

DCO 32/10

**REGOLAZIONE DEGLI ASPETTI GENERALI DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO DEL GAS NATURALE**

Orientamenti finali

Documento per la consultazione

nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 2 luglio 2009, ARG/gas 86/09

Mercato di incidenza: gas

27 settembre 2010

Premessa

La qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale è attualmente trattata nei Codici di stoccaggio predisposti dalle imprese e sottoposti a verifica, per quanto di competenza, dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità). Il presente secondo documento per la consultazione formula gli orientamenti finali in tema di regolazione relativa agli aspetti generali della qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale, tra i quali almeno la sicurezza, la continuità e la qualità commerciale per il periodo di regolazione 2011-2014 e segue l'emanazione del primo documento di consultazione sulla stessa materia emanato il 29 aprile 2010 (DCO 11/10).

Il processo di consultazione è svolto nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità con la deliberazione 2 luglio 2009, ARG/gas 86/09, in parallelo al procedimento inerente alle tariffe per l'attività di stoccaggio di gas naturale per il terzo periodo di regolazione, avviato dall'Autorità con la deliberazione 15 giugno 2009, ARG/gas 72/09; entrambi i procedimenti sono sottoposti ad Analisi di Impatto della Regolazione (AIR) ai sensi della deliberazione dell'Autorità 3 ottobre 2008, GOP 46/08.

Le proposte contenute nel presente documento tengono conto di quanto già definito in materia di qualità del servizio di stoccaggio in precedenti provvedimenti dell'Autorità, della normativa legislativa vigente in materia di sicurezza per l'attività di stoccaggio del gas naturale nonché delle osservazioni ricevute al primo documento per la consultazione.

*Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte. I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro il **31 ottobre 2010**.*

Il risultato della consultazione sarà reso noto successivamente a tale data, attraverso la pubblicazione integrale nel sito internet dell'Autorità delle osservazioni ricevute. I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate e, pertanto, sottratte alla pubblicazione.

E' preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio telematico interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità: <http://www.autorita.energia.it>.

In alternativa, i soggetti interessati possono inviare osservazioni e commenti al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta:

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Consumatori e Qualità del Servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.313/263
fax: 02-65565.230
e-mail: consumatori@autorita.energia.it
<http://www.autorita.energia.it>**

INDICE

1	Introduzione	4
2	Struttura del documento	5
	Parte I: Sicurezza del servizio di stoccaggio del gas	5
3	Le proposte in tema di sicurezza del servizio di stoccaggio	5
	<i>Approccio in tema di regolazione della sicurezza del servizio di stoccaggio</i>	6
	<i>Emergenze di servizio</i>	7
	<i>Recapito telefonico per la sicurezza attivo 24 ore su 24</i>	8
	<i>Sorveglianza delle flow line di collegamento</i>	9
	<i>Protezione catodica delle flow line</i>	10
	Parte II: Continuità del servizio di stoccaggio del gas	11
4	Le proposte in tema di continuità del servizio di stoccaggio	11
	<i>Disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione</i>	12
	<i>Regolazione per i newcomers</i>	14
	<i>Interruzioni e riduzioni del servizio</i>	15
	<i>Altri aspetti rilevanti ai fini della continuità</i>	16
	Parte III: Qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas	17
5	Le proposte in materia di qualità commerciale del servizio di stoccaggio	17
	<i>Allineamento della normativa vigente</i>	17
	<i>Programma degli interventi di manutenzione</i>	18
	<i>Allocazioni</i>	20
	<i>Accesso ed erogazione del supporto IT</i>	21
	<i>Tempi di risposta a richieste degli utenti</i>	22
	<i>Indennizzi automatici</i>	23
	<i>Altri aspetti rilevanti della qualità commerciale del servizio di stoccaggio</i>	24

1 Introduzione

- 1.1 Con la deliberazione 2 luglio 2009, ARG/gas 86/09 (di seguito: deliberazione ARG/gas 86/09) l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) ha avviato il procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di qualità del servizio di stoccaggio di gas naturale, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettere c, g ed h, della legge 14 novembre 1995, n. 481, indicando alcune finalità generali che si intende perseguire e che vengono di seguito richiamate:
- A. garantire che standard di qualità, indennizzi agli utenti del servizio ed incentivi per il miglioramento della qualità dei servizi siano definiti in coerenza con i provvedimenti adottati dall'Autorità in materia di tariffe e corrispettivi nonché di condizioni di accesso e di erogazione del servizio di stoccaggio;
 - B. assicurare da una parte la coerenza con gli obiettivi generali di garantire lo sviluppo e la sicurezza del sistema gas nazionale e di promuovere lo sviluppo di un mercato concorrenziale del gas e, dall'altra, 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 gli utenti del servizio;
 - C. contribuire a promuovere la concorrenza, la non discriminazione tra i soggetti interessati, la trasparenza e la completezza dell'informazione, tenuto conto altresì delle possibili evoluzioni del servizio di bilanciamento nel mercato del gas naturale.
- 1.2 Con la deliberazione 3 ottobre 2008, GOP 46/08, a seguito di una fase di sperimentazione triennale, l'Autorità ha introdotto la metodologia di Analisi di impatto della regolazione (AIR). La deliberazione ARG/gas 86/09 ha stabilito che il presente procedimento sia sottoposto all'applicazione di una procedura AIR commisurata all'effettiva necessità di consultazione del nuovo provvedimento. Pertanto, con riferimento agli obiettivi generali dell'intervento dell'Autorità, identificati nella deliberazione di avvio e in analogia con precedenti procedimenti particolarmente complessi in quanto relativi a più aspetti o a più servizi, nel primo documento per la consultazione sono state formulate delle proposte di regolazione:
- a) per i temi rilevanti, tramite opzioni alternative, successivamente sottoposte a valutazione qualitativa secondo i criteri della metodologia AIR;
 - b) per gli ulteriori temi, attraverso singole modifiche e/o integrazioni a quanto attualmente in vigore.
- 1.3 In esito all'esame delle osservazioni scritte pervenute al primo documento per la consultazione viene effettuata la presente seconda consultazione che contiene l'individuazione di dettaglio delle opzioni preferite. Raccolte ed esaminate le osservazioni al secondo documento per la consultazione, l'Autorità prevede di emanare il provvedimento entro fine novembre 2010.
- 1.4 In tabella 1 vengono riportati i principali momenti previsti dal Piano AIR per il procedimento in materia di qualità del servizio di stoccaggio, nella previsione che la nuova disciplina sulla qualità dei servizi di stoccaggio del gas entri in vigore dall'1 gennaio 2011.

Tabella 1 – Piano AIR di consultazione in materia di qualità del servizio di stoccaggio

Attività	Periodo
Avvio del procedimento	2 luglio 2009
Svolgimento di incontri tecnici	luglio 2009 - marzo 2010
Emanazione del primo documento per la consultazione in materia di regolazione della qualità del servizio di stoccaggio	29 aprile 2010
Termine per la presentazione delle osservazioni scritte al primo documento per la consultazione	31 maggio 2010
Svolgimento di incontri tecnici per la discussione e l'esame delle opzioni e delle proposte presentate	giugno – luglio 2010
Emanazione del secondo documento per la consultazione in materia di regolazione della qualità del servizio di stoccaggio	27 settembre 2010
Termine per la presentazione delle osservazioni scritte al secondo documento per la consultazione	31 ottobre 2010
Approvazione del provvedimento	fine novembre 2010

2 Struttura del documento

- 2.1 Il presente documento formula gli orientamenti finali dell’Autorità su aspetti generali della qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale, per il periodo di regolazione 2011-2014; il procedimento si è svolto in parallelo a quello inerente alle tariffe per l’attività di stoccaggio di gas naturale per il terzo periodo di regolazione, in relazione al quale è stata emanata la deliberazione ARG/gas 119/10, di approvazione della “Regolazione delle tariffe per il servizio di stoccaggio di gas naturale per il periodo di regolazione 2011-2014 (RTSG)”.
- 2.2 Le proposte contenute nel presente documento per la consultazione tengono conto del contesto normativo vigente in materia (illustrato nel primo documento per la consultazione).
- 2.3 Sulla base degli esiti della precedente consultazione, si propongono integrazioni alla regolazione vigente in materia di qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale sui seguenti aspetti:
- la sicurezza (capitolo 3);
 - la continuità (capitolo 4);
 - la qualità commerciale (capitolo 5).
- 2.4 In allegato al presente documento viene inoltre proposta una bozza di articolato che recepisce le proposte in consultazione e sulla quale si invitano i soggetti interessati a formulare osservazioni puntuali.

Parte I: Sicurezza del servizio di stoccaggio del gas

3 Le proposte in tema di sicurezza del servizio di stoccaggio

- 3.1 Si riportano nel seguito le principali osservazioni ricevute dai soggetti interessati relativamente alle proposte in materia di sicurezza formulate nel primo documento

per la consultazione ed il conseguente orientamento finale dell’Autorità nella regolazione degli stessi.

Approccio in tema di regolazione della sicurezza del servizio di stoccaggio

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

3.2 L’Autorità, a fronte dell’evoluzione del settore e del probabile ingresso di nuovi operatori, ha ritenuto opportuno valutare le seguenti opzioni alternative relative all’approccio da seguire in tema di regolazione della sicurezza del servizio di stoccaggio:

- a) **opzione 0 (opzione nulla)**, ovvero nessun intervento di regolazione rispetto alla situazione attuale; l’opzione nulla prevede di non introdurre regolazione generale in materia di sicurezza del servizio applicabile a tutte le imprese di stoccaggio ma di prevedere all’interno dei Codici di stoccaggio eventuali indicazioni specifiche, specie in materia di emergenze, differenziate in base ad ogni singolo contesto;
- b) **opzione 1**, ovvero introdurre una regolazione generale in materia di sicurezza del servizio applicabile a tutte le imprese di stoccaggio, da recepire obbligatoriamente all’interno dei singoli Codici di stoccaggio; tale regolazione, in considerazione del fatto che molti dei temi della sicurezza dello stoccaggio sono già presidiati da norme italiane ed europee e da specifici organismi di vigilanza, si dovrebbe concentrare soprattutto, ma non esclusivamente, sul tema delle emergenze, puntando in particolare ad una definizione omogenea della classificazione e degli obblighi per tutte le imprese;
- c) **opzione 2**, ovvero nessuna introduzione di regolazione generale in materia di sicurezza applicabile a tutte le imprese di stoccaggio ed eliminazione della materia anche dai Codici di stoccaggio in considerazione del fatto che il tema della sicurezza dello stoccaggio è già disciplinato da un sistema articolato di norme italiane ed europee,.

3.3 In base agli esiti della valutazione qualitativa preliminare delle opzioni presentate l’opzione preferibile è risultata essere l’opzione 1 e se ne è proposta, pertanto, l’adozione.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

3.4 Le imprese di stoccaggio non condividono la preferenza espressa dall’Autorità per l’opzione 1 poiché ritengono più opportuno non introdurre alcuna regolazione generale in materia di sicurezza dello stoccaggio, essendo la stessa già disciplinata da un sistema articolato di norme italiane ed europee. Ritengono inoltre che i nuovi adempimenti creerebbero costi aggiuntivi per il sistema senza apportare miglioramenti apprezzabili alla sicurezza o benefici per i cittadini e potrebbero generare una negativa ridondanza e sovrapposizione di norme.

3.5 Gli altri soggetti consultati vedono invece con favore l’introduzione di una regolazione generale e uniforme in materia di sicurezza del servizio applicabile a tutte le imprese di stoccaggio che garantisca l’omogeneità dei livelli di sicurezza delle diverse imprese.

Orientamenti finali

- 3.6 L'Autorità conferma che la regolazione della qualità del servizio di stoccaggio di gas naturale deve riguardare, oltre la continuità e la qualità commerciale, anche la sicurezza, fermo restando l'obbligo degli operatori di rispettare la legislazione vigente che non si ritiene in alcun modo in contrasto con le proposte finali di regolazione dettagliate nei successivi paragrafi e nella bozza di articolato posta in consultazione.
- 3.7 L'Autorità, infatti, non intende introdurre nuovi o diversi obblighi in materia di sicurezza rispetto a quanto già oggi previsto dalla legislazione nazionale e comunitaria. La regolazione proposta in consultazione mira ad introdurre specifici obblighi di registrazione e comunicazione che consentano all'Autorità di disporre di un flusso informativo costante ed omogeneo su attività considerate rilevanti ai fini della sicurezza del servizio.

Emergenze di servizio

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 3.8 I Codici di stoccaggio di Stogit ed Edison Stoccaggio dedicano un capitolo specifico alla "Gestione delle emergenze di servizio" che prevede, tra l'altro, un obbligo di comunicazione annuale all'Autorità degli eventi verificatisi. Le definizioni adottate nei due codici non sono tuttavia del tutto coincidenti e la personalizzazione delle disposizioni impedisce un confronto adeguato tra imprese.
- 3.9 L'Autorità, ritenendo necessario omogeneizzare le disposizioni ed arrivare ad una formulazione generale univoca per tutte le imprese di stoccaggio, ha proposto di:
- a) prevedere per tutte le imprese di stoccaggio che l'emergenza di servizio sia definita come "situazione anomala, imprevista e transitoria, che interferisce con il normale esercizio del sistema di stoccaggio e che può risultare pregiudizievole per l'esercizio stesso";
 - b) prevedere una classificazione delle emergenze di servizio articolata nelle seguenti tipologie, distinguendo tra casi in cui si verifica o meno una fuoriuscita incontrollata di gas:
 - (i) fuori servizio non programmato di condotte, totale o parziale;
 - (ii) fuori servizio non programmato di centrali di trattamento e/o compressione, totale o parziale;
 - (iii) danneggiamenti a impianti;
 - c) indicare le cause per ciascuna delle tipologie riscontrate distinguendo tra:
 - (i) eventi naturali;
 - (ii) causa di terzi;
 - (iii) causa impresa di stoccaggio, comprese le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell'impresa di stoccaggio;
 - d) introdurre l'obbligo per l'impresa di stoccaggio di registrare le emergenze di servizio verificatesi ogni anno distinguendo tra le tipologie riportate ai punti b) e c) e di comunicarne annualmente il numero all'Autorità.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 3.10 Le imprese di stoccaggio hanno evidenziato che la definizione di emergenza di servizio proposta dall'Autorità non è del tutto adeguata allo scopo di identificare le situazioni di possibile pericolo per le persone e per le cose. Essa ricomprende

infatti situazioni, anche straordinarie, che ricadono però all'interno di fattispecie più legate alla continuità del servizio che alla sicurezza.

- 3.11 Le imprese di stoccaggio ritengono comunque che il tema delle emergenze legate alla sicurezza sia ampiamente coperto dalla legislazione primaria e che non debba essere oggetto di intervento da parte dell'Autorità.
- 3.12 Gli altri soggetti interessati, pur evidenziando la necessità di migliorare la definizione di emergenza legandola strettamente alle eventuali situazioni di pericolo, condividono invece l'intenzione dell'Autorità di prevedere nella propria regolazione disposizioni generali in tema di emergenze di servizio.

Orientamenti finali

- 3.13 L'Autorità conferma la volontà di definire regole generali che consentano di omogeneizzare, ai soli fini della propria regolazione e fermo restando quanto previsto dalla legislazione primaria, le disposizioni in tema di registrazione e comunicazione all'Autorità delle emergenze di servizio nello stoccaggio.
- 3.14 In accoglimento dei condivisibili suggerimenti pervenuti dai soggetti consultati ed in analogia a quanto disposto per il servizio di trasporto, si propone di sostituire la definizione di emergenza di servizio indicata nella prima consultazione con la seguente, ritenuta più adeguata alla fattispecie della sicurezza del servizio: "una situazione anomala, imprevista e transitoria, che interferisce con l'esercizio in sicurezza della rete di stoccaggio o che impone speciali vincoli al suo svolgimento e può risultare pregiudizievole per l'incolumità delle persone o causare danni alle cose o all'ambiente".

Spunto di consultazione Q.1: Emergenze di servizio

Condividete le nuove proposte dell'Autorità in materia di emergenze di servizio? Se no, per quali motivi?

Recapito telefonico per la sicurezza attivo 24 ore su 24

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 3.15 Al fine di favorire una tempestiva segnalazione alle imprese di stoccaggio di eventuali situazioni di potenziale pericolo, l'Autorità ha proposto di stabilire che le imprese stesse debbano disporre di almeno un recapito telefonico con linea fissa, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, in grado di ricevere eventuali segnalazioni di emergenza o richieste di intervento sui propri impianti.
- 3.16 Si è proposto inoltre di introdurre l'obbligo per le imprese di stoccaggio di pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di intervento di cui sopra nonché a riportarli in appositi cartelli affissi in tutte le aree in cui siano presenti parti di impianto distribuite sul territorio e/o in vicinanza alla popolazione (ad esempio in prossimità di flow line di collegamento dei pozzi con gli impianti).

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 3.17 Le imprese di stoccaggio ritengono che gli obblighi in materia di sicurezza e di prevenzione del rischio già previsti dalla legislazione vigente siano più ampi e stringenti di quanto proposto dall'Autorità.

3.18 Gli altri soggetti interessati condividono invece le proposte dell'Autorità di in tema di recapito telefonico per la sicurezza attivo 24 ore su 24, in un'ottica di miglioramento dell'informazione nei confronti di tutti i soggetti interessati.

Orientamenti finali

3.19 Alla luce delle osservazioni pervenute e degli approfondimenti tecnici effettuati con le imprese di stoccaggio, l'Autorità ritiene che non sussistano motivi per modificare le proposte in materia di recapito telefonico attivo 24 ore su 24 formulate nel primo documento per la consultazione che vengono quindi riconfermate.

Sorveglianza delle flow line di collegamento

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

3.20 L'Autorità ha proposto di introdurre specifici obblighi per l'impresa di stoccaggio in materia di sorveglianza delle *flow line*, con registrazione obbligatoria di:

- a) lunghezza totale delle *flow line*, misurata in metri, al 31 dicembre di ogni anno;
- b) lunghezza totale dei tratti di *flow line*, misurata in metri, sottoposta a sorveglianza ogni anno;
- c) data di effettuazione della sorveglianza di ciascun tratto di *flow line*.

Si è proposto anche che le informazioni di cui alle precedenti lettere a) e b) debbano essere comunicate annualmente all'Autorità ed all'autorità di vigilanza (UNMIG).

3.21 Si è inoltre proposto che un tratto di *flow line* possa essere classificato come sorvegliato a condizione che:

- a) la sorveglianza sia stata eseguita, a piedi o con altri mezzi, in conformità a quanto previsto da norme tecniche vigenti in materia;
- b) l'impresa di stoccaggio abbia provveduto a redigere un rapporto di sorveglianza dal quale sia identificabile in modo univoco il tratto sorvegliato, il periodo di effettuazione dell'attività e l'esito della sorveglianza.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

3.22 Le imprese di stoccaggio ritengono che gli obblighi di comunicazione in materia di sorveglianza dei impianti di stoccaggio già previsti dalla legislazione vigente siano sufficienti a garantire una adeguata prevenzione del rischio.

3.23 Si sottolinea inoltre che le linee fuori terra sono nella stragrande maggioranza interne alle aree di centrale o di *cluster* (recintati) e che il controllo visivo è già assicurato dal personale operante in loco.

3.24 Per quanto riguarda i tratti interrati, le imprese di stoccaggio evidenziano che vengono già effettuate regolarmente attività di ispezione e sorveglianza per verificare lo stato delle condotte e l'esistenza di eventuali interferenze esterne sul tracciato.

Orientamenti finali

3.25 Alla luce delle osservazioni pervenute ed in considerazione del fatto che la maggior parte degli impianti che compongono il sistema di stoccaggio è confinata all'interno di aree non accessibili alla popolazione, si ritiene opportuno indirizzare

la regolazione dell’Autorità unicamente su quegli elementi distribuiti sul territorio che possono costituire una potenziale causa di rischio per la cittadinanza.

3.26 I pozzi, isolati o raggruppati in “*cluster*”, sono distribuiti in modo da coprire opportunamente l’area del giacimento e possono trovarsi anche a distanza di vari chilometri dagli impianti di compressione e trattamento. Per consentire la movimentazione del gas tra i pozzi e gli impianti sono quindi utilizzate condotte di collegamento, denominate “*flow line*”, dotate di proprie valvole di sezionamento e di dispositivi di sicurezza per la gestione ed il controllo, sia locale che a distanza.

3.27 Nel corso di specifici approfondimenti tecnici condotti dall’Autorità è emerso che la lunghezza totale di tali *flow line* è quantificabile in circa 118 chilometri per Stogit e circa 10 chilometri per Edison Stoccaggio, sui quali entrambe le imprese di stoccaggio dichiarano di effettuare regolari operazioni di ispezione e sorveglianza.

3.28 L’Autorità ritiene opportuno focalizzare la propria attenzione sulla registrazione della sorveglianza delle *flow line* di collegamento che si ritengono del tutto equiparabili, ai fini della regolazione della sicurezza, alle condotte utilizzate per il trasporto del gas naturale.

3.29 Fermo restando quanto previsto dalla legislazione vigente, ai soli fini della regolazione dell’Autorità, si propone di introdurre l’obbligo per l’impresa di stoccaggio di registrare, relativamente alle sole *flow line* di collegamento e separatamente per ciascuno dei siti di stoccaggio gestiti:

- a) lunghezza totale delle *flow line*, misurata in metri, al 30 giugno ed al 31 dicembre di ogni anno;
- b) lunghezza totale dei tratti di *flow line*, misurata in metri, sottoposta a sorveglianza in ciascuno dei semestri 1 gennaio/30 giugno e 1 luglio/31 dicembre;
- c) data di effettuazione della sorveglianza di ciascun tratto di *flow line*.

Le informazioni di cui alle precedenti lettere a) e b) dovranno essere comunicate all’Autorità ed all’autorità di vigilanza (UNMIG) entro il 31 marzo di ogni anno, con riferimento all’anno precedente.

3.30 Si propone infine che un tratto di *flow line* possa essere classificato come sorvegliato a condizione che:

- a) la sorveglianza sia stata eseguita, a piedi o con altri mezzi, in conformità a quanto previsto da norme tecniche vigenti in materia;
- b) l’impresa di stoccaggio abbia provveduto a redigere un rapporto di sorveglianza dal quale sia identificabile in modo univoco il tratto sorvegliato, il periodo di effettuazione dell’attività e l’esito della sorveglianza.

Spunto di consultazione Q.2: Sorveglianza delle flow line di collegamento

Condividete le proposte dell’Autorità in tema di sorveglianza delle flow line di collegamento? Se no, per quali motivi?

Protezione catodica delle flow line

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

3.31 L'Autorità, al fine di favorire l'omogeneizzazione dei livelli minimi di qualità erogati dalle diverse imprese di stoccaggio e di garantire, anche per il futuro, un elevato grado di protezione catodica delle condotte in acciaio ha ritenuto opportuno, oltre a quanto previsto dall'articolo 6 del D. Lgs n. 624/96 e dall'articolo 31 del D. Lgs n. 624/96, proporre l'obbligo per le imprese di stoccaggio di predisporre annualmente un "Rapporto dello stato elettrico dei sistemi di protezione catodica delle *flow line*".

3.32 L'Autorità ha proposto inoltre di affidare all'Associazione per la protezione dalle corrosioni elettrolitiche (Apce) il mandato di individuare una metodologia che consenta di stabilire se le *flow line* siano o meno in protezione catodica efficace ai sensi della normativa tecnica vigente e di elaborare specifiche linee guida relative alla protezione catodica nell'attività di stoccaggio che prevedano anche le regole per la compilazione del rapporto annuale dello stato elettrico.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

3.33 Le imprese di stoccaggio ritengono che il tema della protezione catodica non debba essere oggetto di regolazione da parte dell'Autorità in quanto già oggetto di legislazione primaria alla quale si rischia di sovrapporsi.

3.34 L'Apce ha comunicato all'Autorità la propria disponibilità ad elaborare specifiche linee guida relative alla protezione catodica delle *flow line* di collegamento delle stoccaggio ed a definire le regole di compilazione del relativo rapporto dello stato elettrico.

Orientamenti finali

3.35 Alla luce delle osservazioni ricevute l'Autorità ritiene di poter confermare la proposta formulata nella prima consultazione di introdurre l'obbligo per le imprese di stoccaggio di predisporre annualmente un "Rapporto dello stato elettrico dei sistemi di protezione catodica delle *flow line*". Si ritiene infatti che tale obbligo non sia in alcun modo in contrasto con la legislazione vigente ma consenta anzi di documentare l'effettuazione da parte delle imprese di attività di cui è già attualmente previsto lo svolgimento.

Parte II: Continuità del servizio di stoccaggio del gas

4 Le proposte in tema di continuità del servizio di stoccaggio

4.1 Per quanto riguarda la continuità del servizio di stoccaggio, nel primo documento per la consultazione l'Autorità ha formulato proposte in materia di:

- a) disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione;
- b) regolazione per i *newcomers*;
- c) interruzioni e riduzioni del servizio;
- d) altri aspetti rilevanti ai fini della continuità.

4.2 Si riportano nel seguito le principali osservazioni ricevute dai soggetti che hanno preso parte alla consultazione ed il conseguente orientamento dell'Autorità.

Disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 4.3 Per il tema della disponibilità di punta di erogazione, ribadendo il concetto di diligenza dell'operatore di stoccaggio, l'Autorità ha ritenuto opportuno valutare le seguenti opzioni alternative:
- a) **opzione 0 (opzione nulla)**, ovvero nessun intervento di regolazione rispetto alla situazione attuale;
 - b) **opzione 1**, ovvero revisione degli attuali fattori di adeguamento prevedendo che gli stessi possano essere aggiornati da parte dell'operatore di stoccaggio, rispetto alla data di prima pubblicazione, soltanto rimanendo all'interno di una fascia di tolleranza, data dal valore percentuale " $\pm S$ ", così da approssimare il più possibile una curva continua decrescente;
 - c) **opzione 2**, ovvero revisione degli attuali fattori di adeguamento ammettendo che gli stessi possano essere rivisti da parte dell'operatore di stoccaggio, rispetto alla data di prima pubblicazione, prevedendo un numero massimo di giorni annui di riduzione " T ", con un vincolo che ricorda quello disciplinato dalla RQTG come obbligo di servizio relativo alla continuità per i punti di riconsegna (articolo 16, comma 16.1).
- 4.4 Dall'analisi quantitativa preliminare delle tre opzioni, in termini di *efficacia dell'intervento, economicità per gli esercenti e semplicità amministrativa*, è risultata preferibile l'opzione 1 e, pertanto, se ne è proposta l'adozione.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 4.5 Le imprese di stoccaggio hanno condiviso le opzioni presentate, peraltro non proponendone altre. In particolare, una di esse concorda sia sulle soluzioni prospettate che sulle valutazioni espresse nel documento per la consultazione; circa i valori da assegnare al parametro " S " propone una distinzione in due tempi così fatta:
- a) per il periodo iniziale $\pm 10\%$;
 - b) per il periodo finale, ossia dopo il 70% del volume erogato, $\pm 8\%$;
- mentre, per il parametro " T " ipotizza un valore di 10 giorni annui di riduzione.
- L'altra impresa di stoccaggio preferisce l'opzione 1, proponendo di effettuare una distinzione dei valori della soglia a seconda delle caratteristiche dell'*hub*.
- 4.6 Gli utenti del servizio hanno espresso posizioni variegate: c'è chi condivide l'opzione 1, ma ritiene che al momento gli *shipper* non dispongano delle informazioni necessarie alla comprensione delle ragioni degli adeguamenti operati, richiedendo quindi l'introduzione dell'obbligo - in capo alle imprese di stoccaggio - di pubblicare i criteri seguiti; chi reputa opportuno che l'Autorità definisca ex-ante un numero limitato di situazioni in cui sono ammissibili eventuali revisioni e che queste siano adeguatamente anticipate dall'impresa di stoccaggio, proponendo altresì la previsione di penalità a carico di quest'ultima, con corrispettivi più pesanti nei periodi critici dell'anno. Infine, un utente del servizio ed una Associazione ritengono che nessuna delle opzioni presentate appare idonea a garantire l'auspicata gradualità del decadimento della punta di erogazione, indicando comunque come accettabili valori di " S " pari a $\pm 10 - 20\%$.

- 4.7 Nell'ambito degli incontri tecnici, che si sono tenuti nei mesi di giugno e luglio nel rispetto del Piano AIR, sono emersi diversi elementi interessanti. Innanzitutto, la rilevanza del tema che è sentito come particolarmente significativo e che si pensa debba essere gestito in modo tale da rendere il degrado della disponibilità commerciale il più possibile vicino al decadimento fisico del sistema. E' poi considerato essenziale il fattore tempo ovvero quando si viene a conoscenza dell'adeguamento; su tale aspetto è stata avanzata l'ipotesi che l'impresa di stoccaggio sia tenuta a pubblicare, insieme alla previsione dell'andamento dello svasso del sistema, anche quella dell'eventuale applicazione del fattore di adeguamento. Uno *shipper* ha proposto l'obbligo di pubblicazione tempestiva dei volumi iniettati/erogati dal sistema dell'impresa di stoccaggio, insieme alla somma delle nomine per il giorno gas, alla previsione dell'impresa di stoccaggio ed al consuntivo del giorno gas-1.

Orientamenti finali

- 4.8 Fermo restando quanto disciplinato dalla regolazione vigente in materia, confermando la bontà dell'assunto che vuole una definizione dei profili di decadimento della punta di erogazione tale da approssimare il più possibile una curva continua decrescente (naturalmente, rispettosa delle caratteristiche tecniche dell'*hub* e dell'andamento della fase), l'Autorità propone di affinare l'opzione 1 presentata nel primo documento per la consultazione prevedendo che nella determinazione dei fattori di adeguamento si proceda considerando che:

- a) per l'intervallo di volume erogato compreso tra il 70% ed il 100% della giacenza, l'impresa di stoccaggio è tenuta a delineare la decrescita, sin dalla data di prima pubblicazione, fissando intervalli minimi pari al 5% dello svasso;
- b) viene confermata l'introduzione della soglia "S" di rivisitazione dei fattori di adeguamento, per la quale si propongono solo i seguenti valori limite al ribasso, da calcolare rispetto ai valori pubblicati ad inizio campagna:
 - (i) fino al 31 dicembre, -8%;
 - (ii) dall'1 gennaio al 31 marzo, -5%;
 - (iii) nessun limite in aumento.

Allo scopo, però, di assicurare un sostanziale rispetto dei limiti sopra indicati, l'Autorità propone di stabilire un tempo minimo tra un aggiornamento ed il successivo pari a 10-15 giorni solari.

- 4.9 Secondo l'Autorità è opportuno escludere dal rispetto degli obblighi, di cui al precedente punto, gli operatori che non gestiscono campi in condizioni cosiddette di regime - tema per il quale si rimanda al successivo punto 4.13 - in ragione della maggiore flessibilità necessaria all'esercizio tecnico del campo stesso.
- 4.10 Uno degli aspetti chiave sembra essere quello di un adeguato preavviso dell'aggiornamento del fattore di adeguamento; ad oggi, nel caso in cui intervengano variazioni rispetto ai fattori pubblicati, Stogit ne dà comunicazione con efficacia a decorrere non prima di 2 giorni gas. Sul tema in questione, l'Autorità propone l'introduzione di un tempo di preavviso pari a 5 giorni lavorativi dall'entrata in vigore della modifica - da pubblicare sul sito internet e da anticipare per posta elettronica certificata - oltre all'impegno per l'impresa di stoccaggio di pubblicare, in modalità *rolling*, con frequenza settimanale, il previsto andamento dei fattori di adeguamento. Sembra, altresì, utile accogliere la richiesta relativa alla pubblicazione, su base giornaliera, dei volumi

iniettati/erogati dal sistema del singolo operatore, insieme alla somma delle nomine degli utenti per il giorno gas ed al programma dell'impresa di stoccaggio.

- 4.11 Gli utenti sembrano lamentare la mancanza di informazioni utili a capire quali siano i motivi che portano alla rivisitazione della punta di erogazione; pertanto, si propone la pubblicazione, insieme all'adeguamento, delle cause che lo hanno generato al fine di favorire una maggiore trasparenza nella gestione del rapporto contrattuale.
- 4.12 Infine, viste anche le novità normative in materia di misura del servizio di trasporto, l'Autorità ritiene di non prevedere al momento penalità per l'impresa di stoccaggio, fermo restando il principio per cui gli obblighi in tema di continuità appena esposti sono da intendersi quali obblighi di servizio.

Spunto di consultazione Q.3: Disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione

Condividete le proposte formulate in tema di disponibilità di punta di erogazione? Se no, per quali motivi?

Regolazione per i newcomers

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 4.13 L'Autorità ha affrontato questo aspetto di particolare rilevanza, con riferimento ai soli ambiti della continuità e della qualità commerciale, proponendo nel primo documento di consultazione le seguenti opzioni alternative:
- a) **opzione 0 (opzione nulla)**, ovvero nessun intervento di regolazione rispetto alla situazione attuale e tutte le imprese di stoccaggio, compresi i *newcomers*, saranno soggette alla stessa regolazione;
 - b) **opzione 1**, ovvero introduzione della definizione di “periodo di avviamento” di un impianto di stoccaggio oppure di un *hub* di stoccaggio (coincidente con la concessione), della durata di 4 – 5 anni, durante il quale l'operatore non sarebbe tenuto al rispetto degli obblighi di servizio fissati dalla nuova regolazione della qualità del servizio di stoccaggio;
 - c) **opzione 2**, ovvero la previsione di una regolazione di tipo asimmetrico per i *newcomers*, con specifico riferimento ad alcuni aspetti relativi alla continuità ed alla qualità commerciale del servizio, ad esempio lasciando alle parti la possibilità di finalizzare degli accordi oppure individuando il *newcomer* sulla base della pressione operativa del campo in concessione (al riguardo, si rimanda ai considerata della deliberazione n. 26/02).
- 4.14 In base agli esiti della valutazione qualitativa preliminare delle opzioni presentate, la numero 1 è sembrata essere l'opzione preferibile e, pertanto, se ne è proposta l'adozione.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 4.15 Le imprese di stoccaggio si sono dette concordi sulla necessità di tener conto delle difficoltà tecniche in cui incorrono gli entranti. Una di esse, condividendo le valutazioni espresse relativamente alle opzioni alternative individuate, evidenzia l'esigenza di limitare il periodo di avviamento ad un intervallo di 5 anni, onde evitare possibili distorsioni alla concorrenza. L'altra propone una definizione di

newcomer che comprenda tutte le imprese che gestiscono un *hub* composto da uno o più campi soggetti a regimazione e/o sviluppo, il cui numero complessivamente non sia superiore all'80% del numero dei campi appartenenti all'*hub* stesso. E' stato, altresì, evidenziato che esiste un periodo temporale fisiologico di assestamento delle prestazioni del campo, una volta raggiunta la pressione originaria di esercizio e, di conseguenza, si è suggerito di sommare altri due anni prima di definire il campo a regime. In tal senso, quindi, questo operatore non condivide l'opzione 1, mentre vede con favore all'opzione 2 per tutto il tempo indispensabile a raggiungere la regimazione dell'*hub* nel suo complesso.

- 4.16 Gli altri soggetti che hanno preso parte alla consultazione hanno manifestato apprezzamento per l'opzione 2, tuttavia nessuno di essi ha indicato quali obblighi minimi reputa imprescindibili; una Associazione ha sottolineato la propria preferenza per la possibilità di finalizzare accordi tra le parti.
- 4.17 Questa tematica di indubbia complessità è stata ulteriormente analizzata nel corso degli incontri tecnici successivi alla prima fase di consultazione, durante i quali è stato ribadito che l'eventuale periodo di avviamento dovrebbe essere connesso alla morfologia del campo e che, quindi, potrebbe essere differenziato sulla base di uno specifico parametro tecnico.

Orientamenti finali

- 4.18 I successivi approfondimenti effettuati hanno confermato la complessità della tematica, che necessiterebbe di tenere nella giusta considerazione più aspetti, alcuni dei quali prettamente tecnici - ad esempio, la capacità del giacimento, la permeabilità assoluta della roccia serbatoio e la forza dell'acquifero - altri di carattere più generale, come la numerosità dei siti gestiti dal *newcomer*. Tuttavia, ai fini della semplificazione della regolazione e per facilitare l'azione di vigilanza, l'Autorità intende confermare le valutazioni qualitative espresse nel primo documento per la consultazione e propone di escludere dall'ambito di attuazione della regolazione della qualità del servizio di stoccaggio, limitatamente alla continuità ed alla qualità commerciale, i siti di stoccaggio che si trovino in avviamento, definendo come periodo di avviamento di un sito il periodo intercorrente tra la data di inizio erogazione del gas da parte dello stesso ed il 31 dicembre del secondo o terzo anno successivo a quello di inizio erogazione.
- 4.19 Conseguentemente, si propone che le imprese di stoccaggio comunichino all'Autorità, con cadenza annuale, lo stato di ogni sito di stoccaggio (se a regime o in avviamento) per l'anno considerato ai fini del suo assoggettamento totale o parziale alla regolazione della qualità del servizio di stoccaggio.

Spunto di consultazione Q.4: Regolazione della continuità del servizio di stoccaggio per i *newcomers*

Condividete le proposte formulate? Se no, per quali motivi?

Quale valore proponete per il numero di anni da prendere in considerazione ai fini della definizione di periodo di avviamento?

Interruzioni e riduzioni del servizio

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 4.20 Fermo restando quanto già previsto dai Codici di stoccaggio, l’Autorità ha proposto l’introduzione dell’obbligo di registrazione e di comunicazione dei seguenti dati minimi, per ogni interruzione/riduzione della capacità - sia di iniezione che di erogazione - a seguito di interventi non programmati:
- a) la concessione coinvolta dall’interruzione/riduzione;
 - b) l’inizio, la fine e la durata dell’interruzione/riduzione;
 - c) la tipologia di intervento che ha causato l’interruzione;
 - d) le riduzioni della capacità derivanti dall’interruzione/riduzione;
 - e) la causa dell’interruzione/riduzione, distinguendo tra cause di forza maggiore, cause esterne e cause imputabili all’impresa di stoccaggio;
 - f) il tempo di preavviso;
 - g) il numero e la ragione sociale degli utenti del servizio di stoccaggio coinvolti.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 4.21 Le imprese di stoccaggio non condividono il riferimento alla singola concessione, poiché ritengono che la gestione integrata dei campi permetta di assorbire gli effetti di una eventuale interruzione/riduzione che interessi la singola concessione, andando a compensare le diverse prestazioni.
- 4.22 Due utenti del servizio ed una Associazione condividono le proposte dell’Autorità. Un soggetto suggerisce di introdurre un sistema di indennizzi anche con riferimento al tema della continuità, naturalmente per disservizi diversi dalla forza maggiore.

Orientamenti finali

- 4.23 L’Autorità, in considerazione dello stato dell’arte delle concessioni di stoccaggio nel nostro Paese, crede che sia opportuno al momento rinviare la previsione di un meccanismo di premi e penalità connesso ai servizi di continuità; però, proprio nell’ottica di implementare un sistema di reportistica utile allo scopo, reputa importante confermare le proposte contenute nel primo documento per la consultazione - con riferimento al singolo sito di stoccaggio - descritte al precedente punto 4.20.

Spunto di consultazione Q.5: Interruzioni e riduzioni del servizio

Condividete le proposte dell’Autorità in tema di interruzioni e riduzioni del servizio? Se no, per quali motivi?

Altri aspetti rilevanti ai fini della continuità

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 4.24 Nel primo documento per la consultazione l’Autorità ha richiesto a tutti i soggetti interessati di esprimersi circa l’esistenza o meno di altri aspetti rilevanti, collegati al tema della continuità, da esaminare insieme a quelli già trattati.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 4.25 Le imprese di stoccaggio ritengono che non vi siano altri aspetti del servizio rilevanti ai fini della continuità oltre a quelli già trattati nel primo documento per la consultazione. Solo un utente del servizio si è espresso sullo spunto, evidenziando l'opportunità di estendere quanto previsto al paragrafo 16.3 del Codice di Stogit anche al caso di interruzione parziale della capacità.

Orientamenti finali

- 4.26 Alla luce delle osservazioni pervenute, l'Autorità crede che non vi siano altri elementi da considerare ai fini della continuità intesa quale aspetto generale della qualità del servizio.

Spunto di consultazione Q.6: Altri aspetti rilevanti ai fini della continuità

Condividete le proposte dell'Autorità? Se no, per quali motivi?

Parte III: Qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas

5 Le proposte in materia di qualità commerciale del servizio di stoccaggio

- 5.1 Nel primo documento per la consultazione l'Autorità ha affrontato il tema della qualità commerciale del servizio di stoccaggio partendo da quanto già in vigore e successivamente prendendo in esame altre aree della qualità commerciale del servizio di stoccaggio, per le quali si ritiene possano essere previsti ulteriori indicatori o obblighi di servizio.

Allineamento della normativa vigente

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 5.2 Partendo dalla sintesi di quanto contenuto nei capitoli inerenti alla qualità del servizio dei Codici di stoccaggio di Stogit ed Edison Stoccaggio, con lo scopo di favorire la semplificazione, l'Autorità ha proposto di introdurre un allineamento della normativa; ad esempio, confermando gli standard attualmente in vigore ai sensi del Codice di stoccaggio dell'impresa maggiore, naturalmente dopo opportuna rivisitazione alla luce degli esiti della consultazione.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 5.3 Le imprese di stoccaggio hanno risposto con pareri discordanti. In particolare, ci si è focalizzati sul concetto in base al quale gli indicatori attualmente in vigore rispecchiano la struttura operativa della singola impresa e nascono da scelte effettuate da ciascuno nell'ottica dell'efficienza.
- 5.4 Gli altri soggetti condividono la proposta dell'Autorità, anche se uno di essi evidenzia che sarebbe più utile prendere a modello i migliori standard esistenti, indipendentemente dall'operatore.

Orientamenti finali

- 5.5 Rimanendo nell'ambito della qualità commerciale e ribadendo alcune considerazioni evidenziate nel primo documento per la consultazione - tra cui il fatto che alcuni standard previsti dai Codici sono strettamente connessi alle

modalità di scambio informativo adottate dalle aziende del settore - l’Autorità intende confermare gli indicatori riportati nella seguente tabella 2, a cui andranno sommati quelli derivanti dall’analisi degli ulteriori aspetti in consultazione.

Tabella 2 – Standard di qualità del servizio di stoccaggio

Indicatore	Livello specifico
Tempo di gestione delle richieste di accesso al servizio presentate in corso di anno	10 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione all’utente di accettazione di richieste di cessione (di Spazio, di Capacità di Iniezione e di Capacità di Erogazione addizionale)	3 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione all’utente delle allocazioni mensili	Entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento delle allocazioni definitive relative al mese M inoltrate da Snam Rete Gas
Tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati	5 giorni lavorativi

5.6 Per quanto riguarda, invece, il “*Tempo di comunicazione della conferma di assegnazione delle prenotazioni comunicate dall’utente*” ed il “*Tempo di comunicazione all’utente del quantitativo di gas detenuto nel sistema di stoccaggio*”, alla luce dei possibili sviluppi della normativa relativa al tema del bilanciamento gas, l’Autorità ritiene più opportuno prevedere degli obblighi generali di comunicazione, poiché imprescindibili per il buon funzionamento del sistema nella sua interezza.

Spunto di consultazione Q.7: Allineamento della normativa vigente
Condividete le proposte dell’Autorità in tema di allineamento della normativa vigente? Se no, per quali motivi?

Programma degli interventi di manutenzione

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

5.7 Nel primo documento per la consultazione l’Autorità ha proposto un set di dati minimi per le comunicazioni annuali, semestrali e mensili, relative ai piani di manutenzione e pubblicati dall’operatore di stoccaggio sul proprio sito internet. In particolare, sono stati individuati i seguenti:

- a) la concessione che sarà interessata dall’intervento;
- b) la descrizione sintetica dell’attività prevista;
- c) il mese dell’anno interessato dall’intervento;
- d) il numero di giorni di indisponibilità (data di inizio e data di fine);
- e) la capacità che non sarà disponibile a causa dell’intervento.

- 5.8 Sono stati, inoltre, prospettati i seguenti obblighi di registrazione e di comunicazione annuale all’Autorità:
- a) la data di messa a disposizione del piano mensile degli interventi di manutenzione;
 - b) la causa dell’eventuale mancato rispetto del termine previsto, distinguendo tra cause di forza maggiore, cause esterne e cause imputabili all’impresa di stoccaggio.
- 5.9 Da ultimo, viste le diversità operative esistenti tra Stogit ed Edison Stoccaggio nonché il ruolo di Snam Rete Gas quale controparte unica per la gestione del bilanciamento del sistema di trasporto del gas naturale, l’Autorità ha proposto di prevedere che l’impresa di stoccaggio sia tenuta a mettere a disposizione degli utenti il piano mensile definitivo degli interventi di manutenzione programmata entro il decimo giorno (o primo giorno lavorativo successivo in caso di sabato o domenica) del mese precedente a quello a cui si riferisce il piano mensile.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 5.10 Le imprese di stoccaggio non ritengono condivisibili le proposte, soprattutto con riferimento all’anticipo dei tempi di comunicazione, portando come motivazione il fatto che il piano di manutenzione risulterà tanto più accurato quanto più la pubblicazione avverrà a ridosso del mese di interesse. Ugualmente non concordano circa l’introduzione di obblighi di registrazione e di comunicazione, sui quali una di esse consiglia di limitare gli invii all’Autorità solo ai casi in cui sia stato necessario modificare la durata degli interventi e per impatti sugli utenti. Un operatore suggerisce di prevedere la pubblicazione mensile solo quando questa si discosti da quanto indicato nel piano annuale. Infine, l’impresa principale di stoccaggio reputa condivisibile la proposta dell’Autorità sui contenuti minimi del piano.
- 5.11 Gli altri soggetti hanno espresso pareri favorevoli, sottolineando l’importanza che la cadenza di pubblicazione del piano sia coerente con quanto attualmente previsto dalla regolazione della qualità del servizio di trasporto, RQTG.

Orientamenti finali

- 5.12 Vista la rilevanza della tematica, l’Autorità considera opportuno confermare le proposte contenute nel primo documento per la consultazione, con riferimento al singolo sito di stoccaggio, sintetizzate ai precedenti punti 5.7 e 5.8.
- 5.13 Per quanto concerne la data di messa a disposizione del piano mensile definitivo degli interventi di manutenzione programmata, si ricorda che la RQTG pone in capo all’impresa di trasporto l’obbligo di pubblicare il piano mensile definitivo entro il primo giorno (o primo giorno lavorativo successivo, in caso di sabato o domenica) del mese precedente a quello di riferimento (peraltro, già anticipato dal trasportatore il 15-mo giorno del mese n-2)¹. Pertanto, in considerazione di quanto emerso dalla consultazione e delle attuali scadenze previste dai Codici di stoccaggio, ossia il giorno 20 per Stogit ed il 15 (o, se festivo, l’ultimo giorno lavorativo precedente) del mese precedente a quello di erogazione del servizio per Edison Stoccaggio, l’Autorità reputa utile confermare che l’impresa di stoccaggio

¹ Art. 30 - *Obblighi di comunicazione agli utenti del piano mensile degli interventi manutentivi* - Titolo II, Sezione IV della RQTG - http://www.autorita.energia.it/allegati/docs/09/141-09arg_rqtg.pdf

sia tenuta a mettere a disposizione degli utenti il piano mensile definitivo degli interventi di manutenzione programmata entro il decimo giorno (o primo giorno lavorativo successivo in caso di sabato o domenica o giorno festivo o non lavorativo) del mese precedente a quello a cui si riferisce il piano mensile.

Spunto di consultazione Q.8: Programma degli interventi di manutenzione

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di programma degli interventi di manutenzione? Se no, per quali motivi?

Allocazioni

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

5.14 Perseguendo l'obiettivo di una maggiore trasparenza, l'Autorità ha proposto che i flussi di dati - tra l'impresa di stoccaggio e quella principale di trasporto - relativi alla misura giornaliera in iniezione ed in erogazione, in ingresso ed in uscita da ciascun sito di stoccaggio (necessari per consentire l'allocazione tra gli utenti dei quantitativi giornalieri di gas immessi ed erogati dal sistema di stoccaggio) e alle nomine giornaliere, sia reso accessibile anche agli utenti del servizio tramite pubblicazione sul sito internet del mittente, insieme ai contenuti operativi che definiscono le modalità di stima del dato per guasto dei sistemi di misura, principale e di *back-up*.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

5.15 Le imprese di stoccaggio si sono dichiarate non concordi con le proposte contenute nel primo documento per la consultazione, rilevando che non sussistono motivazioni condivisibili a supporto della soluzione prospettata nonché l'esistenza di alcune differenze operative tra i due operatori, Stogit ed Edison Stoccaggio.

5.16 Due utenti del servizio hanno espresso un parere favorevole, mentre un terzo ha rilevato di non ravvisare alcun apprezzabile vantaggio nella pubblicazione dei dati relativi alle nomine giornaliere suddivise per concessione o società.

5.17 Infine, nel corso degli incontri tecnici, è emerso un certo interesse alla pubblicazione di dati, però in modalità aggregata e non per singolo campo.

Orientamenti finali

5.18 Anche in considerazione delle novità normative in materia e dei possibili risvolti sul tema in questione, l'Autorità ritiene di non confermare quanto proposto nella prima consultazione, ribadendo però l'obbligo di pubblicazione - già anticipato al precedente punto 4.10 - con riferimento al giorno gas, in una sezione facilmente accessibile del sito ed in formati di facile fruizione, dei seguenti dati:

- a) i volumi in immissione ed erogazione dal sistema di stoccaggio (inteso come l'insieme di tutti i siti di stoccaggio di cui l'impresa è concessionaria);
- b) la somma delle nomine comunicate dagli utenti del servizio;
- c) la previsione effettuata dall'impresa di stoccaggio.

Spunto di consultazione Q.9: Allocazioni

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di allocazioni? Se no, per quali motivi?

Accesso ed erogazione del supporto IT

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 5.19 Su questo tema particolarmente sentito, vista la sua notevole influenza sulla normale attività lavorativa, l’Autorità ha inserito nel primo documento per la consultazione un certo numero di spunti tesi a comprendere al meglio le posizioni dei soggetti interessati, vista anche la difformità operativa attualmente esistente tra le due imprese di stoccaggio. Infatti, mentre Stogit mette a disposizione degli utenti diversi applicativi informatici a supporto della gestione operativa, Edison Stoccaggio gestisce le comunicazioni essenzialmente tramite posta elettronica (con originali trasmessi con raccomandata e anticipati via fax).
- 5.20 In particolare, si è ipotizzato l’obbligo per l’operatore di utilizzare la posta elettronica certificata, anche al fine di evitare la duplicazione di comunicazioni cartacee, nonché di mettere a disposizione dei propri utenti un sistema informativo utile alla trasmissione in tempo reale almeno delle nomine, delle allocazioni e delle giacenze ed una regolazione in tema di malfunzionamenti dei sistemi informativi analoga a quella in vigore per l’impresa di trasporto.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 5.21 Le imprese di stoccaggio hanno manifestato delle posizioni coerenti con lo stato dell’arte dei propri sistemi informativi. Da una parte, non si condivide l’introduzione dell’obbligo della posta elettronica certificata, mentre si è concordi con la previsione di messa a disposizione di un sistema informativo, compresa la parte riguardante i malfunzionamenti; dall’altra, si ritiene che la posta elettronica certificata sia un valido strumento, invece non si considerano opportune o utili le ulteriori proposte in materia in un’ottica di analisi costi/benefici. Entrambe vedono come indispensabile l’esclusione del *newcomer* dal rispetto dei suddetti obblighi, ma solo una di esse specifica il periodo temporale, ipotizzando 2-3 anni.
- 5.22 Gli altri soggetti che hanno preso parte alla consultazione condividono le proposte avanzate dall’Autorità, sottolineando l’importanza di garantire flussi tempestivi ed efficaci tra le imprese di stoccaggio e gli utenti del servizio. Un utente del servizio ha espresso un parere negativo circa la sussistenza di regole diverse per il *newcomer* relativamente allo scambio di flussi informativi.

Orientamenti finali

- 5.23 L’Autorità conferma gli interventi proposti nel primo documento per la consultazione, riconoscendo però all’impresa di stoccaggio che gestisce siti in periodo di avviamento la possibilità di attuare in modo facoltativo gli obblighi connessi alla messa a disposizione di un sistema informativo - utile alla trasmissione in tempo reale almeno delle nomine, delle allocazioni e delle giacenze - ed alla regolazione in tema di malfunzionamenti dei sistemi informativi analoga a quella in vigore per l’impresa di trasporto.

Spunto di consultazione Q.10: Accesso ed erogazione del supporto IT

Condividete le proposte dell’Autorità in tema accesso ed erogazione del supporto IT del servizio di stoccaggio? Se no, per quali motivi?

Tempi di risposta a richieste degli utenti

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 5.24 Nel primo documento per la consultazione l’Autorità ha proposto di trasformare in standard garantito il livello generale relativo al tema della fatturazione previsto dal Codice di stoccaggio di Stogit (il vigente standard stabilisce che il 90% dei quesiti deve essere risolto entro 10 giorni lavorativi).
- 5.25 Sono stati, poi, individuati i contenuti minimi che una richiesta scritta relativa alla fase di fatturazione deve contenere, ossia:
- il riferimento della fattura su cui si richiedono informazioni o che si intende contestare;
 - il motivo che spinge a richiedere la verifica;
 - i corrispettivi per i quali eventualmente si richiede la rettifica;
 - eventuale documentazione allegata a supporto della richiesta.
- 5.26 Sono stati proposti, infine, i seguenti dati minimi della risposta motivata ad una richiesta scritta:
- la data di ricevimento della richiesta;
 - la ragione sociale del richiedente;
 - il nominativo ed il recapito della persona incaricata dall’impresa di stoccaggio per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
 - l’argomento al quale si riferisce la richiesta dell’utente;
 - la risposta, adeguatamente motivata.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 5.27 Le imprese di stoccaggio ritengono condivisibili le proposte dell’Autorità in tema di tempi di risposta a richieste degli utenti. Anche gli utenti del servizio si sono detti concordi; in particolare, uno di essi ha elencato tra le prestazioni rilevanti il conferimento delle capacità di stoccaggio ed il servizio di bilanciamento, per le quali auspica una risposta nel giorno lavorativo successivo a quello della richiesta.

Orientamenti finali

- 5.28 L’Autorità intende confermare tutte le proposte avanzate nel primo documento per la consultazione, compreso l’utilizzo della posta elettronica certificata per l’invio delle richieste scritte da parte dell’utente così come per le risposte motivate trasmesse dall’impresa di stoccaggio.
- 5.29 Di conseguenza, si propone di prevedere, oltre agli indicatori di cui al precedente punto 5.5, anche il seguente:

Indicatore	Livello specifico
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative alla fatturazione	10 giorni lavorativi

5.30 Per quanto concerne invece il tema dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, l’Autorità intende introdurre il seguente livello generale:

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di stoccaggio comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%

Spunto di consultazione Q.11: Tempi di risposta a richieste degli utenti

Condividete le proposte dell’Autorità in tema di tempi di risposta a richieste degli utenti? Se no, per quali motivi?

Indennizzi automatici

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

5.31 Nel primo documento per la consultazione l’Autorità ha sollecitato i soggetti ad esprimersi circa l’eventuale definizione di una disciplina degli indennizzi automatici da corrispondere all’utente del servizio in caso di mancato rispetto, ovviamente per cause imputabili all’operatore, delle tempistiche massime individuate per gli standard garantiti di qualità commerciale.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

5.32 Le imprese di stoccaggio hanno espresso un parere sfavorevole, da un lato richiamando il Codice di stoccaggio nella parte in cui prevede il risarcimento di tutti i danni accertati per responsabilità dell’operatore nei casi di dolo o colpa grave, dall’altro richiedendo che l’eventuale misura sia accompagnata dal riconoscimento all’impresa di stoccaggio di corrispondenti incentivi per i casi di prestazioni erogate, migliori rispetto allo standard fissato.

5.33 Gli altri soggetti si sono pronunciati in modo discordante. Infatti, un utente del servizio ed una Associazione non ritengono necessario prevedere una disciplina degli indennizzi automatici, considerando efficace l’iniziale implementazione di un adeguato sistema di monitoraggio; gli altri utenti che hanno preso parte alla consultazione si sono detti in accordo con la proposta, rilevando dubbi circa l’effettiva influenza sui comportamenti dell’impresa di stoccaggio di un sistema di reportistica non collegato al riconoscimento di indennizzi. Infine, è stata auspicata la previsione di un sistema di indennizzi automatici sul servizio di punta giornaliera reso dall’operatore per scostamenti rilevanti da quanto contrattualmente definito.

Orientamenti finali

5.34 Rimanendo nell’ambito della qualità commerciale, l’Autorità reputa opportuno confermare l’introduzione di una disciplina degli indennizzi automatici, simile a quella in vigore per il servizio di trasporto ed esplicitata al “*Titolo IV – Indennizzi automatici*” della bozza di articolato allegata al presente documento, escludendo l’impresa di stoccaggio che gestisce siti in periodo di avviamento dal rispetto degli obblighi previsti in materia.

Spunto di consultazione Q.12: Indennizzi automatici

Condividete le proposte dell’Autorità in tema indennizzi automatici? Se no, per quali motivi?

Altri aspetti rilevanti della qualità commerciale del servizio di stoccaggio

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

5.35 Da ultimo, l’Autorità ha richiesto a tutti i soggetti interessati una verifica dell’esistenza o meno di altri aspetti rilevanti da considerare rispetto a quelli esaminati nei punti precedenti.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

5.36 Dalla consultazione non è emersa alcuna indicazione in merito, mentre nell’ambito degli incontri tecnici che si sono tenuti nei mesi di giugno e luglio è stato evidenziato che la conferma dell’avvenuto trasferimento e delle relative variazioni di impegno contrattuale di spazio, di capacità di iniezione e di erogazione - a seguito, appunto, di richieste di trasferimenti di capacità – viene comunicata dall’impresa di stoccaggio principale all’utente entro l’ultimo giorno del mese precedente quello di interesse; nello specifico, alcuni utenti del servizio hanno richiesto di anticipare tale termine in modo da poter conoscere i dati in tempo utile.

Orientamenti finali

5.37 L’Autorità ritiene che la questione sollevata sia meritevole di attenzione non solo perché connessa al molto importante tema dei trasferimenti di capacità, ma anche in quanto i Codici di stoccaggio vigenti presentano delle differenze sui termini ultimi per le necessarie comunicazioni. In particolare, si rilevano delle diversità nelle tempistiche di invio sia della richiesta da parte dell’utente subentrante – infatti, il Codice di Stogit prevede che avvenga entro il giorno 23 (o giorno lavorativo successivo) mentre quello di Edison Stoccaggio entro 7 giorni lavorativi prima della fine del mese precedente l’inizio del trasferimento - che della risposta di esito, esito che Stogit trasmette entro il termine del mese precedente il trasferimento stesso ed Edison Stoccaggio entro 2 giorni lavorativi prima della fine del mese precedente l’inizio del trasferimento.

5.38 In considerazione dei possibili sviluppi della regolazione sul tema dello *switching*, l’Autorità reputa opportuno stabilire che le richieste di trasferimento, per sostituzione nella fornitura dei clienti finali, siano presentate dall’utente subentrante entro un termine ultimo svincolato temporalmente dall’intervallo “mese” e propone che:

- a) l’utente subentrante sia tenuto a presentare all’impresa di stoccaggio una richiesta di trasferimento entro 5 giorni lavorativi dalla data di inizio del trasferimento stesso;
- b) l’impresa di stoccaggio sia tenuta a comunicare all’utente la risposta di esito entro 2 giorni lavorativi dalla data di inizio del trasferimento stesso.

Di conseguenza, verrebbe aggiunto agli indicatori di qualità commerciale - riportati al precedente punto 5.5 - anche il seguente:

Indicatore	Livello specifico
Tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti	2 giorni lavorativi

Spunto di consultazione Q.13: Altri aspetti rilevanti della qualità commerciale del servizio di stoccaggio

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di altri aspetti rilevanti della qualità commerciale del servizio di stoccaggio? Se no, per quali motivi?

Allegato A – Versione preliminare del provvedimento

Viene riportata di seguito la versione preliminare della “Regolazione della qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale per il periodo di regolazione 2011-2014 (RQSG)”.

Si invitano i soggetti a formulare osservazioni e proposte puntuali che ritenessero necessario segnalare rispetto al testo proposto.

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO DEL GAS NATURALE
PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE
2011 - 2014
(RQSG)**

INDICE

SEZIONE I

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Titolo I - Definizioni e ambito di applicazione

- Articolo 1 *Definizioni*
Articolo 2 *Ambito di applicazione*

SEZIONE II

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO

Titolo I - Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di stoccaggio

- Articolo 3 *Indicatori di sicurezza*
Articolo 4 *Percentuale di rete sottoposta a sorveglianza*

Titolo II – Emergenze di servizio

- Articolo 5 *Emergenze di servizio*

Titolo III – Norme tecniche per la sicurezza

- Articolo 6 *Norme tecniche*

Titolo IV – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di sicurezza

- Articolo 7 *Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza*
Articolo 8 *Comunicazione dell'impresa di stoccaggio all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti in tema di sicurezza*
Articolo 9 *Altri obblighi di comunicazione relativi alla sicurezza*

SEZIONE III

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO

Titolo I – Indicatori e obblighi di servizio di continuità del servizio di stoccaggio

- Articolo 10 *Ambito di applicazione*
Articolo 11 *Obblighi di servizio relativi alla disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione*

Titolo II – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di continuità

- Articolo 12 *Registrazione di informazioni e di dati di continuità*

Articolo 13 *Comunicazione dell'impresa di stoccaggio all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti in tema di continuità*

SEZIONE IV

QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO

Titolo I – Indicatori di qualità commerciale

- Articolo 14 *Ambito di applicazione*
Articolo 15 *Indicatori di qualità commerciale del servizio di stoccaggio*
Articolo 16 *Tempo di gestione delle richieste di accesso al servizio presentate in corso di anno*
Articolo 17 *Tempo di comunicazione agli utenti di accettazione delle richieste di cessione di capacità*
Articolo 18 *Tempo di comunicazione all'utente delle allocazioni mensili di gas*
Articolo 19 *Tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati*
Articolo 20 *Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative alla fatturazione*
Articolo 21 *Tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti*
Articolo 22 *Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni*
Articolo 23 *Durata del malfunzionamento di un applicativo informatico*

Titolo II – Obblighi di servizio di qualità commerciale

- Articolo 24 *Obblighi generali di comunicazione*
Articolo 25 *Obblighi di comunicazione agli utenti del piano degli interventi manutentivi*
Articolo 26 *Obblighi di informazione agli utenti sugli applicativi informatici*
Articolo 27 *Altri obblighi di comunicazione e di pubblicazione in tema di qualità commerciale*

Titolo III – Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di stoccaggio

- Articolo 28 *Livelli specifici di qualità commerciale*
Articolo 29 *Livelli generali di qualità commerciale*
Articolo 30 *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*

Titolo IV – Indennizzi automatici

- Articolo 31 *Indennizzi automatici*

Titolo V – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di qualità commerciale

- Articolo 32 *Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*

- Articolo 33 *Comunicazione dell'impresa di stoccaggio all'Autorità in tema di qualità commerciale*
- Articolo 34 *Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'impresa di stoccaggio*

SEZIONE V

DISPOSIZIONI GENERALI

Titolo I – Disposizioni generali

- Articolo 35 *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

SEZIONE I

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Titolo I – Definizioni e ambito di applicazione

Articolo 1 *Definizioni*

1.1 Ai fini del presente Testo Unico della regolazione della qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale per il periodo di regolazione 2011 - 2014 (di seguito richiamato come RQSG), si applicano, salvo diversa indicazione, le definizioni dell'articolo 2 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 e le seguenti definizioni:

- “anno di riferimento” è l’anno solare al quale si riferiscono i dati di qualità;
- “attività di stoccaggio” è l’insieme delle attività di cui all’articolo 2, comma 1, lettera ff), gg), hh), del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164/00;
- “Autorità” è l’Autorità per l’energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- “cartografia” è il sistema di documentazione della rete di stoccaggio, mediante una rappresentazione, almeno grafica, che comprende indicazioni sul materiale delle condotte, il loro diametro e la pressione di esercizio ed in scala almeno 1:2000;
- “Cig” è il Comitato Italiano Gas;
- “giorno gas” è il periodo di tempo compreso tra le 06:00 di un qualsiasi giorno di calendario e le 06:00 del giorno successivo;
- “data di comunicazione” è:
 - (i) per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo dell’impresa di stoccaggio;
 - (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell’impresa di stoccaggio o la data di invio della posta elettronica;
- “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’impresa di stoccaggio;
 - (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell’impresa di stoccaggio o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

- “data di ricevimento” è:
 - (i) per le richieste 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’impresa di stoccaggio;
 - (ii) per le richieste scritte trasmesse per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- “flow line di collegamento” è una condotta per la movimentazione del gas naturale gestita dall’impresa di stoccaggio non confinata all’interno di aree accessibili esclusivamente all’impresa di stoccaggio;
- “giorno lavorativo” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- “impresa di stoccaggio” è l’impresa che svolge l’attività di stoccaggio;
- “legge n. 481/95” è la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- “livello generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- “ore lavorative” sono le ore di un giorno lavorativo;
- “periodo di avviamento di un sito di stoccaggio” è il periodo intercorrente tra la data di inizio erogazione del gas da parte dello stesso ed il 31 dicembre del anno successivo a quello di erogazione;
- “protezione catodica efficace” è la condizione di efficace applicazione della protezione catodica ai sensi delle linee guida dell’Apce, pubblicate dall’Uni;
- “RQSG” è la presente regolazione della qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale;
- “sistema di stoccaggio” è l’insieme di tutti i siti di stoccaggio operativi di cui l’impresa di stoccaggio è titolare di concessione;
- “stato di consistenza dei gasdotti” è l’insieme di documenti comprendente la cartografia, anche in formato elettronico, e la descrizione delle reti (comprendente degli allacciamenti) e degli impianti afferenti il servizio di stoccaggio del gas naturale, con evidenza delle loro caratteristiche costruttive, funzionali e conservative; in particolare per ogni tratta di gasdotti dovrà essere registrato almeno:
 - (i) l’anno di posa;
 - (ii) il materiale;
 - (iii) il diametro;
 - (iv) l’appartenenza alla rete maggiormente esposta a condizioni di rischio;
- “utente del servizio di stoccaggio”, o utente, è l’utilizzatore del servizio di stoccaggio che ha titolo a immettere e a prelevare gas naturale per uso proprio o per cessione ad altri.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Fatto salvo quanto previsto dalla legislazione e dalle norme tecniche vigenti, le imprese di stoccaggio hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nella presente RQSG per tutti i siti di stoccaggio di gas naturale gestiti.

SEZIONE II

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO

Titolo I – Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di stoccaggio

Articolo 3

Indicatori di sicurezza

- 3.1 Ai fini della presente RQSG si fa riferimento al seguente indicatore di sicurezza:
- percentuale annua delle flow line di collegamento sottoposte a sorveglianza.

Articolo 4

Percentuale di rete sottoposta a sorveglianza

- 4.1 La percentuale delle flow line di collegamento sottoposte a sorveglianza è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\%RSS = \frac{LS}{L} \times 100$$

dove:

- LS è la somma delle lunghezze, misurate in metri, delle flow line di collegamento relative ad un sito di stoccaggio sottoposte a sorveglianza nel periodo di riferimento;
 - L è la lunghezza, misurata in metri delle flow line di collegamento relative ad un sito di stoccaggio sottoposte in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.
- 4.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, un tratto di flow line di collegamento può essere classificato come sorvegliato a condizione che:
- a) la sorveglianza del tratto sia stata eseguita, a piedi o con altri mezzi, in conformità a quanto previsto da norme tecniche vigenti in materia;
 - b) l'impresa di stoccaggio abbia provveduto a redigere un rapporto di sorveglianza dal quale sia identificabile in modo univoco il tratto sorvegliato e l'esito della sorveglianza.
- 4.3 Ai fini del calcolo della lunghezza LS , uno stesso tratto di flow line di collegamento sorvegliato più volte deve essere computato una sola volta nel periodo di riferimento.

Titolo II – Emergenze di servizio

Articolo 5

Emergenze di servizio

- 5.1 Ai fini dell'applicazione della Sezione II della presente RQSG si definisce come emergenza di servizio una situazione anomala, imprevista e transitoria, che interferisce con l'esercizio in sicurezza della rete di stoccaggio o che impone speciali vincoli al suo svolgimento e può risultare pregiudizievole per l'incolumità delle persone o causare danni alle cose o all'ambiente. L'emergenza di servizio si articola nelle seguenti tipologie, distinguendo per i casi in cui si verifica o meno una fuoriuscita incontrollata di gas in:
- a) fuori servizio non programmato di condotte, totale o parziale;
 - b) fuori servizio non programmato di centrali di trattamento e/o compressione, totale o parziale;
 - c) danneggiamenti a impianti.
- 5.2 L'impresa di stoccaggio in caso di emergenza di servizio, assicura il necessario coordinamento con le imprese di trasporto e/o di distribuzione eventualmente coinvolte.

Titolo III – Norme tecniche per la sicurezza

Articolo 6

Norme tecniche

- 6.1 Fatta salva la legislazione vigente in materia, ai fini dell'attuazione della Sezione II della presente RQSG si applicano le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti Uni e Cei.
- 6.2 Nel caso in cui risultino mancanti norme tecniche, specifiche tecniche o rapporti tecnici applicabili, vengono adottate linee guida definite dagli organismi tecnici competenti Cig e Apce, pubblicate dall'Uni.
- 6.3 L'impresa di stoccaggio ha l'obbligo di rispettare le norme tecniche, le specifiche tecniche, i rapporti tecnici e le linee guida di cui ai precedenti commi 6.1 e 6.2, con particolare riguardo alla compilazione dei rapporti previsti per ogni intervento effettuato.
- 6.4 L'impresa di stoccaggio ha l'obbligo di compilare per ogni sito di stoccaggio il "Rapporto annuale dello stato elettrico dei sistemi di protezione catodica della rete di stoccaggio" secondo quanto previsto dalla normativa vigente, ove applicabile, nel rispetto della metodologia definita dall'Apce.

Titolo IV – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di sicurezza

Articolo 7

Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza

- 7.1 L'impresa di stoccaggio registra per ogni sito di stoccaggio gestito:
- a) il periodo di gestione;

- b) il codice univoco con cui l'impresa identifica il sito di stoccaggio;
- c) la lunghezza delle flow line di collegamento, misurata in metri, al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento ed al 30 giugno dell'anno di riferimento, suddividendo tra:
 - (i) acciaio sottoposto a protezione catodica efficace, distinguendo tra flow line sottoposte e non sottoposte a telecontrollo del grado di protezione catodica;
 - (ii) acciaio non protetto catodicamente, comprensivo dell'acciaio in protezione catodica non efficace;
- d) il numero di sistemi di protezione catodica delle flow line di collegamento in acciaio distinguendo tra:
 - (i) sistemi sottoposti a protezione catodica efficace;
 - (ii) sistemi non sottoposti a protezione catodica efficace;
- e) il numero di posti di misura del potenziale di protezione catodica;
- f) il numero annuale delle misure di potenziale di protezione catodica conformi;
- g) l'avvenuta predisposizione del "Rapporto annuale dello stato elettrico dei sistemi di protezione catodica delle flow line" per l'anno di riferimento.

7.2 Per la sorveglianza delle flow line di collegamento l'impresa di stoccaggio registra per ogni sito di stoccaggio gestito:

- a) il codice univoco del sito di stoccaggio al quale appartengono i tratti sottoposti a sorveglianza;
- b) la lunghezza delle flow line di collegamento sottoposte a sorveglianza, misurata in metri;
- c) la data di effettuazione della sorveglianza di ciascun tratto di flow line.

7.3 Per ogni emergenza di servizio l'impresa di stoccaggio registra:

- a) il codice con cui l'impresa di stoccaggio individua l'emergenza;
- b) il codice univoco del sito di stoccaggio interessato dall'emergenza;
- c) la classificazione dell'emergenza in base alle situazioni indicate dall'Articolo 5, comma 5.1;
- d) la causa dell'emergenza distinguendo tra:
 - (i) eventi naturali;
 - (ii) causa di terzi;
 - (iii) causa impresa di stoccaggio, comprese le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell'impresa di stoccaggio.

7.4 Per ogni misura del potenziale di protezione catodica l'impresa di stoccaggio registra:

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

Articolo 8

Comunicazione dell'impresa di stoccaggio all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti in tema di sicurezza

- 8.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, a partire dal 2012, l'impresa di stoccaggio è tenuta a comunicare all'Autorità, anche mediante strumenti informatici, per gli impianti di stoccaggio gestiti, le informazioni e i dati di cui al comma 8.2.
- 8.2 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'impresa di stoccaggio è tenuta a comunicare per ogni sito di stoccaggio gestito:
- a) la lunghezza delle flow line di collegamento, misurata in metri, al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento ed al 30 giugno dell'anno di riferimento, suddividendo tra:
 - (i) acciaio sottoposto a protezione catodica efficace, distinguendo tra flow line sottoposte e non sottoposte a telecontrollo del grado di protezione catodica;
 - (ii) acciaio non protetto catodicamente, comprensivo dell'acciaio in protezione catodica non efficace;
 - b) la lunghezza delle flow line di collegamento sottoposte a sorveglianza in ciascuno dei semestri 1 gennaio/30 giugno e 1 luglio/31 dicembre dell'anno di riferimento, misurata in metri;
 - c) il numero totale delle emergenze di servizio distinguendo in base alle situazioni indicate dall'Articolo 5, comma 5.1, ed a sua volta alle cause indicate all'Articolo 7, comma 7.3, lettera d);
 - d) il numero di sistemi di protezione catodica delle flow line di collegamento in acciaio distinguendo tra:
 - (i) sistemi sottoposti a protezione catodica efficace;
 - (ii) sistemi non sottoposti a protezione catodica efficace;
 - e) il numero di posti di misura del potenziale di protezione catodica;
 - f) il numero annuale delle misure di potenziale di protezione catodica conformi;
 - g) l'avvenuta predisposizione del "Rapporto annuale dello stato elettrico dei sistemi di protezione catodica delle flow line".
- 8.3 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

Articolo 9

Altri obblighi di comunicazione relativi alla sicurezza

- 9.1 L'impresa di stoccaggio pubblica sul proprio sito internet il riferimento relativo ad almeno un recapito telefonico con linea fissa, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, in grado di ricevere eventuali segnalazioni di emergenza o richieste di intervento per ragioni di sicurezza relative agli impianti di stoccaggio gestiti.
- 9.2 L'impresa di stoccaggio riporta il recapito telefonico di cui al precedente comma in appositi cartelli affissi in tutte le aree in cui siano presenti parti di impianto distribuite sul territorio e/o in vicinanza alla popolazione.

SEZIONE III

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO

Titolo I – Obblighi di servizio di continuità del servizio di stoccaggio

Articolo 10

Ambito di applicazione

- 10.1 Le disposizioni contenute nella Sezione III della presente RQSG non si applicano ai siti di stoccaggio in avviamento, limitatamente a tale periodo, fatto salvo quanto disposto dal successivo Articolo 12.

Articolo 11

Obblighi di servizio relativi alla disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione

- 11.1 Al fine di approssimare il più possibile una curva continua decrescente, fermo restando gli obblighi generali di diligenza, l'impresa di stoccaggio è tenuta a:
- a) per l'intervallo di volume erogato compreso tra il 70% ed il 100% della giacenza, delineare la decrescita fissando intervalli minimi pari al 5% dello svaso sin dalla data di prima pubblicazione;
 - b) qualora decida l'aggiornamento dei fattori di adeguamento, con riferimento alla data di prima pubblicazione, definire nuovi valori tali da ricadere all'interno di una fascia di tolleranza, $\pm S$, per la quale valgono i seguenti limiti massimi:
 - (i) fino al 31 dicembre, -8%;
 - (ii) dall'1 gennaio al 31 marzo, -5%;
 - (iii) nulla in aumento.

L'impresa di stoccaggio deve garantire un tempo minimo tra un aggiornamento ed il successivo pari almeno a giorni.

- 11.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a pubblicare sul proprio sito internet, in una sezione facilmente accessibile ed in formati di facile fruizione, i previsti aggiornamenti entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di entrata in vigore degli stessi. Entro il suddetto termine, l'impresa di stoccaggio invia agli utenti del servizio interessati una comunicazione di preavviso tramite posta elettronica certificata; tale comunicazione riporta le motivazioni che hanno determinato la decisione di aggiornamento dei fattori di adeguamento.
- 11.3 Con frequenza settimanale, l'impresa di stoccaggio pubblica sul proprio sito internet l'andamento effettivo della giacenza del sistema di stoccaggio insieme alla previsione di andamento sia dello svaso che dei fattori di adeguamento.

Titolo II – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di continuità

Articolo 12

Registrazione di informazioni e di dati di continuità

- 12.1 L'impresa di stoccaggio registra per ogni interruzione/riduzione della capacità, per le due fasi di iniezione e di erogazione, a seguito di interventi non programmati:
- a) il sito coinvolto dall'interruzione/riduzione;
 - b) l'inizio, la fine e la durata dell'interruzione/riduzione;
 - c) la tipologia di intervento che ha causato l'interruzione;
 - d) le riduzioni della capacità derivanti dall'interruzione/riduzione;
 - e) la causa dell'interruzione/riduzione, distinguendo tra cause di forza maggiore, cause esterne e cause imputabili all'impresa di stoccaggio;
 - f) il tempo di preavviso;
 - g) il numero e la ragione sociale degli utenti del servizio di stoccaggio coinvolti.
- 12.2 Con riferimento alla disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione, l'impresa di stoccaggio registra per ogni mancato rispetto dei vincoli definiti:
- a) la data di pubblicazione dei fattori di adeguamento;
 - b) i valori previsti, di cui al precedente Articolo 11, comma 11.1, lettera a);
 - c) la data di aggiornamento dei fattori di adeguamento;
 - d) la data della comunicazione di preavviso inviata agli utenti del servizio interessati;
 - e) i valori di ampiezza dell'intervallo e di soglia S adottati;
 - f) la causa del mancato rispetto, distinguendo tra cause di forza maggiore, cause esterne e cause imputabili all'impresa di stoccaggio;
 - g) il numero e la ragione sociale degli utenti del servizio di stoccaggio coinvolti.

Articolo 13

Comunicazione dell'impresa di stoccaggio all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti in tema di continuità

- 13.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, a partire dal 2012, l'impresa di stoccaggio è tenuta a comunicare all'Autorità, anche mediante strumenti informatici, con riferimento all'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione, i seguenti dati:
- a) per le interruzioni/riduzioni avvenute per le due fasi di iniezione e di erogazione separatamente:
 - (i) il numero totale delle interruzioni;
 - (ii) il numero totale di utenti coinvolti;
 - (iii) il numero delle concessioni coinvolte;
 - (iv) la durata media;
 - (v) la capacità totale non resa disponibile, espressa come percentuale della capacità conferita;
 - b) con riferimento agli obblighi di servizio relativi alla disponibilità di punta di erogazione, il numero totale di casi di mancato rispetto dei vincoli definiti.

13.2 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

SEZIONE IV

QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO

Titolo I – Indicatori di qualità commerciale

Articolo 14

Ambito di applicazione

- 14.1 Le disposizioni contenute nella Sezione IV della presente RQSG non si applicano ai siti di stoccaggio in avviamento, limitatamente a tale periodo, fatto salvo quanto disposto dai successivi Articolo 19, Articolo 25, comma 25.2 e Articolo 32, commi 32.1 e 32.4.

Articolo 15

Indicatori di qualità commerciale del servizio di stoccaggio

- 15.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di stoccaggio, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di gestione delle richieste di accesso al servizio presentate in corso di anno;
- tempo di comunicazione all'utente di accettazione di richieste di cessione di capacità;
- tempo di comunicazione all'utente delle allocazioni mensili;
- tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati;
- tempo di risposta motivata a richieste scritte relative alla fatturazione;
- tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti.

- 15.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale del servizio di stoccaggio, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni.

Articolo 16

Tempo di gestione delle richieste di accesso al servizio presentate in corso di anno

- 16.1 Il tempo di gestione delle richieste di accesso al servizio presentate in corso di anno è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra l'ultima data utile per il ricevimento da parte dell'impresa di stoccaggio della richiesta di

conferimento dell'utente e la data di comunicazione all'utente di avvenuta gestione della richiesta.

- 16.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a segnalare all'utente la presenza di errori materiali o l'eventuale incompletezza delle informazioni contenute nella richiesta di conferimento entro tre giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, consentendo la rettifica di eventuali errori materiali o l'eventuale completamento delle informazioni entro due giorni lavorativi, successivi a quello di ricevimento della segnalazione.

Articolo 17

Tempo di comunicazione agli utenti di accettazione delle richieste di cessione di capacità

- 17.1 Il tempo di comunicazione agli utenti di accettazione delle richieste di cessione di capacità è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di comunicazione all'utente di accettazione della richiesta di cessione di capacità (di Spazio, di Capacità di Iniezione e di Capacità di Erogazione addizionale) e la data di inizio della cessione contenuta nella richiesta. La suddetta comunicazione riporta i nuovi quantitativi di Spazio, Capacità di Erogazione minima, Capacità di Iniezione e Capacità di Erogazione addizionale derivanti dall'accettazione della richiesta.
- 17.2 Nel caso in cui non sussistano le condizioni per dare seguito alla richiesta di cessione di capacità, l'impresa di stoccaggio è tenuta a comunicarlo all'utente tempestivamente e, comunque, non oltre il tempo di cui al precedente comma 17.1, motivando la non accettazione.

Articolo 18

Tempo di comunicazione all'utente delle allocazioni mensili di gas

- 18.1 Il tempo di comunicazione all'utente delle allocazioni mensili di gas è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento delle allocazioni definitive, relative al mese M, da parte dell'impresa di stoccaggio e la data di messa a disposizione delle stesse all'utente.
- 18.2 La data di ricevimento delle allocazioni mensili definitive da parte dell'impresa di stoccaggio coincide con la data di invio delle stesse da parte dell'operatore responsabile del bilanciamento fisico e commerciale del sistema di trasporto.

Articolo 19

Tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati

- 19.1 Il tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di messa a disposizione agli utenti del piano di interventi e la data di inizio degli stessi.

- 19.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a comunicare all'utente la data di inizio di eventuali interventi non precedentemente pianificati anche per posta elettronica certificata, trasmettendo altresì tutte le informazioni utili alla loro valutazione.

Articolo 20

Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative alla fatturazione

- 20.1 Il tempo di risposta motivata a richieste scritte relative alla fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa di stoccaggio della richiesta dell'utente e la data di comunicazione all'utente della risposta motivata.
- 20.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a formulare una risposta scritta motivata ad ogni richiesta scritta relativa alla fatturazione che presenti almeno i seguenti dati minimi:
- a) il riferimento della fattura su cui si richiedono informazioni o che si intende contestare;
 - b) il motivo che spinge a richiedere la verifica;
 - c) i corrispettivi per i quali eventualmente si richiede la rettifica;
 - d) eventuale documentazione allegata a supporto della richiesta.
- 20.3 La risposta motivata a richieste scritte relative alla fatturazione contiene almeno i seguenti dati:
- a) la data di ricevimento della richiesta;
 - b) la ragione sociale del richiedente;
 - c) il nominativo ed il recapito della persona incaricata dall'impresa di stoccaggio per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
 - d) la descrizione delle analisi effettuate dall'impresa di stoccaggio al fine di valutare i rilievi avanzati dall'utente;
 - e) in caso di accettazione della richiesta, la data in cui sarà emessa la rettifica di fatturazione;
 - f) in caso di non accettazione della richiesta, le motivazioni supportate da idonea documentazione.

Articolo 21

Tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti

- 21.1 Il tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti, per sostituzione nella fornitura a clienti finali, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di comunicazione all'utente delle nuove capacità conferite in esito al trasferimento e la data di inizio del trasferimento stesso.
- 21.2 Ai fini dell'applicazione della Sezione IV della presente RQSG, l'utente subentrante è tenuto a presentare la richiesta di trasferimento di capacità, per sostituzione nella fornitura a clienti finali, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di inizio del trasferimento stesso.

Articolo 22

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

- 22.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di stoccaggio e la data di comunicazione all'utente della risposta motivata.
- 22.2 La risposta motivata scritta deve contenere almeno i seguenti dati:
- a) la data di ricevimento della richiesta;
 - b) la ragione sociale del richiedente;
 - c) il nominativo ed il recapito della persona incaricata dall'impresa di stoccaggio per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
 - d) l'argomento al quale si riferisce la richiesta dell'utente;
 - e) la risposta, adeguatamente motivata.
- 22.3 Nel caso di reclamo scritto, la risposta motivata contiene l'indicazione delle possibili cause di non coerenza del servizio nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall'impresa di stoccaggio.

Articolo 23

Durata del malfunzionamento di un applicativo informatico

- 23.1 La durata del malfunzionamento di un applicativo informatico messo a disposizione all'utente è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra l'ora di inizio del disservizio dell'applicativo informatico messo a disposizione dell'utente dall'impresa di stoccaggio, a causa del quale le funzionalità dello stesso risultano indisponibili, e l'ora di termine del disservizio.
- 23.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a garantire all'utente modalità alternative di espletamento delle attività previste nonché a comunicargli tempestivamente l'avvenuto ripristino del servizio. Se il momento in cui si è verificato il disservizio non è determinabile con certezza, l'impresa di stoccaggio considera come ora di inizio del malfunzionamento l'ora della prima segnalazione pervenuta in merito.
- 23.3 In base alla durata del disservizio i malfunzionamenti si suddividono in:
- a) malfunzionamenti brevi, se la durata è minore o uguale a 6 ore;
 - b) malfunzionamenti lunghi, se la durata è maggiore di 6 ore ma minore o uguale a 36 ore;
 - c) malfunzionamenti lunghissimi, se la durata è maggiore di 36 ore.
- 23.4 L'impresa di stoccaggio effettua la rilevazione della durata tenendo conto delle sole ore lavorative e classifica il disservizio in base alla gravità, in funzione dell'impatto sulle funzionalità del sistema, distinguendo in:
- a) non grave;
 - b) grave;
 - c) gravissimo.

- 23.5 L'impresa di stoccaggio è tenuta a rendere disponibile agli utenti, tramite applicativi informatici e con riferimento al sistema di stoccaggio, almeno le funzionalità utili alla gestione delle seguenti:
- a) prenotazioni;
 - b) allocazioni;
 - c) giacenze.
- 23.6 L'impresa di stoccaggio che gestisce siti di stoccaggio in periodo di avviamento e che intende mettere a disposizione degli utenti applicativi informatici per l'espletamento delle quotidiane attività lavorative, deve pubblicare sul proprio sito internet, con un anticipo di almeno 30 (trenta) giorni solari dalla data di avvio del sistema, il tipo di soluzione resa disponibile e le istruzioni per avvalersene. Tali applicativi informatici devono essere resi disponibili in modo imparziale e non discriminatorio e devono consentire, prioritariamente, le funzionalità di cui al precedente comma 23.5.

Titolo II – Obblighi di servizio di qualità commerciale

Articolo 24

Obblighi generali di comunicazione

- 24.1 Con riferimento al giorno gas, l'impresa di stoccaggio è tenuta a mettere a disposizione dell'utente nel rispetto delle tempistiche previste dai Codici di stoccaggio e dalla disciplina vigente:
- a) i quantitativi giornalieri di gas naturale, oggetto di prenotazione, che vengono confermati;
 - b) la giacenza aggiornata rispetto al giorno gas precedente.

Articolo 25

Obblighi di comunicazione agli utenti del piano degli interventi manutentivi

- 25.1 L'impresa di stoccaggio è tenuta a mettere a disposizione degli utenti il piano degli interventi manutentivi con frequenza almeno annuale, semestrale e mensile; tale piano deve contenere almeno le seguenti informazioni:
- a) il sito che sarà interessato dall'intervento;
 - b) la descrizione sintetica dell'attività prevista;
 - c) il mese dell'anno interessato dall'intervento;
 - d) la data di inizio e la data di fine;
 - e) il numero di giorni di indisponibilità;
 - f) la capacità (espressa come percentuale della capacità conferita) che non sarà disponibile a causa dell'intervento.
- 25.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a mettere a disposizione degli utenti il piano mensile definitivo degli interventi di manutenzione programmata entro il decimo giorno (o primo giorno lavorativo successivo in caso di sabato o domenica o giorno festivo o non lavorativo) del mese precedente a quello a cui si riferisce il piano mensile.

Articolo 26

Obblighi di informazione agli utenti sugli applicativi informatici

- 26.1 Prima dell'implementazione di nuove funzionalità degli applicativi informatici messi a disposizione all'utente, l'impresa di stoccaggio è tenuta a rendere disponibile all'utente una descrizione di dettaglio della modifica che intende effettuare, completa degli effetti attesi sull'operatività dell'utente stesso e delle tempistiche di messa in produzione. L'utente ha diritto di esprimersi in merito entro i 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla data di messa a disposizione dell'informativa; tale parere non è da ritenersi vincolante per l'impresa di stoccaggio.
- 26.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a pubblicare nel proprio sito internet, in una sezione facilmente accessibile, tutte le informazioni relative alle indisponibilità degli applicativi informatici messi a disposizione dell'utente, con riferimento a quanto previsto all'Articolo 23, compresi i criteri in base ai quali determina il grado di gravità di un malfunzionamento, nonché quanto previsto dal precedente comma.

Articolo 27

Altri obblighi di comunicazione e di pubblicazione in tema di qualità commerciale

- 27.1 Fatta salva la possibilità di inviare o di mettere a disposizione dell'utente la comunicazione in altra forma, l'impresa di stoccaggio è comunque tenuta ad anticipare la risposta motivata a richieste scritte tramite posta elettronica certificata.
- 27.2 L'impresa di stoccaggio rende disponibile nel proprio sito internet un indirizzo di posta elettronica certificata al quale l'utente può inviare la richiesta.
- 27.3 L'impresa di stoccaggio è tenuta altresì a pubblicare nel proprio sito internet, con riferimento al giorno gas, in una sezione facilmente accessibile ed in formati di facile fruizione:
- a) i volumi in immissione ed in erogazione dal sistema di stoccaggio;
 - b) la somma delle nomine comunicate dagli utenti del servizio;
 - c) la previsione effettuata dall'impresa di stoccaggio.

Titolo III – Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di stoccaggio

Articolo 28

Livelli specifici di qualità commerciale

- 28.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di stoccaggio sono definiti nella tabella A.

Tabella A – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di stoccaggio

Indicatore	Livello specifico
-------------------	--------------------------

Tempo di gestione delle richieste di accesso al servizio presentate in corso di anno di cui all'Articolo 16	10 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione all'utente di accettazione di richieste di cessione di capacità di cui all'Articolo 17	3 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione all'utente delle allocazioni mensili di cui all'Articolo 18	5 giorni lavorativi
Tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati di cui all'Articolo 19	5 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative alla fatturazione di cui all'Articolo 20	10 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti di cui all'Articolo 21	2 giorni lavorativi

Articolo 29

Livelli generali di qualità commerciale

29.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio di stoccaggio sono definiti nella tabella B.

Tabella B – Livelli generali di qualità commerciale del servizio di stoccaggio

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di stoccaggio comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi di cui all'Articolo 22	90%

29.2 Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in tabella B, i livelli effettivi LE sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$LE = [(N_S) / (N_S + N_{FS})] \times 100$$

dove:

- N_S è il numero risposte motivate per i quali è stato rispettato il relativo tempo massimo;
- N_{FS} è il numero risposte motivate per i quali non è stato rispettato il relativo tempo massimo per le cause indicate all'Articolo 30, comma 30.1, lettera c).

Articolo 30

Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità

30.1 L'impresa di stoccaggio registra le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause esterne, intese come danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non imputabili all'impresa di stoccaggio;
- c) cause imputabili all'impresa di stoccaggio, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

30.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), l'impresa di stoccaggio documenta la causa del mancato rispetto.

Titolo IV – Indennizzi automatici

Articolo 31

Indennizzi automatici

- 31.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 28, comma 28.1, riconducibile alle cause di cui all'Articolo 30, comma 30.1, lettera c), l'impresa di stoccaggio corrisponde all'utente del servizio di stoccaggio un indennizzo automatico base pari a euro tramite la prima fatturazione utile.
- 31.2 L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
- a) 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;
 - b) 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;
 - c) 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.
- 31.3 L'impresa di stoccaggio è comunque tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico all'utente del servizio di stoccaggio che ne abbia diritto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

Titolo V- Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di qualità commerciale

Articolo 32

Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale

- 32.1 Con riferimento al programma degli interventi manutentivi, l'impresa di stoccaggio registra per ogni mese dell'anno di riferimento:

- a) la data di messa a disposizione degli utenti del piano mensile definitivo degli interventi manutentivi con riferimento al precedente Articolo 25, comma 25.2;
- b) la causa dell'eventuale mancato rispetto del termine previsto, distinguendo tra cause di forza maggiore, cause esterne e cause imputabili all'impresa di stoccaggio.

32.2 Per ogni richiesta di accesso al servizio di stoccaggio in corso di anno di cui all'Articolo 16 l'impresa di stoccaggio registra:

- a) la data di ricevimento della richiesta;
- b) la ragione sociale del richiedente;
- c) la data di comunicazione all'utente di avvenuta gestione della richiesta;
- d) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 30, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto.

32.3 Per ogni richiesta di cessione di capacità di cui all'Articolo 17 l'impresa di stoccaggio registra:

- a) la data di ricevimento della richiesta;
- b) la ragione sociale dell'utente cessionario;
- c) la ragione sociale dell'utente cedente;
- d) la data di inizio della cessione di capacità;
- a) la data di comunicazione all'utente di accettazione della richiesta;
- e) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 30, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto.

32.4 Con riferimento all'indicatore relativo al tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati di cui all'Articolo 19, l'impresa di stoccaggio registra:

- a) la data di messa a disposizione degli utenti del piano degli interventi;
- b) la data di inizio degli interventi stessi;
- c) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 30, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto.

32.5 Per ogni richiesta di trasferimento di capacità di cui all'Articolo 21 l'impresa di stoccaggio registra:

- b) la data di ricevimento della richiesta;
- c) la ragione sociale dell'utente subentrante;
- d) la ragione sociale dell'utente uscente;
- e) la data di inizio del trasferimento di capacità;
- f) la data di comunicazione all'utente delle nuove capacità conferite in esito al trasferimento;
- g) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 30, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto.

32.6 Per ogni richiesta scritta relativa alla fatturazione di cui all'Articolo 20 e per ogni reclamo scritto o richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 22, l'impresa di stoccaggio registra:

- a) la data di ricevimento della richiesta;
- b) la ragione sociale dell'utente;
- c) la data di invio della risposta motivata;

- d) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 30, dell'eventuale mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità previsti.

32.7 Per ogni prestazione soggetta a livello specifico di qualità, per la quale esso non sia stato rispettato per una delle cause di cui all'Articolo 30, comma 30.1, lettera c), l'impresa di stoccaggio registra la data di corresponsione dell'indennizzo automatico ed il suo importo.

- 32.8 Per ogni malfunzionamento di cui all'Articolo 23 l'impresa di stoccaggio registra:
- a) la data e l'ora di inizio del disservizio;
 - b) l'ora di prima segnalazione del disservizio, distinguendo quelle di terzi da quelle del personale da esso dipendente o da imprese che lavorano per suo conto;
 - c) la data e l'ora di ripristino della normale funzionalità;
 - d) la gravità assegnata dall'impresa di stoccaggio al guasto;
 - e) la causa del disservizio;
 - f) le modalità alternative attivate, specificando il periodo di tempo, espresso in ore, durante il quale sono state rese disponibili all'utente.

Articolo 33

Comunicazione dell'impresa di stoccaggio all'Autorità in tema di qualità commerciale

33.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, a partire dal 2012, in relazione agli aspetti regolati e agli obblighi definiti dalla Sezione IV della presente RQSG, con riferimento all'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa di stoccaggio comunica, anche mediante strumenti informatici:

- a) per i piani mensili degli interventi manutentivi, il numero totale delle comunicazioni di cui al precedente Articolo 25, comma 25.2, per le quali l'impresa di stoccaggio non abbia rispettato l'obbligo di servizio, suddividendole in base alle cause di cui al precedente Articolo 30;
- b) per le richieste di accesso al servizio di stoccaggio in corso di anno:
 - (i) il numero totale delle richieste;
 - (ii) il numero totale delle comunicazioni di avvenuta gestione della richiesta;
 - (iii) il numero totale delle comunicazioni di avvenuta gestione della richiesta per le quali l'impresa di stoccaggio non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 30;
 - (iv) il tempo effettivo medio di invio della comunicazione di avvenuta gestione;
- c) per le richieste di cessione di capacità:
 - (i) il numero totale delle richieste;
 - (ii) il numero totale delle richieste accettate;
 - (iii) il numero totale delle richieste accettate per le quali l'impresa di stoccaggio non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 30;
 - (iv) il tempo effettivo medio di invio della comunicazione di accettazione;
- d) per le richieste di trasferimento di capacità:

- (i) il numero totale delle richieste;
 - (ii) il numero totale delle comunicazioni delle nuove capacità conferite in esito al trasferimento;
 - (iii) il numero totale delle comunicazioni delle nuove capacità conferite in esito al trasferimento per le quali l'impresa di stoccaggio non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 30;
 - (iv) il tempo effettivo medio di invio della comunicazione delle nuove capacità conferite in esito al trasferimento;
- e) per le richieste scritte relative alla fatturazione e per i reclami scritti o le richieste scritte di informazioni:
- (i) il numero totale delle richieste;
 - (ii) il tempo effettivo medio di invio della risposta motivata scritta;
 - (iii) il numero totale delle richieste scritte relative alla fatturazione e dei reclami scritti o delle richieste scritte di informazioni per le quali l'impresa di stoccaggio non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 30;
- f) per i malfunzionamenti di cui all'Articolo 23:
- (i) il numero totale dei casi, distinguendo in base alla gravità ed alla durata del malfunzionamento di cui al comma 23.3;
 - (ii) la durata media del malfunzionamento;
- g) in relazione alla corresponsione di indennizzi automatici e con riferimento a ciascuna prestazione soggetta a livello specifico:
- (i) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
 - (ii) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.

33.2 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

Articolo 34

Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'impresa di stoccaggio

- 34.1 Qualora l'impresa di stoccaggio definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 28 e dall'Articolo 29, ovvero riguardare prestazioni non previste dalla presente RQSG. A tali standard, in caso di mancato rispetto, corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore a quella definita dall'Articolo 31.
- 34.2 L'impresa di stoccaggio che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui all'Articolo 33, comma 33.1.

SEZIONE V

DISPOSIZIONI GENERALI

Titolo I- Disposizioni generali

Articolo 35

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

- 35.1 L'impresa di stoccaggio predispone appropriati strumenti, anche informatici, al fine di registrare le informazioni e i dati concernenti gli aspetti regolati dalla presente RQSG.
- 35.2 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella presente RQSG, l'impresa di stoccaggio:
- a) mantiene gli strumenti di cui al precedente comma continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
 - b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
 - c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a 5 (cinque) anni successivi a quello della registrazione.