Ai fini del riconoscimento degli incentivi venivano definiti, con riferimento alla componente degli incentivi relativa alle dispersioni, livelli “obiettivo”, da raggiungere entro il 2016, e “di riferimento” (o di eccellenza), oltre i quali non venivano riconosciuti premi. Gli incentivi non potevano essere erogati per gli impianti di distribuzione del gas nei quali fosse avvenuto un incidente da gas per responsabilità del distributore o per il quale non fosse stato ancora possibile accertarne la responsabilità. Per il periodo 2006-2008 l’accesso da parte dei distributori al sistema degli incentivi è stato su base volontaria.

#### **1.4) Normativa della qualità commerciale del servizio gas**

La regolazione della qualità commerciale è stata introdotta il 1° gennaio 2001 con l’entrata in vigore della deliberazione n. 47/00 ed è stata rivista nel corso del 2003-2004 in occasione dell’avvio del successivo periodo di regolazione, alla luce sia degli effetti positivi che delle criticità evidenziate dall’attuazione della precedente disciplina, inserendola nella Parte III del Testo integrato della qualità dei servizi gas.

Con il Testo integrato della qualità dei servizi gas sono stati revisionati gli standard già fissati per il precedente periodo, riducendo in alcuni casi i tempi massimi, e sono state individuate nuove aree da monitorare con appositi indicatori di qualità. Sono state apportate, inoltre, semplificazioni in particolare per quanto riguarda la regolazione dei tempi di preventivazione e gli standard generali, che sono stati ridotti di numero a fronte dell’introduzione di nuovi standard specifici.

Dal 1° gennaio 2006 con riferimento alla qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas sono entrati in vigore:

- a) livelli specifici, definiti o come tempo massimo per l’effettuazione della prestazione o come numero massimo di ore della fascia di puntualità, per:
  - (i) la preventivazione per l’esecuzione di lavori semplici;
  - (ii) la preventivazione per l’esecuzione di lavori complessi;
  - (iii) l’esecuzione di lavori semplici;
  - (iv) l’attivazione della fornitura;
  - (v) la disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
  - (vi) la riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
  - (vii) la fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati.
- b) livelli generali, definiti come la percentuale minima di clienti per i quali la prestazione richiesta è effettuata entro un tempo massimo, per:
  - (i) l’esecuzione di lavori complessi;
  - (ii) la verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente;
  - (iii) la risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni.

Il Testo integrato della qualità dei servizi gas prevede il pagamento di indennizzi automatici a favore del cliente finale in caso di non rispetto dei livelli specifici per causa dell’ercente. I distributori di gas possono comunque definire propri standard di qualità, ma solo se migliorativi o aggiuntivi rispetto a quelli definiti dall’Autorità. In questo caso, per l’esecuzione delle

prestazioni e il versamento degli indennizzi automatici gli esercenti devono fare riferimento ai livelli di qualità che si sono impegnati ad offrire.

Nel Testo integrato della qualità dei servizi gas si è tenuto conto del grado di avanzamento del processo di liberalizzazione per il settore gas e delle modifiche legislative intervenute al fine di attuare le necessarie separazioni tra la qualità commerciale relativa all'attività di distribuzione e quella relativa all'attività di vendita. Con la deliberazione 27 luglio 2005, n. 158/05 l'Autorità, al fine di rafforzare la tutela del cliente finale, ha modificato il Testo integrato della qualità dei servizi gas introducendo nuovi obblighi di tempestività per i venditori di gas, interlocutori diretti dei clienti finali, per la trasmissione delle richieste di prestazioni di competenza dei distributori, quali ad esempio le richieste di allacciamento e di preventivazione. A partire dal 1° gennaio 2006, infatti, tali richieste devono essere trasmesse al distributore da parte del venditore di gas entro tre giorni lavorativi e deve essere fornito al cliente finale un codice di identificazione della richiesta di prestazione presentata.

Con la deliberazione 19 dicembre 2005, n. 279/05 l'Autorità ha avviato il procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di standard di comunicazione tra distributori e venditori di gas naturale, anche in considerazione del fatto che la proposta presentata dalle Associazioni dei distributori e dei venditori di gas, ai sensi del comma 34.5 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, è sembrata non rispondere adeguatamente agli obiettivi da perseguire di incremento dell'efficienza e di ottimizzazione dei costi. Il procedimento, inserito nell'ambito della sperimentazione triennale dell'AIR, ai sensi della deliberazione n. 203/05, ha portato all'emanazione delle "Disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in tema di standard nazionale di comunicazione tra gli operatori nel settore del gas naturale", approvate con la deliberazione 18 dicembre 2006, n. 294/06 e all'istituzione di un tavolo di lavoro finalizzato al completamento della regolazione in tema, anche con riferimento a standard evoluti da utilizzare a regime.

Per quanto riguarda il servizio di misura del gas, l'Autorità intende promuovere l'introduzione di elementi di efficienza, qualità ed innovazione in materia e, pertanto, ha avviato con la deliberazione 9 luglio 2007, n. 169/07, un procedimento finalizzato alla definizione della regolazione funzionale-prestazionale e dell'assetto del servizio di misura nella distribuzione del gas naturale. Con il documento per la consultazione 9 luglio 2007, Atto n. 27/07, intitolato "Telemisura dei consumi dei clienti finali allacciati alle reti di distribuzione del gas naturale", poi, ha intrapreso una sequenza di attività volte alla raccolta di informazioni utili all'implementazione della telemisura nella distribuzione di gas, confermando l'approccio adottato per il settore elettrico che ha condotto all'approvazione della deliberazione 18 dicembre 2006, n. 292/06.

Con la deliberazione n. 333/07 l'Autorità ha approvato il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il terzo periodo di regolazione 2008–2011 (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi elettrici), contenente disposizioni in linea con il nuovo assetto di separazione societaria e funzionale previsto dalla normativa vigente. Con tale procedimento, inserito nella sperimentazione triennale dell'AIR, avviata con la deliberazione n. 203/05, sono state introdotte importanti revisioni al Testo integrato della qualità dei servizi elettrici alla regolazione della qualità commerciale:

- a) la sua estensione a tutti i distributori e venditori di energia elettrica;
- b) con decorrenza dal 1° gennaio 2009, la nuova disciplina degli appuntamenti con i clienti finali, con estensione dell'indennizzo automatico per mancato rispetto della fascia di puntualità a tutti gli appuntamenti fissati in data successiva a quella proposta dall'esercente

(indennizzo che viene a perdere, peraltro, la caratteristica di alternatività nei confronti di quello per mancato rispetto dello standard di tempestività, qualora applicabile alla prestazione richiesta);

- c) la trasformazione in livelli specifici degli standard di qualità relativi alla verifica della tensione e alla verifica dei gruppi di misura con decorrenza dal 1° gennaio 2009;
- d) con decorrenza dal 1° gennaio 2009, la modifica della disciplina degli indennizzi automatici, che vengono aumentati in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, secondo il seguente meccanismo:
  - se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
  - se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
  - se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il Riquadro 2 compendia il quadro normativo relativo alla regolazione della qualità dei servizi gas; sono richiamate anche alcune deliberazioni dell'Autorità in materia dei servizi elettrici, rilevanti per il principio di allineamento elettrico /gas adottato nel processo di revisione della qualità commerciale.

## Riquadro 2 – quadro normativo relativo alla regolazione della qualità dei servizi

### *Qualità dei servizi gas:*

- deliberazione dell’Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04 recante “*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*” e, in particolare, l’Allegato A come successivamente modificato e integrato;
- deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2005 n. 158/05 recante “*Integrazioni e modifiche della deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 29 settembre 2004, n. 168/04 in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas*”;
- deliberazione dell’Autorità 18 dicembre 2006 n. 294/06 recante “*Disposizioni in materia di standard di comunicazione tra i soggetti operanti nel settore del gas ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lettere g) ed h), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”;
- deliberazione dell’Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07 recante “*Approvazione del Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/07*”;
- deliberazione dell’Autorità 26 settembre 2007, n. 234/07 “*Avvio di procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di distribuzione, vendita e misura del gas per il terzo periodo di regolazione*”.

### *Qualità dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica:*

- deliberazione dell’Autorità 30 gennaio 2004, n. 4/04 (di seguito: deliberazione n. 4/04), recante “*Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007*” e in particolare, l’Allegato A, come successivamente modificato e integrato;
- deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2004, n. 247/04 recante “*Indennizzi automatici ai clienti finali e altre utenze in alta e media tensione con elevato numero di interruzioni per gli anni 2006 e 2007 (modifiche e integrazione del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 30 gennaio 2004, n. 4/04)*”;
- deliberazione dell’Autorità 20 giugno 2006, n. 122/06 recante “*Rilevazione dei clienti alimentati in bassa tensione effettivamente coinvolti nelle interruzioni del servizio elettrico (modifiche e integrazioni dell’articolo 14 del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici)*”;
- deliberazione dell’Autorità 8 novembre 2006, n. 246/06 recante “*Modifiche al Testo integrato della qualità dei servizi elettrici di cui all’Allegato A alla deliberazione 30 gennaio 2004, n. 4/04, e successive modificazioni*”;
- deliberazione dell’Autorità 18 dicembre 2006, n. 292/06, recante “*Direttive per l’installazione di misuratori elettronici di energia elettrica predisposti per la telegestione per i punti di prelievo in bassa tensione*” come successivamente modificata e integrata;
- deliberazione dell’Autorità 12 luglio 2007, n. 172/07, recante “*Direttiva per la tutela dei clienti finali di energia elettrica interessati da interruzioni prolungate o estese*” e in particolare l’allegato A alla stessa deliberazione;
- deliberazione dell’Autorità 7 novembre 2007, n. 281/07 recante “*Obblighi di registrazione delle interruzioni del servizio elettrico per le imprese di distribuzione dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011 e modifiche all’Allegato A alla deliberazione 30 dicembre 2004, n. 250/04*”;
- deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2007, n. 333/07 recante il “*Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011*”.

*Qualità del servizio di vendita dell'energia elettrica*

- deliberazione dell'Autorità 30 gennaio 2004, n. 4/04, recante “*Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007*” e in particolare, la Parte II dell'Allegato A, come successivamente modificato e integrato.

*Qualità dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas*

- deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2007, n 139/07 recante “*Direttiva in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas*”.

## 2) MOTIVAZIONI ALLA BASE DELL'INTERVENTO E OBIETTIVI DELL'AUTORITÀ

Questa sezione della Relazione AIR illustra gli obiettivi che l'Autorità, anche a seguito dell'attività di ricognizione inizialmente svolta, ha inteso perseguire e le motivazioni alla base dell'intervento, tenendo conto anche degli effetti della disciplina in vigore prima dell'emanazione della deliberazione ARG/gas 120/08.

### 2.1) Motivazioni tecniche, economiche e sociali

Per il servizio di distribuzione la principale esigenza tecnico-economica di regolazione della qualità dei servizi è da rinvenire, secondo le indicazioni della legge n. 481/95, nella necessità di fornire alle imprese regolate attraverso il meccanismo del price-cap stimoli ad assicurare livelli adeguati di qualità del servizio, per evitare che le riduzioni dei costi necessarie a ottenere superiori livelli di efficienza possano essere perseguite a scapito della qualità del servizio fornito.

#### 2.1.1 Sicurezza e continuità

Ai sensi dell'articolo 33, comma 33.2, del Testo integrato della qualità dei servizi gas previgente, i distributori di gas che intendevano richiedere gli incentivi per recuperi di sicurezza per il 2006, primo anno di applicazione del sistema, dovevano comunicarlo all'Autorità entro il 31 marzo 2007.

I distributori di gas che hanno manifestato entro la data stabilita l'interesse ad accedere agli incentivi e che hanno successivamente confermato la loro richiesta, specificando attraverso il sistema telematico messo a disposizione dall'Autorità gli impianti e le componenti degli incentivi (dispersioni e/o odorizzazione) ai quali erano interessati, sono stati 10 (dei quali 8 grandi, con più di 100.000 clienti finali allacciati, e 2 di dimensioni minori). Gli incentivi sono stati approvati con la deliberazione dell'Autorità 28 gennaio 2008, ARG/gas 6/08 (di seguito: deliberazione ARG/gas 6/08); i maggiori importi erogati riguardano la componente "dispersioni" (2.201.454,76 euro a fronte dei 1.178.367,55 euro per la componente "odorizzazione").

Gli impianti di distribuzione di gas naturale interessati dagli incentivi sono stati 564 al servizio di circa 4,4 milioni di clienti finali, rispetto ad un totale di circa 3.000 impianti in Italia che servono complessivamente oltre 19 milioni di clienti finali. Dei 564 impianti interessati dagli incentivi, 386, al servizio di circa 2,9 milioni di clienti finali, hanno avuto diritto alla sola componente legata all'odorizzazione, mentre 178, al servizio di circa 1,5 milioni di clienti finali, ad entrambe le componenti ("odorizzazione" e "dispersioni").

Il maggior numero di impianti di distribuzione interessati dalla componente legata all'odorizzazione rispetto a quello degli impianti interessati dalla componente legata alle dispersioni è con ogni probabilità da ricondursi alla maggiore semplicità del meccanismo di ottenimento della prima componente rispetto a quella legata alle dispersioni. Infatti, mentre l'effettuazione di un numero di misure di odorizzazione maggiore rispetto al minimo obbligatorio garantisce in maniera diretta l'ottenimento della componente "odorizzazione" degli incentivi, le attività e gli investimenti messi in atto da un distributore di gas per la riduzione delle

dispersioni producono di norma effetti sulla componente “dispersioni” in tempi più lunghi e non sempre direttamente proporzionali.

Dall’analisi dei dati forniti dalle imprese per gli impianti per i quali sono stati richiesti gli incentivi emerge che il sistema di incentivazione introdotto dall’Autorità ha favorito il recupero di sicurezza nel servizio di distribuzione del gas naturale. In particolare e con riferimento ai distributori che hanno richiesto gli incentivi per recuperi di sicurezza, nel 2006:

- a) per quanto riguarda la componente “dispersioni”, pur essendo interessato dai recuperi nelle dispersioni di gas solo un terzo degli impianti di distribuzione gestiti dagli esercenti che hanno richiesto gli incentivi, le dispersioni su segnalazione di terzi sulle reti di distribuzione degli 8 distributori sono state 8.733 nel 2006, al netto delle dispersioni segnalate da personale dipendente, rispetto alla media di 11.352 dispersioni del biennio di riferimento 2003–2004; tale riduzione ha riguardato preferenzialmente le dispersioni localizzate su segnalazione di terzi su parti interrato degli impianti;
- b) per quanto riguarda la componente “odorizzazione”, il numero di misure di odorizzazione del gas ha superato di 4,6 volte il numero minimo obbligatorio previsto dal Testo integrato della qualità dei servizi gas (oltre 7.600 misure effettuate a fronte di circa 1.650 misure minime obbligatorie); inoltre, tali misure sono state tutte effettuate o con gascromatografo e documentate da rapporti di prova completi di stampata dello strumento che evidenziano l’esito della misura, o effettuate presso laboratori accreditati SINAL.

L’ottenimento della componente “dispersioni” degli incentivi per l’anno 2006 si è rivelata più impegnativa rispetto alla componente “odorizzazione”. L’incentivo massimo ottenibile per la componente “dispersioni” è pari ad un massimo del 2% del vincolo dei ricavi della distribuzione dell’impianto interessato approvato dall’Autorità (nel caso in cui non si ottengano, per l’impianto stesso, incentivi per la componente “odorizzazione”). La media ottenuta nel 2006 dai distributori che hanno ottenuto incentivi per tale componente è stata dell’1,33%, con un minimo dello 0,18% ed un massimo dell’1,80%.

Dall’analisi dei dati comunicati dai distributori all’Autorità relativamente agli anni 2005 e 2006, emerge che il livello effettivo medio nazionale dell’indicatore definito dall’articolo 33, comma 33.8, del Testo integrato della qualità dei servizi gas (numero di dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazioni di terzi per migliaio di clienti allacciati) è in lieve miglioramento: si passa infatti da 15,3 dispersioni per migliaio di clienti finali nel 2005 a 14,87 nel 2006 (confermando il trend di graduale miglioramento dal 2003).

Dall’analisi dei dati comunicati all’Autorità dalle imprese emerge anche che:

- a) non sembra esservi una correlazione tra il grado di odorizzazione medio annuo del gas nell’impianto di distribuzione e il livello effettivo dell’indicatore “numero di dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazioni di terzi per migliaio di clienti allacciati”;
- b) anche gli esercenti che non hanno richiesto gli incentivi per la componente “odorizzazione” hanno effettuato complessivamente nel 2006 un numero di misure di odorizzazione superiore in media del 30-40% al minimo obbligatorio; tuttavia, tali misure non sono tutte effettuate con gascromatografo o mediante analisi di campioni del gas effettuate presso laboratori accreditati SINAL. Il fenomeno è con ogni probabilità attribuibile in buona parte all’efficacia delle campagne di controlli sulla qualità del gas

condotte annualmente dall'Autorità con il supporto del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza e della Stazione Sperimentale Combustibili.

A fronte di un incentivo ottenibile per la componente "odorizzazione" massimo dello 0,26% del vincolo dei ricavi della distribuzione dell'impianto interessato, nel 2006 ben il 60% degli impianti che hanno ottenuto gli incentivi ha raggiunto la percentuale massima con un valore medio dello 0,25%.

I dati analizzati sembrerebbero indicare che la regolazione previgente dell'Autorità in materia di misure del grado di odorizzazione era già efficace di per sé e che la componente degli incentivi legata all'odorizzazione non risultava particolarmente sfidante, a differenza di quella legata alle dispersioni. Si è ritenuto pertanto opportuno redistribuire gli incentivi disponibili a vantaggio di quest'ultima componente.

Il Testo integrato della qualità dei servizi gas previgente prevedeva alcuni requisiti obbligatori per il servizio di pronto intervento, applicabili a tutti i distributori di gas, ed altri requisiti definiti per i soli soggetti che richiedono gli incentivi per recuperi di sicurezza. Ai distributori di gas naturale che intendono accedere agli incentivi è stato richiesto anche di disporre o di avvalersi per tutti gli impianti di distribuzione gestiti di uno o più centralini di pronto intervento che avessero almeno le seguenti caratteristiche:

- a) registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute dal centralino di pronto intervento;
- b) registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento;
- c) registrazione di tipo informatico, per quanto attiene i dati telefonici, delle chiamate che siano risultate essere segnalazioni di pronto intervento;
- d) autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.

Le attività istruttorie ed ispettive condotte dall'Autorità nel 2007 nell'ambito del procedimento di approvazione degli incentivi per recuperi di sicurezza nel 2006 hanno evidenziato la fondamentale importanza del centralino di pronto intervento come "snodo" di gran parte delle attività connesse con la sicurezza della distribuzione di gas nonché la necessità di rendere più omogeneo il comportamento dei distributori anche attraverso indicazioni univoche di requisiti specifici.

### *2.1.2 Qualità commerciale*

La regolazione previgente prevedeva regimi semplificati in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale in funzione della dimensione del distributore ossia del numero di clienti finali alimentati in bassa pressione, distinguendo se minore o uguale a 3.000 e se minore o uguale a 5.000, ma maggiore di 3.000. Inoltre, la Parte III del Testo integrato della qualità dei servizi gas non si applicava nei comuni in corso di avviamento o di subentro del servizio di distribuzione, limitatamente a tale periodo. Sulla base della raccolta dei dati relativi all'anno 2006, non considerando gli esercenti che distribuivano solamente gas diversi dal gas naturale, risultava che erano 192 i distributori di gas naturale accreditati a sistema che servivano un numero di clienti finali superiore a 5.000, mentre il rimanente gruppo di esercenti era così suddiviso:

- a) 41 distributori alimentava in bassa pressione un numero di clienti finali inferiore a 5.000, ma superiore a 3.000;
- b) 44 distributori di gas alimentava in bassa pressione un numero di clienti finali inferiore a 3.000.



I livelli specifici di qualità commerciale sono stati fissati secondo il criterio della tipologia di utenza, caratterizzabile attraverso il calibro del gruppo di misura, così come gli indennizzi automatici da corrispondere in caso di mancato rispetto. Dall'esame dei dati comunicati dagli esercenti si evidenziava che:

- a) la maggioranza delle richieste riguarda il cosiddetto mercato domestico (gruppo di misura fino al G6), che necessita di una maggiore tutela; per tale tipologia di utenza, la prestazione di esecuzione di lavori semplici è quella che evidenzia il maggior numero di fuori standard, pari al 5,8%, contro il 4,4% rilevato per l'anno 2005;
- b) per la tipologia di utenza con gruppo di misura dalla classe G40, la percentuale dei fuori standard è sempre più bassa di quanto si registra per le altre due tipologie di utenza tranne che per l'attività di preventivazione, sia di lavori semplici che complessi.

Per quanto riguarda i tempi medi di effettuazione delle prestazioni si poteva osservare che risultano tutti al di sotto del valore soglia stabilito dal Testo integrato della qualità dei servizi gas precedente.

L'analisi quantitativa confermava l'opportunità della distinzione, introdotta dal Testo integrato della qualità dei servizi gas, tra preventivi per l'esecuzione di lavori semplici e preventivi per i lavori complessi, con la definizione di due diversi livelli specifici.

Sul tema degli appuntamenti concordati per l'effettuazione della prestazione richiesta, i cosiddetti appuntamenti personalizzati, il Testo integrato previgente ha recepito l'importanza per il cliente, evidenziata dalle Associazioni dei consumatori, di sapere in anticipo l'impegno di tempo che viene richiesto al cliente finale e ha ridotto la fascia di puntualità dalle iniziali 3 ore alle attuali 2 ore a partire, però, dal 1° gennaio 2006, lasciando così un periodo transitorio per il recepimento della modifica. La disciplina previgente prevede che il cliente finale fosse informato che, qualora avessero richiesto un appuntamento in data diversa da quella proposta dall'esercente, in caso di mancato rispetto dell'appuntamento gli sarebbe stato riconosciuto un indennizzo automatico per mancata puntualità, mentre non gli sarebbe stato riconosciuto l'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, anche se il distributore era tenuto a comunicargli una stima indicativa del tempo necessario per l'effettuazione della richiesta. L'analisi quantitativa ha evidenziato la possibile discrezionalità sottostante; infatti, è interessante che tra i distributori di gas, tenuti al rispetto della Parte III del Testo integrato della qualità dei servizi gas, ben 41 hanno comunicato un numero di appuntamenti personalizzati pari a zero per tutte le tipologie di utenza.

Con riferimento al rispetto dei livelli generali individuati dal Testo Integrato previgente, dall'analisi dei dati pervenuti tramite la raccolta telematica relativa all'anno 2006, si evinceva il sostanziale rispetto dei valori previsti tranne che per la verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale. Peraltro, il numero annuo di richieste relative a tale prestazione non era elevato; per l'anno 2006, infatti, sono stati dichiarati dai distributori di gas 3.093 verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, così suddivise per tipologia di utenza:

- a) 2.894 per gruppo di misura fino al G6;
- b) 140 per gruppo di misura dalla classe G10 alla G25;
- c) 59 per gruppo di misura dalla classe G40.

Per quanto concerne infine i distributori che fornivano gas di tipo diverso dal gas naturale, anche in considerazione delle condizioni in cui generalmente operano e dell'assetto del servizio, il Testo integrato previgente trovava applicazione limitatamente a quanto disposto in tema di

pronto intervento, di ispezione programmata delle reti e di predisposizione di adeguata cartografia.

## **2.2) Obiettivi dell'Autorità**

Gli obiettivi generali del procedimento sono stati indicati nella deliberazione n. 234/07 di avvio del medesimo e sono stati ulteriormente specificati nella fase iniziale di ricognizione e nel primo documento per la consultazione, diffuso il 15 febbraio 2008.

Nella deliberazione n. 234/07 l'Autorità ha indicato le seguenti finalità generali:

- a) garantire che standard di qualità, indennizzi ai clienti finali e incentivi per il miglioramento della qualità dei servizi siano definiti in coerenza con i provvedimenti adottati dall'Autorità in materia di regolazione della tariffe e corrispettivi per l'erogazione dei servizi di distribuzione e misura del gas, in particolare per quanto concerne la promozione degli investimenti finalizzati a migliorare aspetti di qualità non strettamente ricompresi nel sistema di standard e incentivi;
- b) assicurare coerenza con gli obiettivi di sviluppo del mercato interno del gas e con la separazione tra attività di distribuzione e di vendita;
- c) assicurare livelli di qualità nei servizi comparabili con i livelli di qualità raggiunti o proposti in altri Stati membri dell'Unione europea e omogenei sull'intero territorio nazionale per i clienti finali che si trovino in condizioni analoghe di erogazione dei servizi;
- d) contribuire a promuovere la concorrenza, la non discriminazione tra i soggetti interessati, la trasparenza e la completezza dell'informazione;
- e) favorire la convergenza delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi gas ed elettrici;
- f) passare, nel terzo periodo di regolazione, dal sistema di adesione volontaria al sistema degli incentivi da parte dei distributori all'applicazione obbligatoria di tale sistema con l'introduzione di penalità nel caso di miglioramento inferiore al corrispondente livello tendenziale.

In materia di sicurezza del servizio di distribuzione di gas l'obiettivo generale di passare nel terzo periodo di regolazione dal sistema di adesione volontaria al sistema degli incentivi all'applicazione obbligatoria di un sistema incentivi / penalità è stato articolato nei seguenti obiettivi specifici:

- favorire l'eliminazione delle dispersioni di gas sulle reti;
- aumentare il numero delle misure del grado di odorizzazione del gas e razionalizzare l'allocazione degli incentivi/penalità per recuperi di sicurezza tra le diverse componenti;
- migliorare il servizio di pronto intervento e garantire omogeneità di comportamento tra i distributori.

Gli obiettivi specifici alla base dell'intervento dell'Autorità in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas sono stati così identificati:

- garantire parità di trattamento per i clienti finali con uguali caratteristiche di consumo indipendentemente dal distributore di gas che effettua il servizio;
- aumentare l'efficienza e la non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni richieste.

### **3) I DESTINATARI DELL'INTERVENTO E IL PROCESSO PER LA CONSULTAZIONE**

Questa sezione della Relazione AIR illustra sia i destinatari dell'intervento, sia le modalità con cui i soggetti interessati sono stati sentiti nel corso del processo per la consultazione.

#### **3.1) I destinatari dell'intervento**

I destinatari diretti dell'intervento sono i soggetti la cui condotta sarà modificata direttamente a seguito dell'intervento regolatorio.

I principali destinatari diretti del provvedimento oggetto della presente Relazione AIR sono le imprese di distribuzione di gas, tra le quali bisogna distinguere quelle di maggiori dimensioni, già soggette integralmente alla regolazione della qualità del servizio, e quelli di minori dimensioni, che sono impattate in particolare in relazione all'obiettivo D indicato al paragrafo 2.3 ("garantire parità di trattamento per i clienti finali con uguali caratteristiche di consumo indipendentemente dal distributore di gas che effettua il servizio").

I destinatari indiretti dell'intervento sono i soggetti per i quali l'intervento produrrà comunque degli effetti rilevanti, pur non richiedendo direttamente la modifica del loro comportamento o delle loro attività. I principali destinatari indiretti del provvedimento oggetto della presente Relazione AIR sono i seguenti:

- a) i clienti finali di gas sia per usi domestici che per usi non domestici;
- b) le associazioni dei consumatori e degli utenti;
- c) le associazioni dei soggetti esercenti i servizi di distribuzione e misura di gas;
- d) i professionisti, gli esperti e i tecnici la cui attività è al servizio dei clienti o delle imprese esercenti i servizi di distribuzione e misura di gas (includendo tra questi anche organismi tecnici quali il Cig - Comitato Italiano Gas e l'Apce - Associazione per la Protezione dalle Corrosioni Elettrolitiche);
- e) le società che svolgono attività di sviluppo di sistemi informativi;
- f) i sindacati dei lavoratori delle imprese esercenti i servizi di distribuzione e misura di gas.

L'Appendice 1 alla presente Relazione AIR indica i soggetti che hanno partecipato al procedimento attraverso le diverse fasi descritte nel paragrafo seguente

#### **3.2) Il processo per la consultazione**

In coerenza con la metodologia AIR, il procedimento per la definizione della RQDG ha offerto a tutti i soggetti interessati (destinatari diretti e indiretti individuati nel precedente paragrafo) diverse occasioni per intervenire nel procedimento, fornendo elementi utili alla formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità.

In particolare, il procedimento si è articolato in una fase di ricognizione preliminare e in due fasi per la consultazione, corrispondenti all'emanazione di due distinti documenti per la consultazione e alla raccolta di osservazioni da parte dei soggetti interessati sulle proposte presentate dall'Autorità; ogni fase ha comportato l'analisi e la valutazione delle osservazioni pervenute da parte dei soggetti interessati sulle proposte presentate dall'Autorità.

Le proposte di regolazione sono state riformulate ogni volta tenendo ampiamente conto delle osservazioni pervenute dai soggetti interessati e tenendo altresì conto degli obiettivi, in relazione agli specifici temi di volta in volta trattati; sono state in ogni fase accolte le proposte e le osservazioni che potevano rendere il provvedimento più funzionale agli obiettivi e agli scopi.

Nel corso del processo per la consultazione, inoltre, i soggetti interessati sono stati continuamente informati delle attività condotte e del piano per la consultazione, pubblicato in ognuno dei documenti per la consultazione, periodicamente aggiornato in esito a ogni consultazione.

### 3.2.1 Ricognizione preliminare

Alla fine del 2007 è stata attivata una fase ricognitiva preliminare, che si è svolta attraverso incontri tematici con:

- a) le maggiori associazioni dei consumatori facenti parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (Cncu);
- b) i rappresentanti delle maggiori imprese, e relative associazioni, di distribuzione e misura del gas;
- c) gli organismi tecnici (quali il Cig - Comitato Italiano Gas e l'Apce - Associazione per la Protezione dalle Corrosioni Elettrolitiche).

La fase ricognitiva ha incluso anche l'acquisizione di dati sulla qualità del servizio relativi al 2007, che le imprese distributrici hanno fornito all'Autorità entro la scadenza prevista per la comunicazione dei dati (31 marzo 2008). La Direzione Consumatori e Qualità del Servizio ha inoltre richiesto alle principali imprese distributrici dati di maggior dettaglio.

L'Autorità ha condotto anche un'analisi di benchmarking internazionale sulla regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas naturale in alcuni paesi europei (Regno Unito, Irlanda, Paesi Bassi, Spagna, Belgio e Ungheria) ed ha riportato l'analisi completa in appendice al primo documento per la consultazione.

Nell'ambito della ricognizione preliminare, l'Autorità ha avviato infine un'indagine demoscopica sulla qualità del servizio gas, che si è svolta attraverso interviste a due campioni rappresentativi, formati rispettivamente da 1.200 clienti domestici e 800 amministratori di condomini alimentati a gas naturale; l'indagine si è conclusa nel mese di luglio 2008. L'Appendice 2 alla presente Relazione AIR contiene un *executive summary* dei principali risultati della ricerca.

### 3.2.2 Prima fase per la consultazione con opzioni alternative per gli aspetti più rilevanti

In data 15 febbraio 2008 è stato diffuso il primo documento per la consultazione intitolato "Opzioni per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel III periodo di regolazione (2009-2012)" (DCO 1/08, di seguito anche primo documento per la consultazione), in relazione al quale è stato possibile inviare osservazioni entro il 31 marzo 2008 (20 marzo 2008 per la sola sezione intitolata "Verifica del gruppo di misura su richiesta dal cliente finale"); sono stati tenuti due seminari di presentazione delle proposte (a Roma il 13 marzo 2008, a Milano il 14 marzo 2008) e incontri tecnici con i soggetti interessati.

Nel primo documento per la consultazione, gli obiettivi delineati al paragrafo 2.3 di questa Relazione AIR sono stati sviluppati in proposte e, per gli aspetti principali, in opzioni alternative di regolazione, secondo la metodologia AIR.

L'Appendice 3 alla presente Relazione AIR contiene una sintesi dei criteri utilizzati per la valutazione qualitativa delle opzioni alternative presentate nel primo documento di consultazione in applicazione della metodologia AIR.

Le osservazioni pervenute, non dichiarate riservate dai soggetti intervenuti alla consultazione, sono state pubblicate sul sito internet dell'Autorità allo scopo di assicurare la massima trasparenza del procedimento.

### 3.2.3 Seconda fase per la consultazione con proposte di dettaglio e schema di articolato

Il secondo documento per la consultazione, intitolato "Orientamenti finali per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel III periodo di regolazione", è stato diffuso il 17 giugno 2008 (DCO 19/08) ed il termine per l'invio delle nuove osservazioni è stato fissato al 14 luglio 2008.

Nel secondo documento per la consultazione, che recava anche lo schema di provvedimento della RQDG, sono state sviluppate in maggiore dettaglio le opzioni preferite a partire dalle alternative presentate nella prima consultazione e sono stati espressi gli orientamenti finali dell'Autorità; per il dimensionamento degli standard e dei parametri tecnico-economici sono stati inoltre proposti intervalli di valori, sulla base delle conoscenze acquisite tramite la raccolta dei dati di qualità del servizio relativi all'anno 2007 e di ulteriori informazioni raccolte tramite richieste formulate alle imprese.

Il 26 giugno 2008 a Roma ed il 30 giugno 2008 a Milano si sono svolti due seminari pubblici in cui sono state illustrate e discusse le proposte contenute nel secondo documento per la consultazione. Nel corso dei mesi di giugno e luglio 2008 sono stati organizzati incontri di approfondimento su tematiche specifiche con i principali operatori della distribuzione di gas e con le loro associazioni.

Gli orientamenti finali contenuti nel secondo documento per la consultazione sono stati formulati in coerenza con le proposte presentate nei seguenti documenti per la consultazione:

- a) "Tariffe per l'attività di distribuzione e misura del gas naturale per il terzo periodo di regolazione del 27 febbraio 2008 (DCO 4/08);
- b) "Standard nazionale di comunicazione tra gli operatori del settore del gas naturale" del 14 aprile 2008 (DCO 9/08);
- c) "Ipotesi per la formulazione di proposte in materia di individuazione di bacini ottimali d'utenza" del 3 giugno 2008 (DCO 15/08);
- d) "Telelettura dei consumi dei clienti finali allacciati alle reti di distribuzione del gas naturale e telegestione dei misuratori del gas" del 3 giugno 2008 (DCO 16/08);
- e) "Qualità dei servizi commerciali del servizio di vendita per i clienti finali di energia elettrica e di gas" del 12 giugno 2008 (DCO 18/08).

Si è altresì tenuto conto delle nuove disposizioni in tema di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale introdotte con la deliberazione ARG/gas 51/08 e ARG/gas 90/08 nonché delle osservazioni pervenute dai soggetti interessati ai documenti per la consultazione sulla regolazione delle tariffe di distribuzione del gas ed ai documenti per la consultazione Atto n. 27/07 e DCO 9/08.

Successivamente all'emanazione del secondo documento per la consultazione l'Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 18 giugno 2008, DCO 20/08, intitolato "Tariffe per l'attività di distribuzione e misura del gas naturale per il terzo periodo di regolazione - Orientamenti finali".

#### 4) OPZIONI ESAMINATE, VALUTAZIONE E RISULTATI DELLA CONSULTAZIONE

Nella precedente sezione della presente Relazione AIR si è dato conto del processo per la consultazione attraverso il quale l’Autorità ha presentato e progressivamente affinato le proposte di regolazione. In esito ad ogni fase della consultazione sono state valutate le opzioni alternative e riformulate le proposte iniziali tenendo conto delle osservazioni pervenute dai soggetti interessati e altresì degli obiettivi del procedimento indicati al paragrafo 2.3.

L’esame di opzioni alternative (aspetto tipico e caratterizzante della metodologia AIR) è stato condotto per gli aspetti che sono stati ritenuti i più rilevanti. Per gli altri aspetti, pur non essendo stato effettuato formalmente il processo di analisi di opzioni alternative, le diverse fasi per la consultazione hanno comunque permesso di affinare progressivamente le proposte iniziali, o addirittura di farle emergere dalla consultazione stessa (in caso di proposte avanzate dai soggetti regolati).

In questa sezione, vengono approfonditi gli obiettivi a cui è stata applicata la metodologia di analisi e valutazione di opzioni alternative, analizzando i contenuti delle opzioni e proposte avanzate in consultazione e la valutazione delle principali osservazioni emerse dalle diverse fasi per la consultazione. Scopo principale di questa sezione è quello di illustrare il percorso valutativo che conduce dall’insieme di opzioni inizialmente considerato alla scelta finale. Per ciascuno degli obiettivi si descrivono in primo luogo le opzioni che sono considerate e la loro valutazione preliminare inserita nel primo documento per la consultazione. Dopo aver dato conto delle osservazioni pervenute in esito a ogni fase per la consultazione, si descrivono le proposte finali di dettaglio presentate nel secondo documento per la consultazione.

##### 4.1) Obiettivo A): favorire l’eliminazione delle dispersioni di gas sulle reti

###### 4.1.1 Opzioni presentate nel primo documento per la consultazione e valutazione preliminare

Con riferimento all’obiettivo specifico di favorire l’eliminazione delle dispersioni di gas sulle reti nel primo documento per la consultazione si è proposta la valutazione delle seguenti opzioni alternative relative all’introduzione di alcune modifiche alla componente degli incentivi/penalità legata alla riduzione delle dispersioni:

- a) **opzione A.0 (opzione nulla)**, mantenere il sistema previgente definito per la componente “dispersioni”;
- b) **opzione A.1**, mantenere la previgente formula di calcolo della componente “dispersioni”, ma innalzare il  $Q_{max}$  al 2,5-3%;
- c) **opzione A.2**, mantenere il previgente tetto massimo degli incentivi, confermando il  $Q_{max}$  al 2% ma definire una nuova formula di calcolo degli incentivi della componente “dispersioni” basata sull’attribuzione di un valore unitario ad ogni dispersione localizzata su segnalazione di terzi in meno rispetto al livello tendenziale definito dall’Autorità.

Dalla valutazione qualitativa preliminare, l’opzione preferibile sembrava essere la A.2 e se ne proponeva pertanto l’adozione.

Al fine di rafforzare il sistema dei recuperi di sicurezza e favorire il comportamento virtuoso in materia di sicurezza da parte di tutti i distributori di gas l’Autorità ha proposto di passare nel terzo periodo di regolazione all’applicazione obbligatoria per tutti i distributori di gas di un sistema che preveda sia incentivi sia penalità con una valorizzazione “simmetrica” degli stessi, cioè con importi positivi o negativi di pari valore a parità di miglioramento o peggioramento, prevedendo un passaggio graduale al nuovo sistema.

Ai fini di semplificare la valorizzazione degli incentivi/penalità si è proposto l'utilizzo di parametri economici convenzionali prefissati, sostituendo nelle formule per il calcolo degli incentivi/penalità la sommatoria dei vincoli dei ricavi delle località servite dall'impianto di distribuzione di gas con il prodotto tra il numero dei clienti finali serviti dall'impianto al 31 dicembre dell'anno precedente a quello preso in esame e un valore convenzionale medio annuo pari a  $130 \div 170$  euro all'anno per cliente finale allacciato ( $VAL_{CONV}$ ). Si prevedeva altresì la possibilità di adottare tale valorizzazione già a partire dagli incentivi da riconoscere per l'anno 2008.

L'Autorità, in vista della graduale estensione a tutti i distributori del sistema di incentivi/penalità per recuperi di sicurezza, ha proposto di emanare, in analogia a quanto già fatto per i controlli sui dati di qualità, una procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive relative ai dati di sicurezza trasmessi dai distributori. L'Autorità ha manifestato l'intenzione di proporre integralmente nel secondo documento per la consultazione la procedura per l'effettuazione dei controlli ed ha ritenuto opportuno anticipare già nel primo documento le considerazioni su due aspetti specifici:

- a) le modalità di verifica dei dati relativi alla componente degli incentivi/penalità legata alla riduzione del numero di dispersioni;
- b) gli effetti economici delle eventuali non congruità riscontrate nelle verifiche.

#### *4.1.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione*

Gran parte dei soggetti consultati si è detta d'accordo, in linea generale, con l'ipotesi espressa nell'opzione A2 di definire una nuova formula di calcolo della componente "dispersioni" degli incentivi basata sull'attribuzione di un valore unitario ad ogni dispersione localizzata su segnalazione di terzi in meno rispetto al livello tendenziale definito dall'Autorità, ma ha espresso dubbi e perplessità sulla possibilità di attuazione pratica della soluzione proposta. I soggetti non hanno comunque fornito elementi quantitativi in termini di costi e benefici sufficienti a consentire una valutazione non solo qualitativa dell'opzione A2.

Altri soggetti, ritenendo invece più opportuno mantenere la previgente metodologia di calcolo della componente "dispersioni" degli incentivi, hanno chiesto di innalzare il valore massimo dell'incentivo ottenibile e di semplificare e chiarire alcuni aspetti applicativi.

Alcuni distributori hanno inoltre espresso preoccupazione per il fatto che una eventuale modifica radicale delle modalità di calcolo degli incentivi potesse vanificare la fase sperimentale in corso, basata su metodologie differenti, e hanno richiesto quindi che eventuali cambiamenti implicassero un nuovo periodo di sperimentazione.

I distributori hanno richiesto all'Autorità:

- a) di prevedere una maggiore gradualità nell'introduzione del nuovo sistema rispetto a quella proposta dall'Autorità per consentire di disporre di una ulteriore fase di sperimentazione;
- b) in particolare di non introdurre inizialmente le penalità o, in subordine di prevedere una valorizzazione "asimmetrica", cioè con importi negativi di valore inferiore a quelli positivi a parità di peggioramento/miglioramento;
- c) di introdurre delle fasce di franchigia, in particolare per le penalità e/o dei sistemi che consentano di valutare la prestazione del distributore su più anni e di compensare quindi in un arco temporale più ampio incentivi e penalità.

I soggetti consultati hanno segnalato che i distributori di gas diversi dal gas naturale non hanno avuto la possibilità di aderire alla fase volontaria del sistema degli incentivi nel secondo periodo regolatorio e che pertanto non sembra corretto passare per tali impianti ad un sistema obbligatorio di incentivi /penalità senza un adeguato periodo di sperimentazione. È stata inoltre segnalata la specificità degli impianti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale, spesso localizzati in aree territoriali disagiate o marginali che rende spesso più difficile l'applicazione delle disposizioni dell'Autorità in materia di sicurezza e la necessità di favorire in tale settore il passaggio dall'utilizzo delle bombole alla distribuzione a rete al fine di una sempre maggiore tutela della pubblica incolumità. L'introduzione di regole troppo rigide per gli impianti di gas diversi dal gas naturale rischierebbe di ostacolare tale processo.

Si è riscontrata un'ampia condivisione, pur con alcune differenziazioni tra i soggetti per quanto attiene i dettagli applicativi, sulle proposte dell'Autorità di semplificare la valorizzazione degli incentivi/penalità e di emanare una procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive relative ai dati di sicurezza trasmessi dai distributori ed i distributori hanno fornito articolati contributi sui contenuti della stessa.

Relativamente agli effetti economici delle eventuali non congruità riscontrate nelle verifiche, gran parte dei distributori si è detta d'accordo con l'impostazione generale ma ha richiesto all'Autorità di rimodulare i dettagli della proposta per evitare eccessive penalizzazioni per aspetti meramente formali.

#### *4.1.3 Valutazione delle opzioni e proposte del secondo documento per la consultazione*

L'Autorità alla luce dell'assenza di dati quantitativi significativi sui costi e/o benefici connessi con l'opzione A2 e condividendo la preoccupazione espressa dai distributori relativamente ad una possibile vanificazione dei benefici della sperimentazione condotta con risultati positivi nel secondo periodo di regolazione, ha ritenuto opportuno rivedere la preferenza per l'opzione A2 espressa nel primo documento per la consultazione e ha proposto nel secondo documento un approccio alla riduzione delle dispersioni di gas in linea con quanto ipotizzato dall'opzione A1, ma che comportasse i benefici prefigurati con l'opzione A2, senza introdurre cambiamenti radicali nelle prevalenti modalità di calcolo degli incentivi. Sono perciò state confermate di massima le disposizioni contenute nell'articolo 33 del vigente Testo integrato della qualità dei servizi gas riferite alla componente delle dispersioni, fatto salvo quanto meglio precisato di seguito.

Più in particolare l'Autorità ha proposto che:

- a) la regolazione della sicurezza continuasse ad avere come ambito di applicazione l'impianto di distribuzione, al quale si sarebbe continuato ad applicare la disciplina della sicurezza definita dall'Autorità;
- b) venisse adottato invece l'ambito provinciale di esercente, individuato dall'insieme degli impianti di distribuzione gestiti da uno stesso distributore con la cabina di alimentazione nella stessa provincia, limitatamente al sistema di incentivi e penalità come base di riferimento rispetto alla quale calcolare il livello effettivo dell'indicatore  $DT_{CONV}$  ai fini del calcolo degli incentivi o penalità relativi alla componente "dispersioni".

Per quanto riguarda i requisiti di accesso al sistema dei recuperi di sicurezza, l'Autorità ha proposto, a fronte del passaggio al regime obbligatorio del sistema di incentivi/penalità per tutti i distributori di gas, che essi venissero trasformati in obblighi di servizio con riferimento al



singolo impianto di distribuzione. L'Autorità ha proposto inoltre, per ogni impianto di distribuzione, appartenente all'ambito provinciale di esercente preso in considerazione, di prevedere che:

- a) si fosse adempiuto alla comunicazione all'Autorità dei dati di sicurezza almeno a partire dall'anno 2008;
- b) fosse stato redatto il Rapporto annuale dello stato elettrico;
- c) non fosse emersa da un controllo della qualità del gas effettuato dall'Autorità una mancata o insufficiente odorizzazione del gas distribuito o, più in generale, non fosse emerso da un controllo effettuato dall'Autorità il mancato rispetto della Regola tecnica della distribuzione di gas approvata con il Decreto 16 aprile 2008, pubblicato l'8 maggio 2008 sul Supplemento Ordinario n. 115 alla Gazzetta Ufficiale n. 107 dei Ministeri dello Sviluppo Economico e dell'Interno.

Inoltre, al fine di favorire i recuperi di sicurezza relativi alla riduzione del numero di dispersioni l'Autorità e rendere sufficientemente attrattivo per le imprese il valore degli incentivi ha proposto di aumentare il  $Q_{max}$  al 2,5% rispetto al previgente valore del 2%.

Sulla base degli esiti dell'analisi dei dati di sicurezza comunicati dai distributori per gli anni 2006-2007, l'Autorità ha ritenuto congruo, ai fini dell'adeguatezza, semplificazione e sostenibilità del sistema, proporre di fissare l'adozione per il terzo periodo di regolazione di:

- a) un unico livello obiettivo pari a 7,5, corrispondente al 30° percentile, in analogia a quanto stabilito per il settore elettrico;
- b) un periodo di almeno 12 anni a partire dal 2009 per raggiungere il livello obiettivo attraverso recuperi annui di sicurezza;
- c) un valore massimo del tasso annuo di miglioramento  $\alpha_j$  per ogni ambito provinciale di esercente  $j$ -esimo pari al  $10 \div 14\%$ , meno sfidante rispetto a quello previgente (20%);
- d) un valore del livello di riferimento a 3,5, corrispondente al decimo percentile della distribuzione dei livelli effettivi dell'indicatore di sicurezza  $DT_{CONV}$  per gli anni 2006-2007.

L'Autorità ha ritenuto di confermare nel secondo documento per la consultazione l'intenzione di passare nel terzo periodo di regolazione all'applicazione obbligatoria per tutti i distributori di gas di un sistema che prevedesse sia incentivi sia penalità nonché i tempi proposti nel primo documento per l'entrata in vigore del nuovo sistema.

Tuttavia, al fine da una parte di stabilizzare il sistema degli incentivi e penalità e, dall'altra, di contenere il rischio di penalità troppo elevate nel primo periodo di applicazione obbligatoria del sistema, l'Autorità ha proposto, in analogia a quanto stabilito per il settore elettrico di:

- a) prevedere una franchigia pari alla fascia  $\pm 0,03 \div 0,05$  dell'indicatore  $P_{DISP,t,j}$  all'interno della quale non vengano applicati né incentivi né penalità;
- b) prevedere un tetto massimo dell'indicatore  $P_{DISP,t,j}$  pari a +1 per gli incentivi e - 0,75 per le penalità.

Si è ritenuta invece condivisibile l'osservazione relativa alla necessità di garantire anche ai distributori di gas diversi dal gas naturale un adeguato periodo di sperimentazione del sistema degli incentivi per recuperi di sicurezza. Si è proposto quindi, per gli impianti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale, l'adesione volontaria con applicazione dei soli incentivi per tutto il terzo periodo di regolazione.

L'Autorità, alla luce dei contributi ricevuti e sulla base dei successivi approfondimenti, che hanno consentito di quantificare in circa il 15% l'incremento medio degli incentivi a seguito dell'adozione del valore minimo della forcilla proposta nel primo documento per la consultazione, ha proposto, nel secondo documento, che VALCONV venisse fissato per il terzo periodo di regolazione a 130 euro/cliente finale all'anno, dando attuazione alla proposta già a partire dagli incentivi da riconoscere per l'anno 2008.

L'Autorità ha sviluppato, tenendo conto dei contributi ricevuti, una bozza dettagliata di procedura per l'effettuazione dei controlli, allegata al secondo documento per la consultazione, ed ha proposto una nuova formulazione degli effetti economici delle eventuali non congruità riscontrate nelle verifiche.

L'Autorità, infine, ha proposto, nel secondo documento per la consultazione, di incentivare gli investimenti relativi all'installazione di sistemi tecnologicamente innovativi per il telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio e per il telecontrollo delle pressioni di esercizio in uscita dei gruppi di riduzione tramite fattori di amplificazione degli incentivi per recuperi di sicurezza della componente delle dispersioni. A tale proposta si è affiancata quella di introdurre nuovi obblighi di servizio in tema di protezione catodica delle reti in acciaio prevedendo che le imprese distributrici di gas provvedessero entro il 2015 a porre le condotte in acciaio non ancora in protezione catodica in condizione di efficace applicazione della protezione catodica o, in alternativa, alla loro eventuale sostituzione, con obblighi intermedi nel periodo 2009 – 2012 che dessero priorità alla messa in efficace protezione catodica della rete in MP.

#### *4.1.4 Principali osservazioni ricevute a seguito del secondo documento per la consultazione*

Le principali osservazioni in esito al secondo documento per la consultazione con riferimento all'obiettivo specifico relativo alla riduzione del numero delle dispersioni di gas sulle reti sono pervenute dai distributori e possono essere così sintetizzate:

- a) viene richiesta una maggiore flessibilità per i tempi di partecipazione al nuovo sistema obbligatorio incentivante i recuperi di sicurezza;
- b) si condivide la scelta dell'ambito provinciale di impresa come base per l'applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza ma si richiede più tempo per l'attuazione delle attività connesse;
- c) si suggerisce di adottare un riferimento almeno biennale per il calcolo dei recuperi di sicurezza nel terzo periodo di regolazione al fine di evitare fenomeni distorsivi legati all'accadimento di eventi puntuali ed anomali;
- d) il valore massimo del tasso annuo di miglioramento  $\alpha_j$  nell'intervallo 10% ÷ 14%, viene ritenuto eccessivamente sfidante specialmente con riferimento agli impianti di distribuzione caratterizzati da un livello di partenza significativamente peggiore rispetto al livello obiettivo, e si suggerisce di adottare per  $\alpha_j$  un valore massimo compreso nell'intervallo 5% ÷ 10%;
- e) si ritiene non adeguato l'ammontare massimo degli incentivi rispetto allo sforzo che le imprese di distribuzione devono mettere in atto e si richiede di prevedere meccanismi di mitigazione delle penalità nonché un riconoscimento asimmetrico a favore degli incentivi.

**4.2) Obiettivo B): aumentare il numero delle misure del grado di odorizzazione del gas e razionalizzare l’allocazione degli incentivi/penalità per recuperi di sicurezza tra le diverse componenti**

*4.2.1 Opzioni presentate nel primo documento per la consultazione e valutazione preliminare*

Con riferimento all’obiettivo specifico di aumentare il numero delle misure del grado di odorizzazione del gas e razionalizzare l’allocazione degli incentivi/penalità per recuperi di sicurezza tra le diverse componenti si è proposta la valutazione delle seguenti opzioni alternative:

- a) **opzione B.0 (opzione nulla)**, mantenere il sistema previgente definito per la componente “odorizzazione”;
- b) **opzione B.1**, dimezzare rispetto alla situazione previgente ed a parità di incremento del numero di misure del grado di odorizzazione, l’importo della componente “odorizzazione” erogato; le risorse liberate sarebbero state interamente utilizzate per incrementare gli importi riconosciuti per recuperi legati alla componente “dispersioni”;
- c) **opzione B.2**, eliminare la componente per recuperi di sicurezza legata alle misure di odorizzazione del gas; anche in questa opzione le risorse liberate sarebbero state interamente utilizzate per incrementare gli importi riconosciuti per recuperi legati alla componente “dispersioni”;
- d) **opzione B.3**, come l’opzione B.1 ed elevare almeno del 50% il numero minimo annuo obbligatorio di misure del grado di odorizzazione; anche in questa opzione, come per la B.2, le risorse liberate sarebbero state interamente utilizzate per incrementare gli importi riconosciuti per recuperi legati alla componente “dispersioni”.

Dalla valutazione qualitativa preliminare, l’opzione preferibile sembrava essere la B.3 e se ne proponeva pertanto l’adozione. Sempre al fine di garantire il rafforzamento dell’attività di misura del grado di odorizzazione del gas si proponeva di introdurre vincoli più stringenti sull’effettuazione delle misure stesse, ad esempio prevedendo che l’obbligo sul numero minimo di misure annuali del grado di odorizzazione del gas dovesse essere rispettato con l’ulteriore vincolo che per ciascun punto di misura non potesse essere effettuata ogni anno più di una misura del grado di odorizzazione.

*4.2.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione*

I soggetti consultati non hanno condiviso la proposta di diminuire, rispetto alla situazione previgente ed a parità di incremento del numero di misure del grado di odorizzazione, l’importo erogato per la componente “odorizzazione”, motivando la loro contrarietà con l’estrema importanza delle attività connesse con l’odorizzazione del gas nella sicurezza della distribuzione di gas. Al fine di rendere comunque più sfidante l’ottenimento degli incentivi si è condivisa l’idea di aumentare il numero minimo obbligatorio di misure del grado di odorizzazione del gas.

I distributori hanno inoltre chiesto di non introdurre il vincolo che per ciascun punto di misura non possa essere effettuata ogni anno più di una misura del grado di odorizzazione e hanno chiesto di lasciare la valutazione in merito al distributore stesso.

#### 4.2.3 Valutazione delle opzioni e proposte del secondo documento per la consultazione

I dati comunicati dai distributori all'Autorità hanno confermato che, anche per il 2007, il numero di misure del grado di odorizzazione del gas effettuate dai distributori è stato di gran lunga superiore al minimo stabilito. Inoltre il costo per l'effettuazione di una misura del grado di odorizzazione presso un laboratorio accreditato Sinal è stato contenuto (circa 65-100 euro) se confrontato con i potenziali incentivi ottenibili dall'applicazione degli incentivi. Alla luce delle considerazioni svolte e tenuto conto della rilevanza di un frequente controllo del grado di odorizzazione del gas, l'Autorità:

- a) ha ritenuto di confermare la proposta B.3;
- b) ha condiviso invece le considerazioni dei distributori sulla non opportunità dell'introduzione del vincolo di non effettuare ogni anno più di una misura del grado di odorizzazione per ciascun punto di misura e ritiene che spetti al distributore, che conosce in maniera approfondita la propria rete, la valutazione in merito alla necessità di tornare anche più volte sul medesimo punto di misura nel corso dello stesso anno;
- c) ha chiarito che il passaggio alla dimensione di ambito provinciale di esercente non si sarebbe applicata alla componente "odorizzazione" dei recuperi di sicurezza e che, relativamente alla componente stessa sarebbero stati previsti solo incentivi e non penalità (ad eccezione delle eventuali penalità conseguenti all'effettuazione di controlli), poiché nel caso in cui un distributore effettuasse un numero di misure del grado di odorizzazione inferiore al minimo obbligatorio, lo stesso sarebbe passibile di sanzione ai sensi della legge n. 481/95 istitutiva dell'Autorità.

Ai fini di fornire alle imprese distributrici di gas un quadro completo di norme tecniche in tema di odorizzazione di gas, l'Autorità ha proposto, infine, di affidare al Comitato Italiano Gas, nell'ambito del Protocollo d'Intesa siglato con l'Autorità il 23 febbraio 2008, il mandato di verificare se le attuali Linee guida in materia di misura del grado di odorizzazione necessitino di eventuali interventi di aggiornamento alla luce dello sviluppo della normativa e della regolazione dell'Autorità in materia.

#### 4.2.4 Principali osservazioni ricevute a seguito del secondo documento per la consultazione

Le principali osservazioni con riferimento all'obiettivo specifico relativo all'aumento del numero delle misure del grado di odorizzazione del gas esprimono condivisione per l'aumento del numero minimo obbligatorio di controlli di odorizzazione ma propongono di confermare l'entità degli incentivi previdenti a fronte della rilevanza di tale attività ai fini della sicurezza nella distribuzione di gas.

### **4.3) Obiettivo C): migliorare il servizio di pronto intervento e garantire omogeneità di comportamento tra i distributori**

#### 4.3.1 Opzioni presentate nel primo documento per la consultazione e valutazione preliminare

Con riferimento all'obiettivo specifico di migliorare il servizio di pronto intervento e garantire omogeneità di comportamento tra i distributori si è proposta la valutazione delle seguenti opzioni alternative:

- a) **opzione C.0 (opzione nulla)**, mantenere il sistema previgente;

- b) **opzione C.1**, introdurre l'obbligo per ogni distributore di gas di disporre o di avvalersi per tutti gli impianti di distribuzione gestiti di uno o più centralini di pronto intervento che avessero le caratteristiche previste per gli esercenti che richiedono gli incentivi nonché il presidio 24 ore su 24 dei centralini stessi da parte di personale adeguatamente formato ed in possesso di opportune conoscenze; tale opzione prevedeva che il distributore di gas si dotasse direttamente o in aggregazione con altri esercenti di una struttura organizzativa con personale che, mediante turnazione, assicurasse in qualunque momento la presenza di un operatore che gestisse la chiamata di pronto intervento e la smistasse a chi deve intervenire; in tale opzione il centralino di pronto intervento doveva assicurare il rispetto almeno delle disposizioni previste dalla deliberazione 19 giugno 2007, n. 139/07 in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas, integrate dall'indicazione che dovesse essere data risposta alle chiamate per pronto intervento entro massimo 60 secondi;
- c) **opzione C.2**, introdurre l'obbligo per ogni distributore di gas di disporre o di avvalersi per tutti gli impianti di distribuzione gestiti di uno o più centralini di pronto intervento che avessero almeno le caratteristiche previste per gli esercenti che richiedono gli incentivi.

Dalla valutazione qualitativa preliminare, l'opzione preferibile sembrava essere la C.1 e se ne proponeva pertanto l'adozione

#### *4.3.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione*

I soggetti consultati hanno condiviso l'importanza fondamentale rivestita dal servizio di pronto intervento ai fini della sicurezza della distribuzione del gas ma hanno ritenuto troppo severi i requisiti proposti dall'Autorità nell'opzione C1. Sono state quindi proposte dai soggetti diverse formulazioni alternative degli obblighi stessi e della loro entrata in vigore. In particolare si è ritenuto impossibile un immediato rispetto da parte dei distributori dell'obbligo di presidio 24 ore su 24 dei centralini di pronto intervento da parte di personale adeguatamente formato ed in possesso di opportune conoscenze.

Gli esercenti hanno ritenuto inoltre non corretto prevedere che il centralino di pronto intervento dovesse assicurare il rispetto almeno delle disposizioni della deliberazione 19 giugno 2007, n. 139/07 in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas, integrate dall'indicazione che dovesse essere data risposta a chi chiama per pronto intervento entro massimo 60 secondi. Si è segnalato infatti che tali requisiti sono adatti ad un centralino di tipo commerciale e si è sostenuto che non ci fossero evidenze di problemi di affollamento o di mancata risposta da parte dei centralini di pronto intervento. Gli unici disagi si sarebbero riscontrati nei casi di eventi collettivi di grande entità per i quali, tuttavia, la squadra di intervento si reca sul posto già dopo la prima chiamata. L'eventuale attesa al telefono dei successivi chiamanti non avrebbe implicato quindi un pericolo per la pubblica incolumità.

#### *4.3.3 Valutazione delle opzioni e proposte del secondo documento per la consultazione*

L'Autorità ha ribadito nel secondo documento per la consultazione l'importanza, ai fini della sicurezza e della pubblica incolumità, di introdurre requisiti più stringenti ed omogenei per il pronto intervento e, alla luce dei contributi ricevuti, ha proposto che, fermo restando quanto già stabilito nella regolazione previgente, a partire dall'1 gennaio 2009 fosse previsto per ogni distributore di gas:

- a) l'obbligo di disporre o di avvalersi per tutti gli impianti di distribuzione gestiti di uno o più centralini di pronto intervento che abbiano almeno le caratteristiche previste per gli esercenti che richiedono gli incentivi;
- b) l'obbligo di dare risposta alla chiamata di pronto intervento entro 60 secondi tramite un operatore in grado di impartire le prime disposizioni indispensabili per scongiurare un eventuale incidente da gas combustibile e di attivare tempestivamente la squadra di pronto intervento, ove necessaria.

L'Autorità, infine, condividendo le criticità evidenziate dai distributori relativamente alla proposta di prevedere che il centralino di pronto intervento debba assicurare il rispetto almeno delle disposizioni della deliberazione 19 giugno 2007, n. 139/07 in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas ha ritenuto opportuno non dare attuazione alla proposta stessa, anche tenuto conto dei tempi contenuti di messa in sicurezza degli impianti in presenza di dispersioni su parti non interrate di classe A1 e A2 (circa 26 minuti nel 2007).

#### *4.3.4 Principali osservazioni ricevute a seguito del secondo documento per la consultazione*

Con riferimento all'obiettivo specifico relativo al rafforzamento del servizio di pronto intervento i distributori hanno segnalato di non condividere l'obbligo di rispondere ad ogni chiamata di pronto intervento entro 60 secondi, in quanto, a loro dire, ciò comporterebbe un aumento del numero di operatori di centralino di pronto intervento eccessivo rispetto ai pochi casi attuali di congestione del centralino stesso e hanno suggerito di fissare, in alternativa, uno standard generale sulla tempestività della risposta telefonica.

I distributori hanno inoltre segnalato l'opportunità di prevedere tempi sufficientemente ampi per l'adeguamento del servizio di pronto intervento ai requisiti previgenti per le aziende che aderissero volontariamente al sistema degli incentivi per tutte le imprese distributrici, prevedendo come minimo che tale adeguamento potesse avvenire entro il primo semestre 2009.

#### **4.4) Obiettivo D): Aumentare l'efficienza e la non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni**

##### *4.4.1 Opzioni presentate nel primo documento per la consultazione e valutazione preliminare*

L'Autorità ha ritenuto opportuno presentare proposte circa la prestazione di esecuzione di lavori semplici, esplicitate tramite le seguenti tre opzioni alternative:

- a) **opzione D.0 (opzione nulla)**, ovvero nessun intervento di regolazione rispetto alla situazione attuale per le disposizioni che hanno attinenza con la prestazione di esecuzione di lavori semplici;
- b) **opzione D.1**, ovvero revisione degli attuali livelli specifici prevedendone la riduzione secondo il seguente schema:
  - i) il vigente livello specifico di 10 giorni lavorativi per clienti finali con gruppi di misura fino alla classe G25 viene abbassato a 7 giorni lavorativi;
  - ii) il vigente standard specifico di 15 giorni lavorativi per clienti finali con gruppi di misura dalla classe G40 viene abbassato a 10 giorni lavorativi;
- c) **opzione D.2**, ovvero revisione degli attuali livelli specifici, con fissazione di tempistiche diverse a seconda di predefinite tipologie di lavoro semplice, da stabilire fino ad un

massimo di tre (utilizzando, ad esempio, il criterio della lunghezza dell'allacciamento oppure del numero dei punti di riconsegna), e con il conseguente allineamento della definizione di "esecuzione di lavori semplici" e degli obblighi di registrazione e di comunicazione.

Dalla valutazione qualitativa preliminare delle opzioni presentate, l'opzione preferibile sembrava essere la D.1 e se ne proponeva, pertanto, l'adozione.

#### *4.4.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del primo documento per la consultazione*

La maggioranza dei soggetti che hanno preso parte alla consultazione non ha condiviso l'opportunità di diminuire i tempi massimi previsti per la prestazione in esame, anche in considerazione delle proposte inerenti alla revisione della disciplina degli indennizzi automatici. Si ritiene, infatti, che il nuovo meccanismo per la corresponsione degli indennizzi automatici possa già garantire un miglioramento, visto che vuole penalizzare il ritardo nell'esecuzione delle prestazioni; tali soggetti hanno detto di preferire l'opzione nulla. Una associazione di distributori e di venditori, inoltre, ha evidenziato che si rischiava di far venire meno uno dei parametri di valutazione in sede di gara per l'aggiudicazione del servizio, poiché la contrazione delle tempistiche massime attualmente previste inibisce la possibilità del distributore di offrire all'Ente concedente livelli di servizio personalizzati in coerenza con l'efficienza della propria organizzazione.

Una società ha avanzato la proposta di unificare a 10 giorni lavorativi il tempo massimo di esecuzione lavori semplici per tutte le classi di gruppo di misura, ai fini di una concreta realizzazione del principio di semplificazione. Mentre, sia una associazione di distributori e di venditori che una impresa di distribuzione ha suggerito una possibile suddivisione dei lavori semplici sulla base della presenza o meno di scavo. La prima, pur valutando antieconomica l'opzione D.1, ha proposto eventualmente un percorso progressivo di due anni così articolato:

- a) 9 giorni fino alla classe G25 e 12 giorni dalla classe G40, per l'anno 2009;
- b) 8 giorni fino alla classe G25 e 10 giorni dalla classe G40, per l'anno 2010;
- c) 7 giorni fino alla classe G25 e 10 giorni dalla classe G40, per l'anno 2011.

Una società ha espresso preferenza per l'opzione D.0, in considerazione dello sforzo fatto dai distributori per l'applicazione del Testo integrato della qualità dei servizi gas e della ancora alta percentuale di fuori standard, ma ha proposto comunque una gradualità di applicazione nel caso di conferma della preferenza per l'opzione D.1, così strutturata:

- a) 9 giorni fino alla classe G25 e 13 giorni dalla classe G40, per l'anno 2009;
- b) 8 giorni fino alla classe G25 e 11 giorni dalla classe G40, per l'anno 2010;
- c) 7 giorni fino alla classe G25 e 12 giorni dalla classe G40, per il 2011/2012.

Una impresa di distribuzione ha segnalato che la riduzione delle tempistiche avrebbe potuto causare un aumento dei fuori standard soprattutto in aree urbane soggette a vincoli architettonici e paesaggistici; si è espressa preferenza per l'opzione D.0 oppure per la D.2, introducendo però il criterio di escludere dai nuovi standard la realizzazione di nuovi allacciamenti con più di 5 punti di riconsegna, in analogia con l'articolo 38, comma 4, del Testo integrato della qualità dei servizi gas. In merito a tale articolo, che prevede la non applicazione dello standard generale riguardante l'esecuzione di lavori complessi "ai lavori che richiedano l'estensione e/o il potenziamento della rete o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali", un'altra società ha evidenziato una difficoltà interpretativa della definizione di "esecuzione di lavori semplici", che potrebbe ricomprendere la citata categoria di lavori complessi esenti,

assoggettandoli ai relativi standard specifici e vanificando, di conseguenza, l'esenzione introdotta. Per chiarire la distinzione si è proposta la seguente modifica della definizione di "esecuzione di lavori semplici":

- (i) per i clienti allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, nel caso di singoli o di più clienti fino ad un massimo di quattro, mediante un'unica presa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- (ii) per i clienti allacciati o da allacciare alla rete di alta o media pressione ed alimentati in bassa pressione, nel caso di singoli clienti o di più clienti fino ad un massimo di quattro, mediante un'unica presa, e per i quali è prevista l'installazione di gruppi di misura fino alla classe G6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

Una impresa di distribuzione ha analizzato i dati concernenti la prestazione di esecuzione lavori semplici e verificato che vi sono confluìti lavori che non hanno previsto attività di scavo, ma solo rifacimenti di parti esterne o interventi minimi; ha suggerito, quindi, di monitorare più categorie di lavori meglio definite, ad esempio allacciamenti con opere di scavo, ma di non aumentare i tempi massimi previsti attualmente, che sembrano assolutamente ragionevoli. Infine, una società ha condiviso la preferenza per l'opzione D.1.

#### *4.4.3 Valutazione delle opzioni e proposte del secondo documento per la consultazione*

L'analisi dei dati raccolti tramite il sistema telematico predisposto dall'Autorità ha confermato, anche per l'anno 2007, le considerazioni riportate per il 2006 nel capitolo riguardante le motivazioni economiche e sociali del primo documento per la consultazione. Infatti, con riferimento ai clienti finali alimentati in bassa pressione con gruppo di misura di classe fino al G6, che è la tipologia di utenza che genera la quasi totalità delle richieste di prestazioni di qualità commerciale, l'esecuzione di lavori semplici risulta essere la prestazione con la percentuale più elevata di mancato rispetto dello standard, pur con un miglioramento rispetto al 2006, in quanto si attesta attorno al 5%, e con una riduzione del numero totale delle richieste che passa da 224.788 (per il 2006) a 204.557 (per il 2007). Per quanto concerne i tempi medi di effettuazione delle prestazioni, per l'esecuzione lavori semplici si registra un peggioramento del valore che sale da 5,7 a 7,3 giorni lavorativi.

I dati sembrano rafforzare le posizioni dichiarate da alcune imprese di distribuzione in risposta alla prima consultazione, che mettono in rilievo gli sforzi fatti per garantire il rispetto delle disposizioni del Testo integrato della qualità dei servizi gas. L'opzione individuata come preferita nel primo documento per la consultazione avrebbe potuto generare un ulteriore aumento dei fuori standard, visto che proponeva un abbassamento dei tempi massimi. È probabile che lo sfioramento del limite accada principalmente per alcune tipologie di lavoro semplice, che richiedono attività particolarmente impegnative e per le quali potrebbe essere più opportuna la soluzione prospettata dall'opzione D.2. Questa, però, non ha ottenuto grandi consensi ed è apparsa quindi piuttosto prematura anche in considerazione dell'impatto gestionale e organizzativo. E' altresì vero che, come peraltro evidenziato da alcuni soggetti, la revisione della disciplina degli indennizzi automatici, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per cause imputabili all'esercente, in linea con quanto fissato per il settore elettrico, potrebbe



favorire di per sé una certa virtuosità grazie al meccanismo di crescita del corrispettivo in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione.

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, l'Autorità ha ritenuto di accogliere la proposta di lasciare inalterata la regolazione previgente in tema di esecuzione di lavori semplici, ossia di proporre nella seconda consultazione l'opzione nulla D.O. Circa, poi, l'esigenza di modificare la definizione di lavori semplici, per rendere chiara la non appartenenza alla suddetta categoria delle tipologie di cui all'articolo 38.4 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, si è proposto lo spostamento del già citato comma all'articolo inerente l'"Ambito di applicazione".

Al fine di rafforzare le tutele dei consumatori in merito alle condizioni di fornitura del gas, si è proposto di individuare in tema di verifica della pressione di fornitura i valori di riferimento mediante la *Gas Appliances Directive* (GAD), prevedendo altresì per i clienti finali alimentati in MP/AP un obbligo di servizio per le imprese distributrici circa il mantenimento nel tempo del valore di pressione individuato in fase di preventivazione, e di introdurre un livello specifico per la verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale, stante l'assenza di particolare criticità al riguardo.

Infine, per assicurare la convergenza tra i settori elettrico e del gas a tutto beneficio dei consumatori e dell'efficienza del sistema, si è proposto di adottare la disciplina in tema di appuntamenti e di indennizzi automatici ai clienti finali in caso di mancato rispetto degli standard di qualità fissati dall'Autorità già definita per il settore elettrico con la deliberazione n. 333/07, prevedendo altresì norme aggiuntive tese a responsabilizzare il cliente finale al rispetto dell'appuntamento concordato.

#### 4.4.4 Principali osservazioni ricevute a seguito del secondo documento per la consultazione

Le principali osservazioni in esito al secondo documento per la consultazione sono pervenute dai distributori e possono essere così sintetizzate:

- a) pur condividendo l'opportunità di allineare il settore del gas a quello elettrico per quanto riguarda la disciplina degli appuntamenti e degli indennizzi automatici, hanno richiesto di prevedere il mantenimento delle vigenti discipline nel settore del gas per l'intero 2009 al fine di assicurare alle imprese tempi adeguati per l'aggiornamento dei sistemi informativi e delle procedure aziendali;
- b) hanno segnalato la necessità di mantenere la possibilità per il cliente finale di richiedere il preventivo e l'esecuzione dei lavori direttamente all'impresa distributtrice, dato che in tali casi il cliente finale di norma non ha ancora stipulato il contratto di fornitura del gas con un'impresa di vendita;
- c) non hanno condiviso il meccanismo previsto per responsabilizzare il cliente finale al rispetto dell'appuntamento fissato, ma hanno richiesto che venga invece addebitato al cliente finale il costo di uscita del personale che si è recato all'appuntamento;
- d) non hanno condiviso l'introduzione di uno standard specifico per la verifica della pressione di fornitura, ma hanno suggerito di reintrodurre lo standard generale previsto per tale prestazione nel primo periodo di regolazione.

## 5) PROVVEDIMENTO FINALE

La deliberazione ARG/gas 120/08, ai fini della semplificazione dei provvedimenti dell'Autorità, dispone l'emanazione di un Testo unico della distribuzione e misura del gas (di seguito: Testo Unico), articolato in due Parti: la Parte I (RQDG) contenente la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 e la Parte II (RTDG) relativa alla regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il medesimo periodo regolatorio. La deliberazione, inoltre, abroga le precedenti deliberazioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi gas, in un quadro di semplificazione e di messa a disposizione di un'unica fonte normativa.

La deliberazione ARG/gas 120/08 affida il mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità affinché dia attuazione alla Parte I del Testo Unico con Istruzioni tecniche che possano facilitarne l'implementazione, previa informativa all'Autorità.

Questa sezione della presente Relazione AIR descrive le principali scelte di regolazione contenute nella RQDG, incluse anche alcune di quelle non sottoposte ad Air.

La Parte I del Testo Unico si articola nella cinque sezioni descritte di seguito.

### 5.1) Sezione I: definizioni

La prima sezione contiene le definizioni applicabili alla regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas. Le definizioni sono state sviluppate in continuità e coerenza con la regolazione previgente e non presentano novità sostanziali al di là delle modifiche necessarie a dare attuazione alle scelte illustrate di seguito.

### 5.2) Sezione II: regolazione della sicurezza e continuità

La sezione II contiene la regolazione della sicurezza e continuità che rispecchia in larga parte le proposte formulate nel secondo documento per la consultazione. Alcuni aspetti sono stati tuttavia rivisti in accoglimento delle argomentazioni prodotte dai soggetti interessati ed è su queste modifiche che si concentra la trattazione successiva.

#### *Gradualità di attuazione*

Per quanto concerne l'obiettivo specifico relativo alla riduzione del numero delle dispersioni di gas sulle reti, la novità più rilevante consiste nella gradualità di decorrenza dell'attuazione obbligatoria del sistema dei recuperi di sicurezza. L'Autorità, in accoglimento delle richieste degli esercenti ed al fine di consentire agli stessi di disporre di tempi sufficienti all'adeguamento al nuovo sistema, ha infatti previsto la decorrenza obbligatoria del meccanismo di incentivi e penalità solo dal 2010 e solo per i soggetti con più di 50.000 clienti finali; la decorrenza è estesa gradualmente e progressivamente a tutti gli altri soggetti (con esclusione dei distributori di gas diversi dal gas naturale).

In particolare la partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza decorre:

- a) dall'1 gennaio 2010 per le imprese distributrici di gas naturale che al 31 dicembre 2007 servivano almeno 50.000 clienti finali;
- b) dall'1 gennaio 2011 per le imprese distributrici di gas naturale che al 31 dicembre 2007 servivano meno di 50.000 ed almeno 10.000 clienti finali;
- c) dall'1 gennaio 2012 per le imprese distributrici di gas naturale che al 31 dicembre 2007 servivano meno di 10.000 clienti finali.

Le imprese distributrici di gas naturale con almeno 50.000 clienti finali possono partecipare in via volontaria al sistema incentivante i recuperi di sicurezza anche per l'anno 2009 dandone comunicazione scritta all'Autorità entro il 31 marzo 2009. A differenza del sistema volontario previgente, la nuova regolazione prevede però che la partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza debba riguardare tutti gli impianti di distribuzione gestiti dall'impresa distributtrice.

Le imprese distributrici di gas naturale con meno di 50.000 ed almeno 10.000 clienti finali hanno facoltà di richiedere una deroga alla partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza per l'anno 2011 o per entrambi gli anni 2011 e 2012 mentre le imprese meno di 10.000 clienti finali hanno facoltà di richiedere la deroga per l'anno 2012.

La gradualità di partecipazione, più favorevole agli esercenti rispetto a quella prevista in consultazione, è stata introdotta per tenere conto delle necessità di adeguamento da parte delle imprese delle procedure e dei sistemi informatici ma contiene disposizioni tali da spingere comunque i soggetti ad un rapido miglioramento. L'Autorità, infatti, ritenendo che le imprese distributrici interessate ad avanzare le richieste di deroga siano quelle che, in caso di partecipazione, sarebbero nelle condizioni di dover versare una penalità per mancato recupero di sicurezza, ha previsto che la richiesta di deroga comporti in via di equità il versamento di un importo annuale di mancata partecipazione IMP.

#### *Ambito provinciale di impresa*

L'Autorità ha confermato la scelta dell'ambito provinciale di impresa come base di applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza e che il calcolo dei parametri di ambito provinciale avvenga partendo da quelli calcolati a livello di impianto di distribuzione, al fine di evitare i rischi paventati dalle imprese di aggravio nelle procedure di reperimento dei dati e di attuazione delle attività connesse. Un elemento di novità rispetto alla seconda consultazione consiste tuttavia nel prevedere che il sistema incentivante i recuperi di sicurezza sia basato su un indicatore biennale mobile sia per la determinazione del livello di partenza sia per la misura dei recuperi annuali di sicurezza allo scopo di minimizzare eventuali fenomeni distorsivi legati all'accadimento di eventi puntuali ed anomali.

#### *Ammontare degli incentivi/penalità*

L'Autorità, in accoglimento delle richieste dei soggetti che hanno inviato osservazioni, ha stabilito di aumentare l'entità degli incentivi per recuperi di sicurezza mediante l'innalzamento del  $Q_{max}$  al 4%. A tale riguardo preme comunque sottolineare che già la fissazione per il parametro  $VAL_{CONV}$  del valore di 130 euro per cliente finale all'anno per l'intero terzo periodo regolatorio comporta da sola mediamente un incremento del 15% degli incentivi rispetto ai valori previdenti. All'innalzamento del  $Q_{max}$  va infine sommato il dispiegamento dei due fattori di amplificazione degli incentivi per i sistemi di telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio e di telecontrollo dei gruppi di riduzione. Si ritiene quindi che le modifiche illustrate rendano più che adeguato l'ammontare degli incentivi per il terzo periodo regolatorio rispetto allo sforzo di miglioramento che le imprese di distribuzione devono mettere in atto.

#### *Componente degli incentivi/penalità correlata alle dispersioni di gas*

A parziale accoglimento delle richieste di alcune imprese distributrici l'autorità ha ritenuto di modificare anche i principali parametri di calcolo degli incentivi legati alla componente relativa alle dispersioni di gas, prevedendo in particolare:

- a) un limite pari al 7% per il tasso annuo di miglioramento per ogni ambito provinciale di impresa;
- b) una franchigia per l'indicatore  $P_{DISP,t,j}$  del +/- 0,05, all'interno della quale non vengano applicati né incentivi né penalità;
- c) tetti asimmetrici per l'indicatore  $P_{DISP,t,j}$  pari a 1 per gli incentivi e pari a -0,25 e -0,50 rispettivamente per le penalità negli anni 2009-2010 e 2011-2012.

Si ritiene infatti che tali modifiche da una parte consentano di rendere sostenibile per le imprese distributrici il sistema incentivante anche nei casi con un livello di partenza significativamente maggiore del livello obiettivo e, dall'altra, riducano significativamente il rischio di eccessive penalizzazioni economiche assicurando nel contempo un quadro di sufficiente stabilità.

In accoglimento delle richieste di alcune imprese distributrici l'Autorità ha inoltre ritenuto di introdurre alcune modifiche alle proposte in consultazione relative all'incentivazione di investimenti innovativi in tema di telecontrollo dei gruppi di riduzione finale che hanno la funzione di ultima riduzione della pressione per alimentare i clienti finali attraverso una rete di bassa pressione, o la funzione di riduzione della pressione per alimentare una rete in media pressione che alimenta clienti finali alimentati singolarmente in bassa pressione.

Ai fini della quantificazione il fattore incentivante  $\varepsilon_{P,k,t}$  è stato collegato al numero dei gruppi di riduzione finale sottoposti a telecontrollo, anziché alle estensioni delle reti dotate di gruppi di riduzione finale sottoposte a telecontrollo, prevedendo il telecontrollo sia della pressione in ingresso sia della pressione in uscita del gruppo di riduzione finale. In particolare si è previsto il riconoscimento massimo degli incentivi al superamento della soglia del 10% del numero dei gruppi di riduzione finale con telecontrollo rispetto al numero totale dei gruppi di riduzione finale.

Il provvedimento finale prevede quindi che nella formula di calcolo dell'ammontare degli incentivi o delle penalità per recuperi di sicurezza correlati alle dispersioni di gas sia presente un fattore moltiplicativo pari a:

$$(1 + \varepsilon_{PC,k,t} + \varepsilon_{P,k,t})^z$$

dove:

- $\varepsilon_{PC,k,t}$  è il fattore incentivante l'installazione di sistemi di telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio dell'ambito provinciale di impresa  $k$  per l'anno di riferimento  $t$ ;
- $\varepsilon_{P,k,t}$  è il fattore incentivante l'installazione di sistemi di telecontrollo dei gruppi di riduzione finale dell'ambito provinciale di impresa  $k$  per l'anno di riferimento  $t$ ;
- $z$  è pari a 1 nel caso di incentivi, mentre è pari a -1 nel caso di penali.

#### *Componente degli incentivi/penalità correlata all'odorizzazione del gas*

Per quanto concerne l'obiettivo specifico relativo all'aumento del numero delle misure del grado di odorizzazione del gas, il provvedimento finale conferma l'aumento del 50% del numero minimo annuo obbligatorio di controlli del grado di odorizzazione del gas, prevedendo però di mantenere l'entità degli incentivi attuali, in accoglimento delle richieste di alcune imprese distributrici, al fine di favorire un più puntuale e frequente controllo dell'odorizzazione del gas da parte delle imprese.

#### *Rafforzamento del servizio di pronto intervento gas*

Relativamente all'obiettivo specifico relativo al rafforzamento del servizio di pronto intervento l'Autorità ha previsto, in accoglimento delle richieste di alcune imprese distributrici, l'adeguamento del servizio di pronto intervento ai requisiti precedentemente previsti per le aziende che aderiscono volontariamente al sistema degli incentivi entro il primo semestre 2009, al fine di consentire a tutte le imprese un tempo sufficiente per l'attuazione delle nuove disposizioni. In particolare, uno degli elementi da adeguare è il sistema di registrazione vocale delle telefonate che dovrà permettere l'ascolto a posteriori dell'intera conversazione tra il chiamante, l'operatore di centralino di pronto intervento e gli operatori di pronto intervento: nel caso in cui la conversazione tra il chiamante e l'operatore di pronto intervento sia preceduta da una prima fase di conversazione tra chiamante e operatore di centralino di pronto intervento, la registrazione vocale deve riguardare entrambe le fasi.

Un elemento di novità è invece costituito dall'introduzione di un nuovo indicatore, il "tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento", per il quale è stato definito, a partire dal 2010, uno standard generale che prevede un tempo di risposta entro 120 secondi per almeno il 90% delle chiamate. Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. È importante comunque chiarire che dal combinato disposto dei commi 9.1 e 10.1 della nuova regolazione della qualità dei servizi gas si evince la coincidenza tra "inizio della chiamata telefonica" e "inizio della risposta", intendendosi per tale l'istante in cui avviene la risposta alla telefonata anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico. Nel caso di assenza del risponditore automatico, il tempo di risposta è sempre pari a zero.

L'introduzione di uno standard generale (almeno il 90% delle chiamate con tempo di risposta entro 120 secondi, anziché 60 secondi come proposto in consultazione) anziché di un obbligo di risposta entro un tempo massimo, mira a contemperare l'esigenza di misurare la tempestività di risposta del servizio di pronto intervento con quella di tenere conto delle possibili puntuali congestioni del centralino di pronto intervento segnalate dalle imprese distributrici.

#### *Ulteriori novità rispetto alla regolazione previgente in tema di sicurezza e continuità*

Si riportano infine di seguito le altri principali novità rispetto alla regolazione previgente:

- a) si è precisato che il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'impresa distributtrice per il pronto intervento;
- b) ai fini del rispetto dell'obbligo di servizio di arrivare sul luogo di chiamata per pronto intervento entro 60 minuti in almeno il 90% dei casi e del raggiungimento del livello generale del 95%, si è introdotta una franchigia di una chiamata telefonica per la quale l'impresa distributtrice non sia giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti per causa esercente;
- c) rispetto alla regolazione precedente, che prevedeva che entro il 31 dicembre 2014 l'impresa distributtrice che gestiva reti con condotte in ghisa con giunti canapa e piombo non ancora risanate fosse tenuta a provvedere alla loro completa sostituzione con condotte in materiali

conformi alle norme tecniche vigenti o al loro completo risanamento, sono stati introdotti i seguenti obblighi intermedi di sostituzione o risanamento di tali condotte:

- entro il 31 dicembre 2008 nella misura minima del 30%;
  - entro il 31 dicembre 2010 nella misura minima del 50%;
  - entro il 31 dicembre 2012 nella misura minima del 70%;
- d) si è stabilito che entro il 31 dicembre 2015 l'impresa distributrice che gestisce reti in acciaio non protette catodicamente è tenuta a provvedere alla loro messa in protezione catodica efficace o alla loro completa sostituzione (con riferimento alla lunghezza delle reti in acciaio non protette catodicamente in esercizio al 31 dicembre 2006):
- per le reti in AP/MP entro il 31 dicembre 2011 nella misura minima del 100%;
  - per le reti in BP:
    - entro il 31 dicembre 2010 nella misura minima del 10%;
    - entro il 31 dicembre 2013 nella misura minima del 40%;
    - entro il 31 dicembre 2015 nella misura minima del 95%.

Per tenere conto delle osservazioni inviate dai soggetti nel processo di consultazione, l'Autorità ha comunque previsto, sia per la sostituzione o risanamento della ghisa grigia con giunti canapa e piombo sia per la messa in protezione catodica efficace o completa sostituzione delle reti in acciaio non in protezione catodica, la possibilità per i distributori di inviare istanza di deroga ai termini temporali intermedi, adeguatamente motivata sulla base della metodologia di valutazione dei rischi di dispersioni di gas definita dal Cig, o, fino alla pubblicazione da parte del Cig di tale metodologia, sulla base di una propria metodologia.

### **5.3) Sezione III: qualità commerciale**

La sezione III contiene la regolazione della qualità commerciale che risulta allineata con le proposte sottoposte a consultazione relativamente all'obiettivo specifico di aumentare l'efficienza e la non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti finali. Alcuni limitati aspetti sono stati tuttavia riconsiderati sulla base delle argomentazioni prodotte dai soggetti interessati.

#### *Preventivi e di esecuzione lavori*

Il provvedimento finale conferma la possibilità per il cliente finale di richiedere il preventivo e l'esecuzione dei lavori direttamente all'impresa distributrice in tutti i casi nei quali non abbia ancora stipulato il contratto di fornitura del gas con un'impresa di vendita.

#### *Verifiche della pressione di fornitura*

È stata confermata anche l'introduzione di uno standard specifico per la verifica della pressione di fornitura del gas, dato che non si sono ravvisate differenze sostanziali rispetto al settore elettrico ove è stato previsto un analogo standard specifico per la verifica della tensione di fornitura dell'energia elettrica.

#### *Verifiche del gruppo di misura*

Come preannunciato nel primo documento di consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas, a partire dalle osservazioni inviate da singole imprese di distribuzione del gas e dalle loro associazioni, dalle associazioni dei consumatori e da tutti i soggetti interessati, l'Autorità ha

provveduto ad integrare le disposizioni in tema di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale:

- a) attraverso la deliberazione ARG/gas 51/08, con la quale ha rafforzato gli obblighi delle imprese distributrici con particolare riferimento agli effetti delle verifiche in termini di sostituzione del misuratore e di ricostruzione dei consumi e prevedendo altresì condizioni di maggior favore per il consumatore nel caso in cui richieda la verifica di un misuratore di gas vetusto;
- b) attraverso la deliberazione ARG/gas 90/08, con la quale ha provveduto a confermare che il riferimento alla normativa tecnica vigente contenuto nell'articolo 43 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, deve essere interpretato nel senso che alla valutazione degli esiti della verifica del gruppo di misura, con specifico riguardo agli errori massimi di misura, si applica quanto disposto in merito dalla normativa metrologica vigente.

Per consentire il consolidamento delle nuove disposizioni in tema di verifica del gruppo di misura del gas su richiesta del cliente finale, l'Autorità ha ritenuto inoltre di rinviare una verifica dell'attuazione delle nuove norme dopo un adeguato periodo di monitoraggio.

*Ulteriori novità rispetto alla regolazione previgente in tema di qualità commerciale*

Si riportano infine di seguito le altri principali novità rispetto alla regolazione previgente:

- a) la regolazione della qualità commerciale viene estesa dal 1° gennaio 2009 a tutti i distributori di gas naturale con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione inferiore a 5.000, ma maggiore di 3.000 e dal 1° gennaio 2010 ai distributori di gas naturale con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione inferiore a 3.000;
- b) si è stabilito per il distributore l'obbligo, in caso di richieste di preventivo per lavori semplici e complessi presentate da clienti finali alimentati in MP/AP, di:
  - formulare il preventivo anche in caso di potenziamento /estensione della rete e tenuto conto della pressione minima richiesta dal cliente finale;
  - inserire tra i dati minimi che il preventivo deve contenere anche quello inerente il valore di pressione minima di fornitura;
  - garantire la pressione minima di fornitura al singolo cliente finale, anche attraverso la continua revisione dei propri piani di estensione/potenziamento della rete di distribuzione;
- c) ai fini della convergenza delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi gas ed elettrici:
  - si è introdotto del concetto di “appuntamento posticipato” al posto di “appuntamento personalizzato” e si è previsto che nel caso in cui l'appuntamento non vada a buon fine per mancata presenza del cliente, il tempo per l'esecuzione della prestazione decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l'esercente;
  - si è stabilito che l'importo dell'indennizzo cresca in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione (ad esclusione di quello per mancato rispetto della fascia di puntualità) e sono state riviste le modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico.

#### **5.4) Sezione IV: verifica dei dati di qualità**

La sezione IV contiene la regolazione relativa alla verifica dei dati di qualità comunicati dagli esercenti all'Autorità che non è stata sostanzialmente modificata in attesa di una successiva revisione sistematica anche ai fini dell'allineamento con il settore elettrico.

Il provvedimento finale affida al Direttore della Direzione Vigilanza e Controllo, in collaborazione con il Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio, di definire mediante propria determinazione, sentita l'Autorità la procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive relative ai dati di sicurezza trasmessi dalle imprese distributrici ai fini della determinazione dei recuperi di sicurezza nonché l'aggiornamento della procedura per l'effettuazione delle verifiche a campione dei dati di qualità ai sensi della RQDG.

Dopo una ulteriore sperimentazione, la procedura per l'effettuazione dei controlli relativi all'attuazione del sistema di incentivi e penalità per recuperi di sicurezza sarà inoltre integrata con una migliore definizione delle non congruità da prendere in considerazione, distinguendo i casi di mancata documentazione da quelli con meri errori di trascrizione sulla modulistica operativa, al fine di una certezza delle modalità di esercizio dei poteri di vigilanza da parte dell'Autorità.

#### **5.5) Sezione V: disposizioni transitorie e finali**

La sezione V contiene alcune necessarie disposizioni transitorie e finali.

Innanzitutto il provvedimento dispone l'abrogazione dall'1 gennaio 2010 delle deliberazioni dell'Autorità le cui disposizioni sono state integrate nella RQDG.

Il previgente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas per il periodo di regolazione 2005 – 2008, di cui all'Allegato A della deliberazione n. 168/04 e successive modificazioni e integrazioni, continua ad essere applicato per tutto il 2009 per quanto necessario all'attuazione delle disposizioni di cui alla RQDG e per la definizione delle partite di competenza dell'anno 2008 relative alla regolazione della sicurezza, ivi inclusi i meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza, alla regolazione della qualità commerciale della distribuzione e della vendita di gas.

In particolare, in accoglimento delle richieste di alcune imprese distributrici, si è previsto il mantenimento delle vigenti discipline in tema di appuntamenti e di indennizzi automatici per il settore del gas per l'intero 2009 al fine di assicurare alle imprese tempi adeguati per l'aggiornamento dei sistemi informativi e delle procedure aziendali alle nuove discipline che entreranno in vigore dal 2010.



**APPENDICE 1. SOGGETTI INTERVENUTI NELLE DUE FASI PER LA  
CONSULTAZIONE**

Hanno partecipato alla prima fase di consultazione con contributi scritti 13 soggetti:

- *Operatori del settore:* A2A, Amga Udine, Consiag, Edison, Enel, Hera, Italgas;
- *Associazioni degli operatori:* Anigas, Assogas, Assogasliquidi, Federestrattiva, Federutility;
- *Associazioni tecniche:* Cig.

Hanno partecipato alla seconda fase di consultazione con contributi scritti 14 soggetti:

- *Operatori del settore:* A2A, Edison, Enel, ENI Divisione Gas&Power, Hera, Italgas;
- *Associazioni degli operatori:* Anigas, Assogas, Assogasliquidi, Federestrattiva, Federutility;
- *Associazioni tecniche:* Cig;
- *Associazioni di consumatori:* Federconsumatori;
- *Sindacati:* Cgil Filcem.

## APPENDICE 2. *Executive summary* della ricerca demoscopica sui clienti finali di gas

### *Finalità e obiettivi*

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha commissionato nel 2008 a GfK Eurisko un'indagine demoscopica sulla qualità dei servizi gas presso le famiglie e gli amministratori di condominio che rappresentano condomini con impianti di riscaldamento alimentati a gas. L'indagine ha avuto come obiettivo principale quello di rilevare il livello di soddisfazione percepito per i servizi gas a livello nazionale nel comparto domestico.

Nel dettaglio, gli obiettivi della ricerca possono essere così riassunti:

- analisi di alcuni elementi distintivi del mercato domestico del gas, in termini di soluzioni abitative dei clienti finali, tipo di riscaldamento posseduto e modalità di alimentazione;
- analisi delle aspettative dei clienti in generale e in relazione alle singole componenti del servizio;
- verifica del livello di conoscenza degli standard di qualità del servizio;
- analisi degli attuali standard di qualità del servizio;
- conoscenza, percezione, aspettative ed eventuali esperienze della liberalizzazione.

### *Metodologia*

L'indagine è stata suddivisa in due fasi, con obiettivi differenti:

- *fase pilota*: per verificare l'efficacia delle tecniche di indagine impiegate e per definire al meglio le aree di analisi su cui svolgere la rilevazione definitiva;
- *fase estensiva*: per sondare e quantificare i trend esistenti su un campione statisticamente rappresentativo della clientela domestica di gas.

Sono stati predisposti 2 *questionari* sottoposti ai due distinti campioni, da un lato le famiglie e dall'altro gli amministratori di condominio. La *fase pilota* è stata realizzata mediante la somministrazione del questionario ad una quota pari al 10% del campione complessivo.

La preparazione dei 2 questionari, con la determinazione delle aree specifiche di analisi, e l'indagine pilota su una frazione del campione complessivo sono state condotte nel mese di aprile 2008.

Per la clientela domestica rappresentata dalle famiglie, il campione è stato composto considerando la persona che all'interno del nucleo familiare si occupa del contratto e del pagamento della bolletta.

Per quanto riguarda il piano di campionamento delle famiglie, il campione è stato stratificato in base ai seguenti criteri:

- area geografica incrociata con ampiezza del Comune di appartenenza;
- sesso del rispondente incrociato con l'età anagrafica;

- ampiezza del nucleo familiare.

Ai fini della composizione del campione, sono stati impiegati i dati ISTAT sulle caratteristiche delle famiglie italiane e i dati dell'indagine GfK-Eurisko "EnergyConsumer" sui responsabili della bolletta in famiglia.

Gli amministratori di condominio sono stati selezionati considerando i soli condomini con più di 10 unità abitative che accedono alla distribuzione di gas metano per i servizi di riscaldamento.

Per quanto riguarda il piano di campionamento degli amministratori, il campione è stato stratificato in base all'area geografica, incrociata con l'ampiezza del Comune di appartenenza.

L'indagine pilota è stata realizzata mediante l'effettuazione di 200 interviste telefoniche con metodologia CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*), così suddivise:

- 120 interviste a famiglie italiane;
- 80 interviste ad amministratori di condominio.

Le interviste sono state effettuate dal 17 al 21 aprile 2008.

La *fase estensiva* si è svolta a seguito della revisione del questionario in base agli esiti ottenuti durante la fase pilota. La rilevazione è stata effettuata mediante l'effettuazione di 1.800 interviste telefoniche con metodologia CATI, su un campione stratificato secondo i medesimi criteri stabiliti nella fase pilota, e composto da:

- 1.080 famiglie italiane;
- 720 amministratori di condominio.

Le interviste per l'indagine estensiva sono state effettuate nel periodo dall'8 al 16 maggio 2008 per il campione delle famiglie e dal 9 al 30 maggio 2008 per il campione degli amministratori.

Nel seguito del documento sono illustrati i risultati principali emersi dall'indagine effettuata, suddivisi in quattro sezioni:

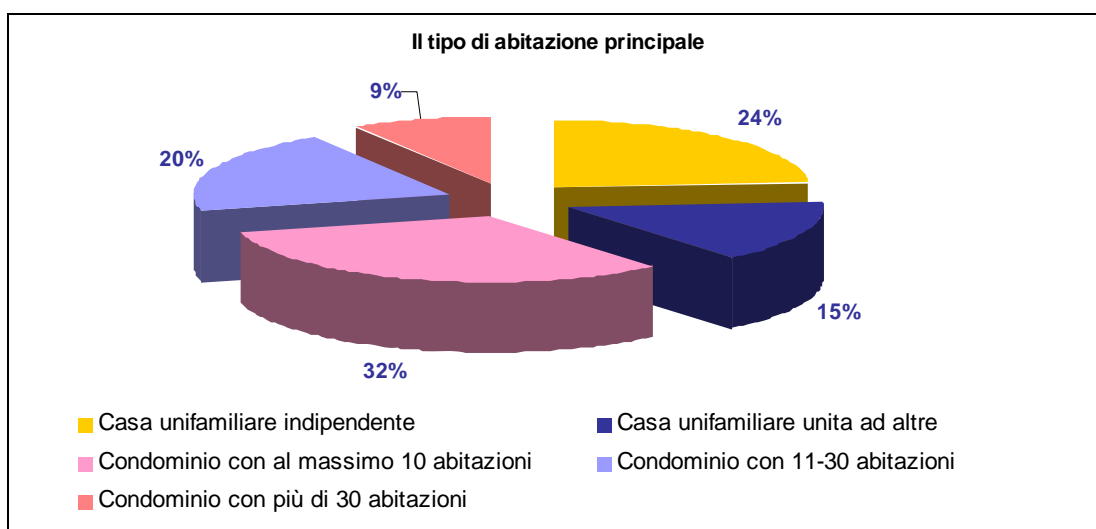
1. il mercato del gas;
2. la qualità della fornitura;
3. la conoscenza e le aspettative su alcuni standard di qualità commerciale;
4. la liberalizzazione del mercato.

### 1. Il mercato del gas

Il primo argomento affrontato nell'indagine è stato quello di individuare alcuni elementi distintivi del mercato domestico del gas: alle famiglie del campione è stato chiesto innanzitutto di indicare il tipo di abitazione principale in cui risiedono e, in secondo luogo, la tipologia di riscaldamento in funzione presso la propria abitazione (autonomo, centralizzato, basato su stufe) nonché il tipo di alimentazione utilizzata per l'impianto di riscaldamento (gas metano, gasolio/gas liquido, teleriscaldamento, elettrico). I principali risultati sono i seguenti:

- il 61% delle famiglie dichiara di risiedere in un appartamento all'interno di condominio, mentre il 39% risiede in abitazione unifamiliare, indipendente o con muro in condivisione (ad esempio, casa a schiera), secondo le ripartizioni riportate di seguito (grafico A.1);

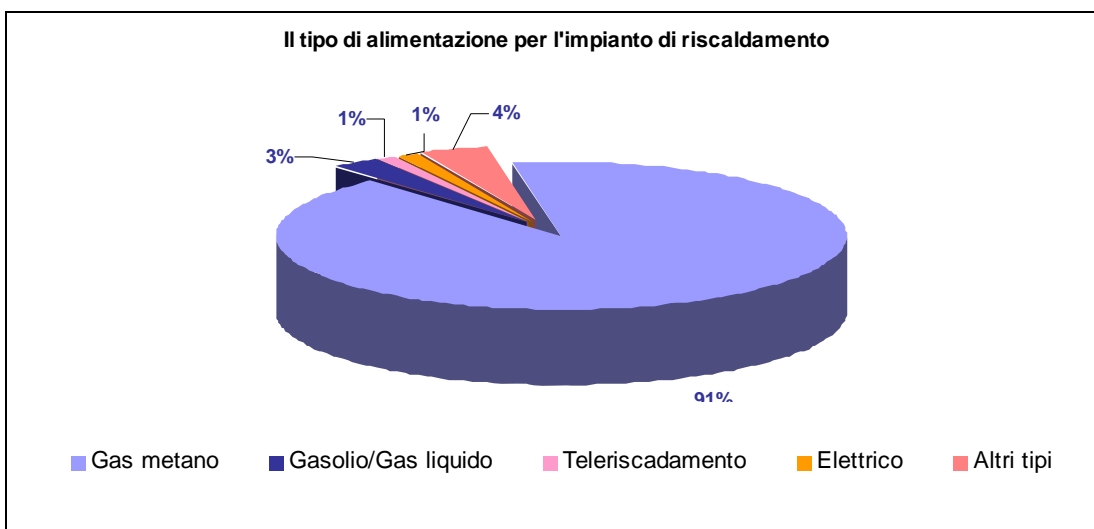
**Grafico A.1 - La sua abitazione attuale è... ?**



BASE: totale famiglie.

- il 77% delle famiglie dichiara che il tipo di riscaldamento in uso nella propria abitazione è autonomo; una quota del 19% dispone di riscaldamento centralizzato/condominiale mentre soltanto il 4% delle famiglie si serve di stufe/stufette nei singoli locali;
- il gas metano rappresenta il tipo di alimentazione prevalente per l'impianto di riscaldamento (91% delle famiglie); in via residuale gli intervistati dichiarano di utilizzare il gasolio/gas liquido (3%), il teleriscaldamento e il riscaldamento elettrico (entrambi 1%) (grafico A.2);

**Grafico A.2** - Che tipo di alimentazione avete per l'impianto di riscaldamento?



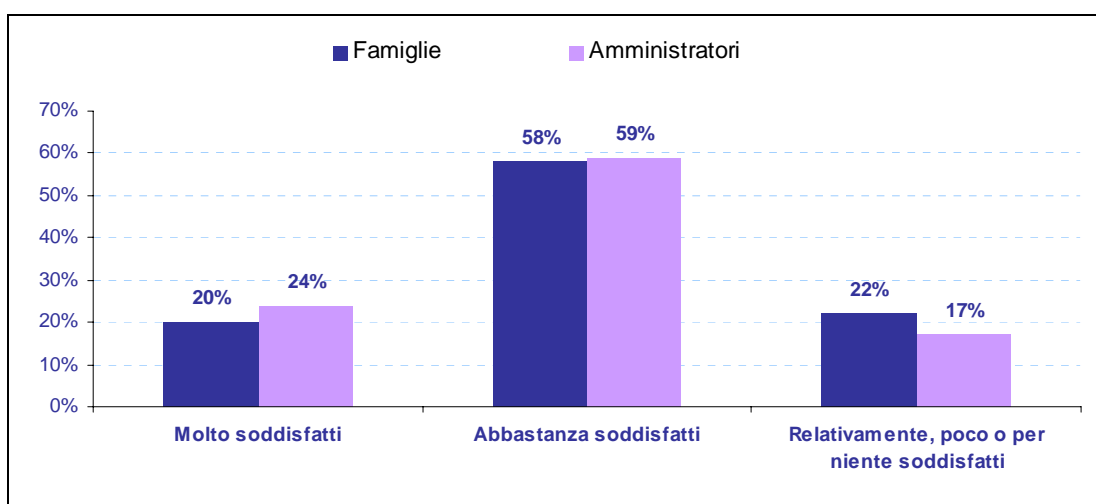
BASE: famiglie che hanno il riscaldamento.

## 2. La qualità della fornitura

Questa parte della ricerca è finalizzata a rilevare i giudizi di *customer satisfaction* sulla qualità percepita del servizio. I principali risultati emersi sono i seguenti:

- il livello di soddisfazione nei confronti della fornitura di gas è alto, sia per le famiglie (78% di molto o abbastanza soddisfatti contro un 22% di relativamente, poco o per nulla soddisfatti) che per gli amministratori (83% di molto o abbastanza soddisfatti contro un 17% di insoddisfatti) (grafico A.3);

**Grafico A.3** - Complessivamente quanto siete soddisfatti del vostro fornitore di gas?



BASE: totale campione.

- l'aspetto della fornitura considerato fondamentale riguarda la qualità del servizio in senso stretto: il 40% delle famiglie e il 47% degli amministratori di condominio associano la propria soddisfazione agli standard di servizio offerti dal fornitore (inclusi, la continuità del servizio, la sicurezza, la reperibilità del fornitore, la frequenza delle letture, la tempestività degli interventi, ecc..). Altro aspetto della fornitura di gas ritenuto importante, seppur non strettamente legato alla qualità del servizio, riguarda la convenienza e la competitività dei prezzi: circa un quarto di famiglie (26%) e amministratori (27%) associano la propria soddisfazione al livello dei prezzi. Gli aspetti connessi alla bolletta (inclusi, la trasparenza e la chiarezza della fatturazione, la possibilità di dilazionare i pagamenti, la correttezza dei valori fatturati, la puntualità, ecc..) sono ritenuti fondamentali dal 16% delle famiglie e dal 25% degli amministratori di condominio; ancora limitata è la sensibilità di famiglie e amministratori verso i temi dell' "energia verde" e del risparmio energetico (tabella A.1);

**Tabella A.1** – *Gli aspetti importanti del servizio di fornitura del gas*

Aspetti	Famiglie	Amministratori
Qualità del servizio	40%	47%
Prezzi	26%	27%
Bolletta	16%	25%
“Energia verde”/risparmio energetico	3%	1%
Altro	19%	10%
Non saprei	14%	14%

BASE: totale campione; possibilità di risposta multipla.

- intervistati relativamente ad alcuni tipici servizi di qualità commerciale, il 7% delle famiglie e il 27% degli amministratori hanno dichiarato di aver richiesto almeno una volta negli ultimi 2/3 anni la rettifica della fattura; a richiedere lo spostamento del contatore sono stati l’8% delle famiglie e il 31% degli amministratori; il 38% degli amministratori di condominio, infine, ha dichiarato di aver richiesto l’allacciamento alla rete gas metano di un edificio precedentemente dotato di altro sistema di alimentazione;
- la maggioranza delle famiglie e degli amministratori che hanno presentato richiesta per la rettifica della fatturazione, si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti dei tempi necessari per la rettifica stessa (rispettivamente 71% e 59%); per quanto riguarda lo spostamento del contatore si sono dichiarati soddisfatti rispettivamente 88% e il 66% e, limitatamente agli amministratori, per l’allacciamento al gas metano il 59% (tabella A.2);

**Tabella A.2** – *Soddisfazione per alcuni servizi di qualità commerciale*

% molto o abbastanza soddisfatto	Famiglie	Amministratori
Rettifica fatturazione	71%	59%
Spostamento contatore	88%	66%
Allacciamento rete gas	-	59%

BASE: famiglie e amministratori che hanno richiesto un servizio di qualità commerciale.

- il 61% delle famiglie dichiara di non essersi mai messo in contatto con il proprio fornitore di gas; il 29% afferma di aver contattato il proprio fornitore attraverso telefono o call center e il 15% si è invece recato allo sportello/punto vendita del fornitore; una quota ancora marginale di famiglie (5%) dichiara di aver utilizzato il sito internet per il contatto. Con riferimento agli amministratori di condominio, la rilevazione evidenzia una maggiore polarizzazione nei canali di contatto: l’84% degli amministratori del campione dichiara di servirsi del telefono o call center per contattare il proprio fornitore; altri canali utilizzati, seppure in misura decisamente inferiore, sono

lo sportello/punto vendita (6%), un referente diretto in azienda (4%) e il sito internet (2%);

- intervistati sui canali di contatto preferiti, la maggioranza di famiglie (58%) e di amministratori (60%) dichiara che preferirebbe servirsi del call center/telefono per rivolgersi al proprio fornitore; una quota significativa di famiglie (32%) e non marginale di amministratori condominiali (13%) gradirebbe recarsi allo sportello/punto vendita dell'operatore; in via residuale, gli intervistati dichiarano che preferirebbero contattare il proprio fornitore via internet o tramite un referente diretto in azienda (tabella A.3);

**Tabella A.3** – Per contattare il suo fornitore di gas qual è il metodo che predirebbe utilizzare?

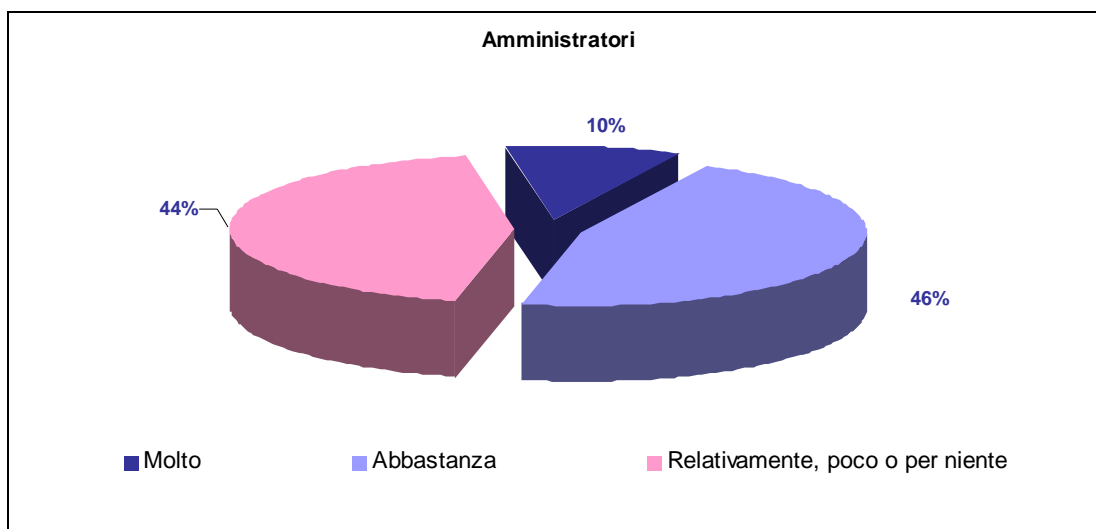
Canali di contatto	Famiglie	Amministratori
Call center/Telefono	58%	60%
Sportello/Punto vendita del fornitore	32%	13%
Web/Internet/Sito del fornitore	9%	15%
Referente diretto dell'azienda	-	9%
Altro	1%	3%

BASE: tutti i clienti intervistati.

- le famiglie che hanno utilizzato il canale di contatto con il fornitore di gas esprimono in maggioranza molta o abbastanza soddisfazione per i servizi di call center/telefono (71%), gli sportelli/punti vendita del fornitore (79%) e il sito internet (71%);
- solo il 2% delle famiglie intervistate ma ben il 20% degli amministratori di condominio ha dichiarato di aver presentato almeno un reclamo per iscritto al proprio fornitore; relativamente ai tempi di risposta, gli amministratori di condominio che hanno presentato reclamo per iscritto e che hanno ricevuto un riscontro da parte del fornitore, si dicono molto soddisfatti nel 10% dei casi e abbastanza soddisfatti per una quota pari al 46%; il restante 44% degli amministratori si ritiene relativamente, poco o per niente soddisfatto della tempestività del fornitore; tuttavia il 21% degli amministratori di condominio che hanno presentato almeno un reclamo per iscritto al proprio fornitore dichiarano di non aver ricevuto alcuna risposta.



**Grafico A.4 – Quanto è rimasto soddisfatto dei tempi di risposta?**



BASE: amministratori che hanno fatto un reclamo per iscritto e che hanno ricevuto risposta

### 3. Conoscenza e aspettative su alcuni standard di qualità commerciale

Lo scopo di quest'area di analisi è stato quello di verificare il livello di conoscenza degli indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto dello standard di qualità da parte del fornitore, nonché di misurare le aspettative della clientela riguardo alcuni standard. Per ciascuno degli standard analizzati è stato perciò chiesto agli intervistati qual è il tempo atteso, vale a dire entro quanto tempo si aspettano realisticamente di ottenere il servizio oggetto dello standard, e qual è il tempo massimo accettabile, cioè il tempo oltre al quale ogni ulteriore ritardo diventerebbe per loro inaccettabile.

I risultati principali sono i seguenti:

- il 77% delle famiglie e il 57% degli amministratori di condominio non è a conoscenza degli indennizzi monetari automatici in caso di mancato rispetto da parte dei fornitori degli standard di qualità stabiliti dall'Autorità;
- fatturazioni errate: nel caso il cliente paghi per errore una bolletta di importo superiore al dovuto, gli intervistati si aspettano che in 6-7 giorni il fornitore verifichi che la somma sia effettivamente sbagliata; il tempo massimo accettabile perché venga effettuato questo controllo è di 14 giorni per le famiglie e di 17 giorni per gli amministratori di condominio (tabella A. 4);

**Tabella A.4** – *Verifica fatturazioni errate: tempo atteso e massimo accettabile per la rettifica*

	<b>Famiglie</b>	<b>Amministratori</b>
<b>Tempo atteso</b> <i>Valore medio</i>	Entro 6 giorni	Entro 7 giorni
<b>Tempo massimo accettabile</b> <i>Valore medio</i>	Entro 14 giorni	Entro 17 giorni

BASE: totale campione

- tempi di risposta al reclamo: sia le famiglie sia gli amministratori di condominio ritengono che il fornitore dovrebbe rispondere ad un proprio reclamo scritto entro 10 giorni e indicano come tempo massimo accettabile, oltre il quale ogni ulteriore ritardo verrebbe considerato inaccettabile, il limite di 19 giorni (tabella A. 5);

**Tabella A.5** – *Tempi di risposta al reclamo scritto*

<b>Valore medio</b>	<b>Famiglie</b>	<b>Amministratori</b>
<b>Tempo atteso</b>	Entro 10 giorni	Entro 10 giorni
<b>Tempo massimo accettabile</b>	Entro 19 giorni	Entro 19 giorni

BASE: tutti i clienti intervistati.

- tempi massimi per lo spostamento del contatore: riguardo questo standard, la clientela finale rappresentata dalle famiglie ritiene che il fornitore dovrebbe rispondere a una sua richiesta di spostamento del contatore entro 10 giorni e pone come tempo massimo accettabile, oltre il quale ogni ulteriore ritardo verrebbe considerato inaccettabile, il limite di 17 giorni; in questo caso gli amministratori di condominio sembrano essere più indulgenti verso il fornitore di gas: il tempo atteso per la risposta è di 22 giorni e il tempo massimo accettabile è di 39 giorni (tabella A.6).

**Tabella A.6** – *Tempi di risposta alla richiesta di spostamento del contatore*

<b>Valore medio</b>	<b>Famiglie</b>	<b>Amministratori</b>
<b>Tempo atteso</b>	Entro 10 giorni	Entro 22 giorni
<b>Tempo massimo accettabile</b>	Entro 17 giorni	Entro 39 giorni

BASE: tutti i clienti intervistati.

#### 4. La liberalizzazione del mercato

In quest'area sono stati analizzati la conoscenza, la percezione, le aspettative e gli eventuali ostacoli da parte di famiglie e amministratori di condominio nei confronti della liberalizzazione del mercato del gas.

Di seguito la sintesi dei risultati ottenuti:

- l'80% delle famiglie è a conoscenza del fatto che è attualmente possibile scegliere liberamente il proprio fornitore di gas;
- il 25% delle famiglie dichiara di essere stata contattata o di un aver ricevuto l'offerta di un nuovo contratto da un fornitore di gas diverso da quello attuale;
- dichiara di aver già cambiato fornitore dopo la liberalizzazione (dal 2004 a oggi) il 5% delle famiglie e il 30% degli amministratori per almeno uno dei condomini amministrati;
- gli amministratori che non sono passati a diverso fornitore di gas si distinguono tra coloro che non si dimostrano disponibili al cambiamento e quelli potenzialmente favorevoli: il 51% degli intervistati dichiara infatti di aver ricevuto delle offerte ma di aver deciso di restare con il vecchio fornitore; a questi si aggiunge la quota di coloro che, seppure non contattati, non cambierebbe operatore (17%). Interesse verso la scelta di un diverso fornitore è espresso invece dal 13% degli intervistati, i quali dichiarano di aver proposto ai condomini tale opzione, senza però ottenerne l'approvazione, e da un ulteriore 19% che avrebbe preso in considerazione l'opportunità di switch se contattato da qualche fornitore;
- la possibilità di ottenere condizioni economiche più convenienti rappresenta il principale motivo per cui le famiglie (56%) e gli amministratori di condominio (77%) hanno optato per un nuovo fornitore; le altre principali ragioni che inducono a cambiare fornitore di gas riguardano prevalentemente alcuni fattori di qualità del servizio (problemi relativi a fatturazione e pagamenti, difficoltà di contattare il fornitore, ecc..) e la possibilità di interfacciare un unico fornitore (tabella A.7);

**Tabella A.7 – Per quale motivo ha deciso di cambiare fornitore?**

Principali motivi	Famiglie	Amministratori
Risparmio economico	56%	77%
Problemi relativi a fatturazione e pagamenti	9%	15%
Problemi a contattare il fornitore	7%	10%
Per avere un unico fornitore	3%	-

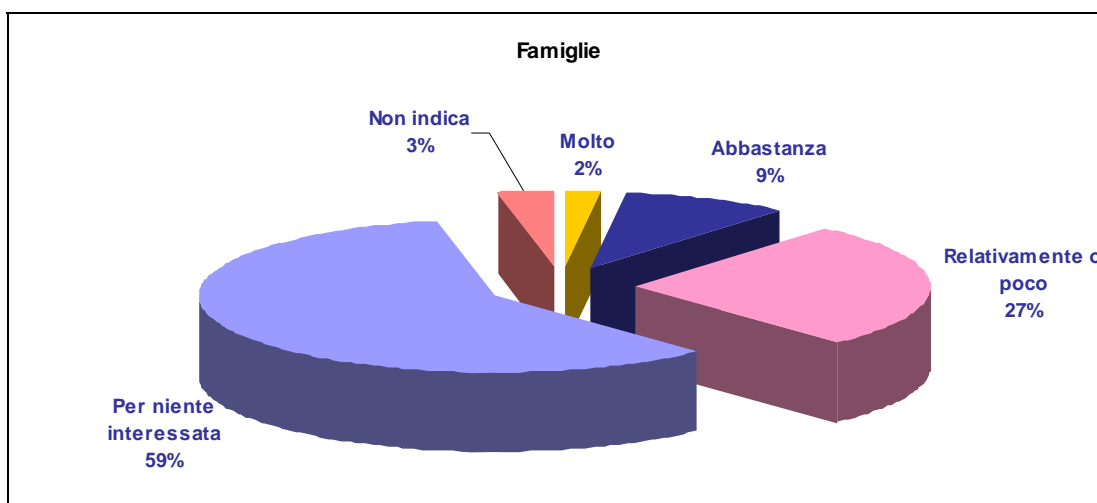
BASE: famiglie e amministratori che hanno cambiato fornitore

- a seguito del passaggio al nuovo fornitore, circa la metà delle famiglie (45%) e i due terzi degli amministratori (66%) risultano soddisfatti della scelta effettuata, dichiarando che la propria situazione, relativamente alla fornitura del servizio gas, sia migliorata;

una quota limitata di famiglie (18%) e amministratori di condominio (14%) non ritiene invece che ci sia stato il miglioramento auspicato;

- gli amministratori che hanno cambiato fornitore attribuiscono il miglioramento alla maggiore convenienza del servizio (59%), alla possibilità di disporre di un contatto diretto con un referente aziendale (10%) o alla maggiore flessibilità di pagamento/fatturazione (10%); una quota non trascurabile di intervistati afferma inoltre di aver riscontrato una migliore assistenza per la risoluzione dei problemi (8%) e maggiore trasparenza delle fatture (5%);
- il 78% degli amministratori che hanno cambiato fornitore di gas si dice molto o abbastanza soddisfatto dei tempi necessari per lo switch;
- il motivo principale per cui le famiglie decidono di non cambiare contratto o fornitore risulta essere l'inerzia (61% delle famiglie); il 18% di famiglie di non aver cambiato per molteplici motivi (non hanno ricevuto alcuna offerta, non sapevano di poter scegliere il fornitore oppure non ci sono altri fornitori in zona) e un residuo 4%, infine, afferma di non aver riscontrato una significativa convenienza di prezzo nelle offerte alternative;
- i propensi a cambiare fornitore di gas nei prossimi mesi (cioè coloro che dichiarano di poter essere molto o abbastanza interessati a sottoscrivere un contratto con un fornitore di gas diverso da quello attuale) sono l'11% delle famiglie (grafico A.5);

**Grafico A.5** – *La vostra famiglia quanto potrebbe essere interessata a sottoscrivere un contratto con un fornitore diverso da quello attuale?*



BASE: totale famiglie

- il 63% delle famiglie e il 91% degli amministratori di condominio dichiara di essere a conoscenza del fatto che il mercato dell'energia elettrica in Italia è regolato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

### **APPENDICE 3. Criteri utilizzati per la valutazione preliminare delle opzioni alternative di regolazione**

Il procedimento avviato con la deliberazione 26 settembre 2007, n. 234/07 per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di distribuzione, vendita e misura del gas per il periodo di regolazione dall'1 gennaio 2009 al 31 dicembre 2012 è inserito tra i procedimenti soggetti alla sperimentazione dell'analisi di impatto della regolazione (AIR).

L'AIR si inserisce nel quadro di azioni rivolte alla semplificazione e manutenzione del quadro regolatorio, alla efficienza ed efficacia dei processi di comunicazione interni e di quelli dedicati ai consumatori, agli operatori ed alle istituzioni. L'AIR rientra, infatti, in un'organica strategia di semplificazione e razionalizzazione dei procedimenti amministrativi con lo scopo di:

- a) valutare anticipatamente la necessità e l'impatto in termini qualitativi e, ove possibile, quantitativi di eventuali azioni regolatorie;
- b) migliorare la qualità complessiva della produzione degli atti;
- c) migliorare l'attività di interlocuzione con i soggetti regolati;
- d) rafforzare la pubblicità delle ragioni che stanno alla base dell'intervento.

Applicare l'AIR a tutti i numerosi aspetti oggetto della regolazione della qualità dei servizi gas avrebbe reso probabilmente impossibile lo sviluppo di un documento leggibile e sarebbe persino risultato di ostacolo alla comprensione delle proposte, dal momento che le opzioni sui diversi aspetti considerati sono tra loro parzialmente interdipendenti. Per questi motivi l'Autorità ha disposto che l'AIR venisse applicata agli aspetti più rilevanti in coerenza con quanto fatto per l'analogo procedimento in materia di qualità dei servizi elettrici, avviato con la deliberazione 27 settembre 2006, n. 209/06 e concluso con le deliberazioni 19 dicembre 2007, n. 333/07 e 27 dicembre 2007, n. 341/07.

Per ciascuno di tali aspetti più rilevanti sono state formulate ipotesi di regolazione tramite opzioni alternative che sono state sottoposte a una valutazione qualitativa, secondo un metodo ormai consolidato nel corso della sperimentazione di applicazione dell'AIR ai provvedimenti dell'Autorità. Trattandosi appunto di una sperimentazione, la focalizzazione dell'AIR su un numero non eccessivo di aspetti è apparsa opportuna allo scopo di permettere una valutazione del metodo sperimentale di analisi.

Le opzioni alternative sono state valutate in modo preliminare alla luce dei seguenti criteri:

- 1) efficacia dell'intervento, ovvero la capacità dell'opzione stessa di raggiungere l'obiettivo specifico indicato e quindi di perseguire un beneficio più o meno esteso e più o meno intenso per i clienti finali;
- 2) economicità per gli esercenti, ovvero la minimizzazione dei costi sostenuti dalle imprese esercenti i servizi gas interessati per attuare le azioni necessarie a ottemperare l'opzione di regolazione considerata;
- 3) semplicità amministrativa, ovvero la minimizzazione delle attività di amministrazione, vigilanza e controllo che devono essere eseguite in relazione a ciascuna opzione.

Ciascuno dei criteri indicati, poi, è stato valutato tramite una scala qualitativa a 5 livelli (“Alto”, “Medio-Alto”, “Medio”, “Medio-Basso”, “Basso”), presentando anche una “valutazione qualitativa complessiva”, che ha permesso una prima scrematura delle opzioni più interessanti.

Altri aspetti delle proposte, pure importanti, non sono stati sottoposti all’analisi di opzioni alternative per i motivi di semplicità e di sperimentazione sopra indicati. Ciò non ha escluso che, qualora durante la consultazione ne sia emersa la necessità, sono state esaminate anche opzioni e proposte diverse da quelle avanzate nei documenti per la consultazione.