

Deliberazione 23 dicembre 2008 – ARG/gas 200/08

Modifiche ed integrazioni alla deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 ed al relativo Allegato recante “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)”

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 23 dicembre 2008

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) e in particolare l'articolo 2, comma 12, lettere d), e), g) e h);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, convertito con modificazioni in legge 3 agosto 2007, n. 125;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 20 maggio 1997, n. 61/97;
- la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04 e, in particolare, l'Allegato A come successivamente modificato e integrato (di seguito: deliberazione n. 168/04);
- la deliberazione dell'Autorità 26 settembre 2007, n. 234/07 (di seguito: deliberazione n. 234/07);
- la deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2007, n. 333/07 e, in particolare, l'Allegato A come successivamente modificato e integrato (di seguito: deliberazione n. 333/07);
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 (di seguito: deliberazione ARG/gas 120/08) e, in particolare, l'Allegato (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell'Autorità 23 settembre 2008, ARG/com 134/08;
- la deliberazione dell'Autorità 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08;
- la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, recante il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2008, ARG/gas 185/08;
- la deliberazione dell'Autorità 22 dicembre 2008, ARG/gas 197/08;
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2008, ARG/com 199/08, recante modifiche e integrazioni al TIQV (di seguito: deliberazione ARG/com 199/08);

- il 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: primo documento di consultazione);
- il documento per la consultazione 18 novembre 2008, DCO 35/08, intitolato “Approfondimenti finali sulla regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” (di seguito: secondo documento di consultazione);
- le osservazioni pervenute all’Autorità da parte dei soggetti interessati a seguito della pubblicazione del primo e del secondo documento di consultazione.

Considerato che:

- l’articolo 1, comma 1, della legge n. 481/95 prevede che l’Autorità garantisca la promozione della concorrenza e dell’efficienza nei servizi di pubblica utilità dell’energia elettrica e del gas, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo;
- l’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge n. 481/95 prevede che l’Autorità emani direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi, dalla stessa regolati, da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi e fissi i livelli (standard), generali o specifici, di qualità dei servizi;
- l’articolo 2, comma 12, lettera g), della legge n. 481/95 prevede che l’Autorità definisca indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità del servizio;
- l’articolo 2, comma 12, lettera m), della legge n. 481/95 assegna all’Autorità la funzione di valutare reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi;
- nel corso del procedimento avviato con la deliberazione n. 234/07 per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi gas è stato ritenuto dall’Autorità (come evidenziato nella deliberazione ARG/gas 120/08) di procedere nel corso del 2008 a integrare le disposizioni in materia di qualità del servizio di vendita per i settori dell’energia elettrica e del gas, una volta completato il processo di consultazione avviato con il documento per la consultazione DCO 18/08;
- con la deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 l’Autorità ha emanato il TIQV, avviando un processo di riassetto della regolazione in tema di qualità commerciale che prevede da una parte la regolazione settoriale delle prestazioni di qualità commerciale richieste dai clienti, per il tramite dei venditori, e, dall’altra, raccoglie nel TIQV la regolazione dei reclami scritti, delle richieste scritte di informazioni e delle richieste di rettifica della fatturazione che i clienti finali possono rivolgere ai venditori, nonché la disciplina già emanata in tema di servizi telefonici con la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2007, n 139/07;
- con la deliberazione ARG/com 199/08 l’Autorità ha completato la regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale,

- apportando modifiche e integrazioni al TIQV tenendo conto delle osservazioni ricevute a seguito della pubblicazione del secondo documento di consultazione;
- con il secondo documento di consultazione sono state formulate proposte per completare tale processo di riassetto della regolazione in tema di qualità commerciale; in particolare, l'introduzione di nuovi standard specifici introdotti con il TIQV in capo ai venditori rende necessario inserire alcune modifiche ed integrazioni nelle regolazioni della qualità dei servizi di distribuzione e misura (rispettivamente per il settore elettrico nella Parte II dell'Allegato A alla deliberazione n. 333/07 e per il settore gas nelle Sezioni I e III della RQDG, Sezioni nelle quali si rende altresì necessario reintrodurre le disposizioni tutt'ora vigenti e presenti nella deliberazione n. 168/04 riguardanti la regolazione della qualità commerciale per i venditori di gas);
 - in particolare, allo scopo di assicurare certezza nei tempi di risposta del distributore nei casi in cui il venditore richieda dati tecnici o letture dei dati di consumo (di cui non sia già in possesso) necessari per rispondere ad un reclamo scritto o ad una richiesta scritta di rettifica di fatturazione da parte del cliente finale, l'Autorità ha proposto, nel secondo documento per la consultazione, di:
 - a. allineare le definizioni utilizzate in materia di gestione dei reclami a quelle introdotte con il TIQV;
 - b. introdurre nuovi standard specifici in capo ai distributori nel caso di richieste dei venditori necessarie ad assicurare la risposta ai reclami;
 - c. differenziare i nuovi standard specifici in capo ai distributori a seconda che la richiesta del venditore richieda o meno una lettura "fuori ciclo" e, in quest'ultimo caso, che si tratti di un cliente già dotato di misuratore teletto o meno;
 - d. prevedere un indennizzo automatico di 20 euro a favore dei venditori qualora il distributore non rispetti i suddetti nuovi standard specifici per cause non imputabili a forza maggiore o a terzi;
 - e. fissare la decorrenza dei suddetti nuovi standard specifici e indennizzi automatici dal 1° luglio 2009;
 - f. mantenere la regolazione attuale (che non prevede né standard specifici né indennizzo automatici) per i reclami direttamente indirizzati dal cliente finale al distributore;
 - le osservazioni inviate dalle società di vendita di energia elettrica e di gas naturale e di distribuzione di energia elettrica o di gas naturale direttamente e tramite le loro associazioni (di seguito: operatori) hanno in generale evidenziato consenso verso le proposte dell'Autorità in tema di adeguamento della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura in materia di gestione dei reclami, segnalando al contempo alcuni aspetti critici; in particolare:
 - a. pur condividendo il principio generale che porta alla distinzione dei tempi di risposta del distributore alle richieste del venditore a seconda del tipo di dato richiesto dallo stesso venditore, molti operatori hanno evidenziato che la differenziazione dello standard specifico del distributore di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore per rispondere a un reclamo scritto da parte del cliente finale debba essere ridotta a due casi: "dati tecnici con lettura" e "altri dati tecnici", senza distinguere in base alla condizione di teleleggibilità (o telegestibilità) del contatore del cliente, in quanto tale distinzione, se introdotta, comporterebbe scarsa trasparenza nei

- confronti del venditore che, avendo a disposizione solo l'informazione relativa alla telegestibilità del contatore, non conoscerebbe, nel caso di standard differenti, quello applicabile a priori con il rischio di possibili contenziosi con il distributore;
- b. alcuni operatori hanno proposto di prevedere un periodo transitorio durante il quale le imprese distributrici siano tenute al rispetto dei nuovi standard specifici senza tuttavia l'obbligo di corresponsione degli indennizzi automatici, nonché di fissare i nuovi standard specifici a 10 e 20 giorni lavorativi rispettivamente per la messa a disposizione dei dati di misura rilevati con misuratori telegestiti e dei dati rilevati senza misuratori telegestiti;
 - c. alcuni operatori hanno richiesto di prevedere che la richiesta inerente i dati tecnici necessari per rispondere al cliente finale, formulata dal venditore al distributore, comprenda in allegato copia della richiesta del cliente, e che anche i reclami inviati direttamente dal cliente finale al distributore contengano i dati minimi individuati all'articolo 9, comma 9.3, del TIQV;
 - d. alcuni operatori hanno segnalato che la definizione di "dati tecnici" proposta nel secondo documento per la consultazione fa riferimento a informazioni e/o dati in "esclusivo" possesso del distributore e che da ciò potrebbe derivare l'interpretazione per cui il distributore sarebbe tenuto a fornire, nei tempi e nelle modalità previste, solo le informazioni di cui il venditore non sia già direttamente in possesso;
 - e. alcuni operatori hanno richiesto di chiarire come debbano essere trattati i reclami inviati dal cliente con stessa lettera sia al distributore che al venditore;
 - f. un operatore ha segnalato che sarebbe utile mantenere a favore del cliente la possibilità di rivolgere direttamente al distributore richieste di informazioni scritte per le quali l'intermediazione del venditore non solo non aggiunge valore, ma determina un allungamento dei tempi e quindi una diminuzione della qualità del servizio; ciò vale in particolare per le richieste di informazioni di tipo strettamente tecnico (es. la richiesta dei valori delle correnti di guasto a terra o di corto circuito in certi punti della rete elettrica ecc.);
 - g. alcuni operatori hanno lamentato che le nuove disposizioni possano comportare l'insorgenza e l'onerosità di eventuali nuovi costi per i distributori, che dovrebbero trovare copertura (in particolare in materia di letture fuori ciclo);
- le osservazioni inviate dalle associazioni dei consumatori (di seguito: associazioni) hanno manifestato apprezzamento per le disposizioni introdotte dal TIQV ed hanno segnalato, con particolare riferimento agli adeguamenti proposti per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura, che:
 - a. andrebbe introdotta una normativa con indennizzo automatico anche per i reclami scritti inviati dal consumatore direttamente al distributore, ed in particolare per quelli riferiti alle prestazioni che lo stesso deve assicurare sia prima della stipula del contratto di fornitura, sia durante la vigenza del contratto e sia per disservizi che possono arrecare danni all'integrità fisica dei cittadini;

- b. andrebbe anche evitata una normativa differenziata per i casi in cui il venditore si rifiuta formalmente e/o di fatto di acquisire il reclamo;
- c. in tema di riconoscimento dei costi derivati da letture fuori ciclo agli operatori, non è possibile far ricadere sul cliente finale il costo originato da un reclamo;
- sono pervenute alla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio da parte dei distributori di gas richieste di chiarimento in merito alle disposizioni contenute nella RQDG, in particolare per quanto concerne il servizio di pronto intervento gas, nonché segnalazioni di errori materiali contenuti in tale provvedimento;
- la Direzione Consumatori e Qualità del Servizio è venuta a conoscenza, tramite segnalazioni di clienti finali e tramite articoli comparsi sugli organi di stampa, di casi di sospensione della fornitura di gas conseguente ad interventi nel corso dei quali era stata riscontrata una situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità a valle del punto di riconsegna, casi nei quali il distributore non ha provveduto a riattivare tempestivamente la fornitura dopo aver ricevuto dal cliente finale la documentazione attestante l'avvenuta messa a norma dell'impianto del cliente finale stesso con gravi disagi per quest'ultimo.

Ritenuto che:

- in esito al processo di definizione del TIQV sia necessario completare il riassetto della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura, per gli aspetti ancora non definiti ed afferenti alle tematiche disciplinate dal TIQV in modo coerente con esso, al fine di assicurare il completo dispiegamento dell'efficacia delle nuove norme di tutela dei consumatori con i tempi previsti dalla deliberazione ARG/com 199/08;
- in particolare per il settore del gas sia opportuno procedere a introdurre nelle Sezioni I e III della RQDG le disposizioni integrative oggetto della seconda consultazione, tenendo conto delle osservazioni ricevute dagli operatori e dalle associazioni, e in particolare:
 - a. allineare le definizioni utilizzate a quelle introdotte con il TIQV;
 - b. introdurre nuovi standard specifici in capo ai distributori per la messa a disposizione dei dati tecnici richiesti dai venditori;
 - c. differenziare i nuovi standard specifici in capo ai distributori a seconda che la richiesta del venditore richieda o meno una lettura "fuori ciclo" ma senza differenziare ulteriormente a seconda che si tratti di un cliente già dotato di misuratore teleletto o meno, per tenere conto dell'osservazione condivisibile sulla scarsa trasparenza che tale ulteriore differenziazione comporterebbe;
 - d. prevedere un indennizzo automatico di 20 euro da versare ai venditori qualora il distributore non rispetti i suddetti nuovi standard specifici per cause non imputabili a forza maggiore o a terzi;
 - e. fissare la decorrenza dei suddetti nuovi standard specifici e indennizzi automatici dal 1° luglio 2009;
- sia opportuno altresì introdurre ulteriori disposizioni per tenere conto di alcune osservazioni formulate dagli operatori, e in particolare:
 - a. chiarire come debbano essere trattati i reclami inviati dal cliente con stessa lettera sia al distributore che al venditore;

- b. chiarire che il distributore è tenuto a fornire, nei tempi e nelle modalità previste, non solo le informazioni di cui il venditore non sia già direttamente in possesso ma anche quelle di cui il venditore, pur essendone già in possesso, richieda la verifica o l'accertamento della loro correttezza e/o completezza;
- non siano da accogliere alcune osservazioni emerse dalla consultazione e, in particolare, sia opportuno:
 - a. non prevedere l'introduzione né di standard specifici né di indennizzi automatici per i reclami direttamente indirizzati dal cliente finale al distributore, dal momento che tali reclami costituiscono una frazione marginale in quanto i clienti tenderanno sempre di più ad indirizzare i reclami al proprio venditore con il quale intrattengono il rapporto contrattuale di fornitura;
 - b. non consentire un periodo transitorio durante il quale le imprese distributrici siano tenute al rispetto dei nuovi standard specifici senza tuttavia l'obbligo di corresponsione degli indennizzi automatici, in quanto si ritiene sufficiente il periodo di 6 mesi tra l'emanazione del presente provvedimento e la data di decorrenza delle nuove disposizioni integrative, ai fini della corretta implementazione delle stesse;
- sia necessario reintrodurre nella RQDG le disposizioni tutt'ora vigenti e presenti nella deliberazione n. 168/04 riguardanti la regolazione della qualità commerciale per i venditori di gas;
- sia altresì urgente stabilire che, nei casi di sospensione della fornitura di gas conseguente ad interventi nel corso dei quali venga riscontrata una situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità a valle del punto di riconsegna, il distributore debba provvedere a riattivare la fornitura, dopo aver ricevuto dal cliente finale la documentazione attestante l'avvenuta messa a norma dell'impianto del cliente finale stesso, con la tempestività già stabilita dall'Autorità per i casi di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- sia opportuno provvedere sulla base delle segnalazioni ricevute alle integrazioni e modifiche della RQDG necessarie per una più chiara formulazione delle disposizioni contenute in essa, in particolare per quanto concerne il servizio di pronto intervento gas, nonché per l'eliminazione degli errori materiali

DELIBERA

1. di sostituire il punto 4 del dispositivo della deliberazione dell'Autorità ARG/gas 120/08 con il seguente:
 - “4. di abrogare dall'1 gennaio 2010 le seguenti deliberazioni dell'Autorità, in quanto le disposizioni in esse contenute sono integrate nel Testo Unico approvato con la presente deliberazione:
 - a. deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2005, n. 158/05;
 - b. deliberazione dell'Autorità 22 novembre 2005, n. 243/05;
 - c. deliberazione dell'Autorità 28 marzo 2007, n. 74/07;
 - d. deliberazione dell'Autorità 29 aprile 2008, ARG/gas 51/08;
 - e. deliberazione dell'Autorità 3 luglio 2008, ARG/gas 90/08;”;

2. di introdurre a far data dal 1° gennaio 2009 le seguenti integrazioni e modifiche alla Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG), approvata con la deliberazione ARG/gas 120/08:
- a. all'articolo 2, comma 2.2, lettera b), sono eliminate le parole “, dall'Articolo 29, comma 29.9, e dall'Articolo 31, comma 31.9”;
 - b. all'articolo 2, al comma 2.2 è aggiunta la seguente lettera:
“c) i venditori limitatamente a quanto previsto all'Articolo 25, comma 25.3.”;
 - c. all'articolo 2, il comma 2.3 è sostituito dal seguente:
“2.3 Fatto salvo quanto indicato ai precedenti commi 2.1 e 2.2, le imprese distributrici di gas diversi dal gas naturale attuano la presente RQDG limitatamente all'Articolo 8, comma 8.8, all'Articolo 12, commi 12.1 e 12.6, all'Articolo 26, all'Articolo 27, all'Articolo 28, comma 28.4, all'Articolo 30. Le imprese distributrici di gas diversi dal gas naturale attuano gli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 29, limitatamente ai commi 29.3 e 29.8, e gli obblighi di comunicazione di cui all'Articolo 31, limitatamente ai commi 31.2, con esclusione delle lettere f) e g), e 31.7.”;
 - d. all'articolo 12, comma 12.7, la parola “risanamento” è sostituita dalle parole “risanamento o dismissione”;
 - e. all'articolo 12, comma 12.11, le parole “completa sostituzione” sono sostituite dalle parole “completa sostituzione o alla loro dismissione”;
 - f. all'articolo 12 è aggiunto il seguente comma 12.12:
“12.12 Le imprese distributrici di gas diverso dal gas naturale e, limitatamente al periodo dall'1 gennaio 2009 al 31 dicembre 2009, le imprese distributrici di gas naturale, possono considerare, ai fini del rispetto dell'obbligo di servizio di cui al comma 12.2, Tabella C, il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento come decorrente dall'inizio della chiamata telefonica per pronto intervento anziché dall'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento.”;
 - g. all'articolo 24, comma 24.2, le definizioni di NC_{PI} e di NC_{PIFS} sono sostituite dalle seguenti:
“- NC_{PI} è il numero di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro 120 secondi;
- NC_{PIFS} è il numero di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta oltre 120 secondi.”;
 - h. all'articolo 25, comma 25.1, la lettera c) è sostituita dalla seguente:
“c) è tenuta a pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento ed a comunicarli in forma scritta, per la dovuta informazione ai clienti finali, al venditore al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione ed all'Autorità con le modalità da essa definite”;
 - i. all'articolo 25 è aggiunto il seguente comma 25.3:
“25.3 Il venditore è tenuto a:
a) fornire ai propri clienti finali i recapiti telefonici per le chiamate di pronto intervento che gli sono stati comunicati dall'impresa distributtrice;

- b) riportare con evidenza in ogni bolletta la dicitura “Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno” seguita dai recapiti telefonici di cui alla precedente lettera a).”;
- j. all’articolo 32, comma 32.8, la frase “con arrotondamento al secondo decimale” è sostituita dalla seguente frase: “con arrotondamento al terzo decimale”;
- k. all’articolo 32, comma 32.12, la frase “il livello tendenziale dell’ambito provinciale di impresa k per l’anno t , arrotondato alla seconda cifra decimale” è sostituita dalla seguente frase: “il livello tendenziale dell’ambito provinciale di impresa k per l’anno t , arrotondato alla terza cifra decimale”;
- l. all’articolo 32, comma 32.13, il parametro $LivEff_{k,t}$ è sostituito dal parametro $LivEff_{k,t-1,t}$;
- m. all’articolo 32, comma 32.14, la frase “espresso in euro” è sostituita dalla seguente frase: “espresso in euro, con arrotondamento al secondo decimale”;
- n. all’articolo 38, è aggiunto il seguente comma 38.4:
 “38.4 Nel caso di riattivazione della fornitura a seguito di una sospensione conseguente ad un intervento nel corso del quale sia stata riscontrata una situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità a valle del punto di riconsegna, il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell’impresa distributrice della documentazione attestante l’avvenuta messa a norma dell’impianto del cliente finale e la data di attivazione della fornitura. A tale tipologia di attivazione si applica il livello specifico di qualità previsto per il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all’Articolo 40.”;
3. di introdurre a far data dal 1° luglio 2009 le seguenti integrazioni e modifiche alla Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG), approvata con la deliberazione ARG/gas 120/08:
- a. all’articolo 1 le definizioni di “appuntamento posticipato”, “data di messa a disposizione”, “data di ricevimento”, “dati di qualità”, “impresa distributrice”, “reclamo scritto”, “richiesta di informazioni scritta”, “servizio gas”, “tempo di posticipazione” e “venditore” sono sostituite dalle seguenti definizioni:
- “appuntamento posticipato” è l’appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dall’ esercente;
 - “data di messa a disposizione” è:
 - (i) per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell’ esercente;
 - (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell’ esercente o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - (iii) per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - “data di ricevimento” è:

- (i) per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell'esercente;
 - (ii) per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - (iii) per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - “dati di qualità” sono i dati e le informazioni relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio di distribuzione del gas o alla qualità commerciale dei servizi gas, comunicati dagli esercenti all’Autorità in attuazione della RQDG;
 - “impresa distributrice” è l’esercente che esercita l’attività di distribuzione e di misura del gas;
 - “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio di distribuzione del gas naturale ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l’impresa distributrice ed il richiedente;
 - “richiesta di informazioni scritta” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all’impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio di distribuzione del gas naturale non collegabile ad un disservizio percepito;
 - “servizio gas” è il servizio relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita del gas a mezzo di reti, o anche relativo a più di una di queste;
 - “tempo di posticipazione” è il tempo intercorrente tra la data per l’appuntamento con il cliente finale proposta dall’esercente e la data dell’appuntamento posticipato;
 - “venditore” è l’esercente che esercita l’attività di vendita del gas;
- b. all’articolo 1 sono introdotte le seguenti nuove definizioni di “dati tecnici” e “esercente”:
- “dati tecnici” sono le informazioni e/o i dati in possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
 - “esercente” è il soggetto che eroga il servizio gas;
- c. all’articolo 33, il comma 33.1 è sostituito dal seguente:
 “33.1 Fatto salvo quanto disposto all’Articolo 35, comma 35.6, sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella Sezione III della presente RQDG le imprese distributrici ed i venditori di gas naturale con clienti finali alimentati in bassa pressione.”;
- d. all’articolo 33 è aggiunto il seguente comma 33.4:
 “33.4 Fatto salvo quanto disposto dall’Articolo 40, comma 40.3, il venditore, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal

- cliente finale ad una impresa distributrice, invia tale richiesta entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento; nel caso di richieste di preventivo, tale obbligo decorre dalla data in cui sono pervenuti al venditore tutti i dati di cui all'Articolo 35, comma 35.5.”;
- e. all'articolo 34, comma 34.1 è aggiunto il seguente indicatore di qualità:
 - tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore;
 - f. all'articolo 35, comma 35.6, la frase “Qualora il preventivo per l'esecuzione di lavori sia richiesto dal richiedente per un cliente finale, alimentato o da alimentare in alta o media pressione” è sostituita dalla seguente frase: “Qualora il preventivo per l'esecuzione di lavori sia richiesto dal richiedente per un cliente finale, alimentato o da alimentare con gas naturale in alta o media pressione”;
 - g. all'articolo 35 è aggiunto il seguente comma 35.7:
 “35.7 Il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dall'impresa distributrice. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nell'offerta del venditore può essere successivamente preteso.”;
 - h. all'articolo 40 è aggiunto il seguente comma 40.3:
 “40.3 Il venditore è tenuto all'invio immediato all'impresa distributrice, mediante fax o per via telematica, della richiesta di riattivazione della fornitura di un proprio cliente finale, al quale la fornitura sia stata sospesa per morosità dello stesso cliente finale, a seguito del pagamento da parte del cliente finale al venditore delle somme dovute ovvero di comunicazione al venditore da parte del cliente finale, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime. Il venditore, prima di procedere all'invio all'impresa distributrice della richiesta di riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente finale l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.”;
 - i. all'articolo 41, al termine del comma 41.2 è aggiunta la seguente frase: “Il venditore informa di tali costi il cliente finale che richiede la verifica del gruppo di misura.”;
 - j. all'articolo 41, comma 41.13, le parole “al venditore interessato” sono sostituite dalle parole “al venditore interessato (che a sua volta è tenuto a riconoscerlo al cliente finale interessato)”;
 - k. all'articolo 41 è aggiunto il seguente comma:
 “41.14 Il venditore:
 - a) trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto dall'impresa distributrice;
 - b) non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dall'impresa distributrice per la verifica del gruppo di misura; tale importo non può essere addebitato prima del ricevimento da parte dell'impresa distributrice del resoconto della verifica.”;
 - l. all'articolo 42 sono aggiunti i seguenti commi 42.5 e 42.6:
 “42.5 Qualora la verifica della pressione di fornitura richiesta dal venditore all'impresa distributrice per conto del cliente finale conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi nel

campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, il venditore non può addebitare alcun importo al cliente finale che ha richiesto la verifica.

42.6 Il venditore:

- a) trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto dall'impresa distributrice;
 - b) non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dall'impresa distributrice per la verifica della pressione di fornitura; tale importo non può essere addebitato prima del ricevimento da parte dell'impresa distributrice del resoconto della verifica.” ;
- m. all'articolo 43, il comma 43.4 è sostituito dal seguente comma:
“43.4 Le disposizioni del presente articolo non si applicano ai casi in cui un cliente finale invii con la stessa comunicazione un medesimo reclamo scritto sia al proprio venditore sia alla propria impresa distributrice. In tali casi la risposta motivata al reclamo scritto dovrà essere fornita dal solo venditore secondo quanto previsto dalle disposizioni di cui al Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale approvato con la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08.”;
- n. è introdotto il seguente nuovo articolo 43 bis:

“Articolo 43 bis

Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore

- 43bis.1 Il tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di dati tecnici inoltrata dal venditore all'impresa distributrice e la data di messa a disposizione al venditore dei dati tecnici richiesti. La richiesta del venditore deve essere conforme a quanto previsto dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale e può riguardare tanto l'acquisizione di dati tecnici in possesso dell'impresa distributrice quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dall'impresa distributrice al venditore.
- 43bis.2 Qualora per fornire al venditore i dati tecnici richiesti l'impresa distributrice debba accedere al gruppo di misura e lo stesso risulti inaccessibile, l'impresa distributrice è tenuta a dimostrare di aver effettuato il tentativo di accesso e ad informare tempestivamente il venditore, il quale potrà richiedere un secondo tentativo, anche previa fissazione di un appuntamento con il cliente finale. Ai fini della verifica dello standard di qualità, la prima richiesta si considera annullata.”
- o. all'articolo 44 i commi 44.1, 44.2 e 44.3 sono sostituiti dai seguenti commi:
“44.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente finale per effettuare un sopralluogo o un

intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni del servizio di distribuzione soggette a livelli specifici e generali di qualità. La fascia di puntualità per gli appuntamenti fissati dall'esercente con il cliente finale non può superare le due ore.

- 44.2 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, l'esercente è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato; l'impresa distributrice è tenuta a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
- 44.3 Il cliente finale assicura la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere l'impresa distributrice per tutta la fascia di puntualità concordata dal richiedente con l'esercente.”;
- p. all'articolo 44 il comma indicato per mero errore materiale come 45.2 è sostituito dal seguente comma 44.5:
 “44.5 Al momento di fissare un appuntamento, l'esercente comunica al richiedente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità come definito dal successivo Articolo 47, comma 47.1. L'esercente comunica altresì al richiedente una stima indicativa del tempo necessario per l'effettuazione della prestazione richiesta.”;
- q. la numerazione del primo comma dell'articolo 45, indicata per mero errore materiale come 45.3, è sostituita dalla numerazione 45.1;
- r. all'articolo 45, al comma 45.1, le parole “L'impresa distributrice è tenuta” sono sostituite dalle parole “L'esercente è tenuto”;
- s. all'articolo 47, comma 47.1, nella Tabella H la frase “Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 41” è sostituita dalla seguente frase: “Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 42”;
- t. all'articolo 47 il comma 47.2 è sostituito dal seguente comma:
 “47.2 I livelli specifici relativi al tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore sono fissati in tabella H1.

Tabella H1 - Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici

Tipologia di dati tecnici richiesti	Standard specifico
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi
In caso di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi

- u. all'articolo 48, il comma 48.2 è sostituito dal seguente comma:
 “48.2 I livelli generali di qualità commerciale sono calcolati:

- a) su base impresa distributrice, se l'impresa distributrice fornisce il servizio in un territorio compreso in una sola provincia;
 - b) su base provinciale, se l'impresa distributrice fornisce il servizio in un territorio compreso in più province.”;
- v. all'articolo 49, comma 49.1, lettera b), le parole “concordato con l'impresa distributrice” sono sostituite dalle parole “concordato con l'esercente”;
- w. all'articolo 50 il comma 50.1 è sostituito dal seguente comma:
 “50.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 47, comma 47.1, l'indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale, anche tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile.”;
- x. all'articolo 50 è aggiunto il seguente comma 50.3:
 “50.3 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 47, comma 47.2, è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 20 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo quanto definito dal comma precedente.”;
- y. all'articolo 51, commi 51.1 e 51.2, le parole “L'impresa distributrice non è tenuta” sono sostituite dalle parole “L'esercente non è tenuto”;
- z. all'articolo 51, comma 51.2, le parole “dovuti all'impresa distributrice” sono sostituite dalle parole “dovuti all'esercente”;
- aa. all'articolo 52, commi 52.1 e 52.3, le parole “impresa distributrice” sono sostituite dalla parola “esercente”;
- bb. all'articolo 52 sono aggiunti i seguenti commi 52.4 e 52.5:
 “52.4 Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che gli ha chiesto la prestazione per la quale l'impresa distributrice non ha rispettato il livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettera c), l'indennizzo automatico ricevuto dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 50, comma 50.1. L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato dal venditore anche in bolletta; in tal caso, farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
 52.5 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come “Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas”. Il medesimo documento indica che “La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.”;
- cc. all'articolo 53, comma 53.1, le parole “L'impresa distributrice” sono sostituite dalle parole “L'esercente”;
- dd. all'articolo 53 sono aggiunti i seguenti commi 53.4, 53.5 e 53.6:
 “53.4 Per ogni prestazione richiesta dal venditore di cui al precedente Articolo 43bis l'impresa distributrice registra:

- a) il codice identificativo del punto di riconsegna (PDR) e la tipologia di utenza a cui si riferisce la richiesta;
- b) la data di ricevimento della richiesta;
- c) la data di messa a disposizione al venditore dei dati tecnici richiesti;
- d) i dati tecnici comunicati;
- e) in caso di inaccessibilità del gruppo di misura, la data di effettuazione dei tentativi di accesso;
- f) la data di corresponsione e l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto al venditore.

53.5 Il venditore, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad un'impresa distributrice, registra:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il venditore identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 41 e 42 del cliente finale;
- b) la data di ricevimento da parte del cliente finale della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 41 e 42 del cliente finale;
- c) la data di invio all'impresa distributrice della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche del cliente finale di cui alla precedente lettera b);
- d) il codice identificativo del punto di riconsegna (PDR).

53.6 Il venditore, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad un'impresa distributrice, in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma registra:

- a) la data di messa a disposizione da parte dell'impresa distributrice dell'elenco dei clienti finali ai quali spetta l'indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici;
- b) la data di corresponsione e l'ammontare dell'indennizzo corrisposto a ciascun cliente finale menzionato nell'elenco di cui alla precedente lettera a).”;

- ee. all'articolo 54, comma 54.1, le parole “impresa distributrice” sono sostituite dalla parola “esercente”;
- ff. all'articolo 55, comma 55.2, le parole “l'impresa distributrice comunica per le prestazioni di sua competenza” sono sostituite dalle parole “l'impresa distributrice comunica per provincia”;
- gg. all'articolo 55, comma 55.3, le parole “l'impresa distributrice comunica” sono sostituite dalle parole “l'impresa distributrice comunica per provincia”;
- hh. all'Articolo 55, comma 55.3, lettera c), le parole “il mancato rispetto della normativa tecnica vigente” sono sostituite dalle parole “il mancato rispetto della normativa metrologica vigente”;
- ii. all'articolo 55, comma 55.4, le parole “l'impresa distributrice comunica per ogni tipologia di utenza e per ogni livello specifico di qualità di sua competenza” sono sostituite dalle parole “l'esercente comunica per ogni tipologia di utenza, per ogni livello specifico di qualità e per provincia”;
- jj. all'articolo 56, comma 56.1, le parole “In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità da parte di richiedenti, che non siano venditori, l'impresa distributrice fornisce” sono sostituite dalle parole “In occasione della richiesta di prestazioni di qualità commerciale del servizio di

- distribuzione soggette a livelli specifici di qualità da parte di richiedenti, che non siano venditori, l'esercente fornisce”;
- kk. all'articolo 56, commi 56.2, 56.3 e 56.4, le parole “impresa distributrice” sono sostituite dalla parola “esercente”;
- ll. all'articolo 58 il comma 58.1 è sostituito dal seguente comma:
“58.1 La Sezione IV della presente RQDG:
a) definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità comunicati dalle imprese distributrici all'Autorità in attuazione di quanto previsto dalla presente RQDG;
b) si applica alle imprese distributrici tenute all'attuazione della presente RQDG.”;
- mm. all'articolo 70, comma 70.1, le parole “le imprese distributrici di gas naturale” sono sostituite dalle parole “le imprese distributrici ed i venditori di gas naturale”;
- nn. all'articolo 70, il comma 70.2 è sostituito dal seguente:
“ 70.2 Fatta salva l'entrata in vigore dal 1° luglio 2009 delle disposizioni in materia di trasmissione dei dati tecnici ai venditori di gas naturale da parte delle imprese distributrici di gas naturale, per l'anno 2009 continuano ad applicarsi alle imprese distributrici ed ai venditori di gas naturale le disposizioni del Testo integrato della qualità dei servizi gas, di cui all'Allegato A della deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04 e successive modificazioni e integrazioni relative:
a) alla disciplina degli indennizzi automatici prevista dalla Parte III;
b) alla disciplina degli appuntamenti prevista dalla Parte III;
c) alla metodologia di verifica dei dati di qualità comunicati dalle imprese distributrici all'Autorità prevista dalla Parte IV;
d) al tempo di invio da parte del venditore all'impresa distributtrice delle richieste di prestazioni ricevute dal cliente finale.”;
4. di pubblicare sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) il testo della deliberazione dell'Autorità ARG/gas 120/08 come risultante dalle modificazioni ed integrazioni apportate con il presente provvedimento;
5. di pubblicare sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) il testo della Parte I “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)” del 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) approvato con la deliberazione dell'Autorità ARG/gas 120/08 come risultante dalle modificazioni ed integrazioni apportate con il presente provvedimento a far data dal 1° gennaio 2009 e dal 1° luglio 2009 rispettivamente con riferimento a quanto disposto dai punti 2 e 3;
6. di pubblicare sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) il presente provvedimento, che entra in vigore dalla data della sua prima pubblicazione.