

**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 - Obblighi di servizio di continuità del servizio di stoccaggio

- Articolo 10 *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 11 *Registrazione di informazioni e di dati di continuità*

Articolo 12 *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 13 *Indicatori di qualità commerciale del servizio di stoccaggio*
Articolo 14 *Tempo di gestione delle richieste di accesso al servizio presentate in corso di anno*
Articolo 15 *Tempo di comunicazione agli utenti di accettazione delle richieste di cessione di capacità*
Articolo 16 *Tempo di comunicazione all'utente delle allocazioni mensili di gas*
Articolo 17 *Tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati*
Articolo 18 *Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative a documenti di fatturazione*
Articolo 19 *Tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti*
Articolo 20 *Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni*
Articolo 21 *Durata del malfunzionamento di un applicativo informatico*

Titolo II - Obblighi di servizio di qualità commerciale

- Articolo 22 *Obblighi di tempestività di qualità commerciale*
Articolo 23 *Obblighi di comunicazione agli utenti del piano degli interventi manutentivi*
Articolo 24 *Obblighi di informazione agli utenti sugli applicativi informatici*
Articolo 25 *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 26 *Livelli specifici di qualità commerciale*
Articolo 27 *Livelli generali di qualità commerciale*
Articolo 28 *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*

Titolo IV - Indennizzi automatici

- Articolo 29 *Indennizzi automatici*

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

- Articolo 30 *Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*

- Articolo 31 *Comunicazione dell'impresa di stoccaggio all'Autorità in tema di qualità commerciale*
Articolo 32 *Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'impresa di stoccaggio*

SEZIONE V

DISPOSIZIONI GENERALI

Titolo I - Disposizioni generali

- Articolo 33 *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*
Articolo 34 *Date di decorrenza degli obblighi a carico dell'impresa di stoccaggio*

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 1 gennaio 2011 – 31 marzo 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 termico al quale si riferiscono i dati di qualità;
- “anno termico” (anno stoccaggio) è il periodo che intercorre tra l’1 aprile di ogni anno e il 31 marzo dell’anno successivo;
- “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;
- “deliberazione ARG/gas 165/09” è la deliberazione dell'Autorità 2 novembre 2009, ARG/gas 165/09;
- “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;
- “livello specifico di qualità” è il livello di qualità, riferito alla singola prestazione, da garantire all'utente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici;
- “ore lavorative” sono le ore di un giorno lavorativo;
- “periodo di avviamento di un giacimento di stoccaggio” è il periodo intercorrente tra la data corrispondente al primo conferimento di capacità ad un utente del servizio di stoccaggio ed il 31 marzo del terzo anno termico successivo a quello di primo conferimento;
- “protezione catodica efficace” è la condizione di efficace applicazione della protezione catodica ai sensi delle linee guida dell'Apce, pubblicate dall'Uni;
- “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'impresa di stoccaggio, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti, dal Codice di stoccaggio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra impresa di stoccaggio ed utente;
- “richiesta scritta di informazioni” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all'impresa di stoccaggio, anche per via telematica, con la quale un utente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio;

- “RQSG” è la presente regolazione della qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale;
- “servizio di bilanciamento utenti” è il servizio offerto dall’impresa di stoccaggio ai sensi della deliberazione ARG/gas 165/09;
- “sistema di stoccaggio” è l’insieme di tutti i giacimenti 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 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;
- “utente del servizio di stoccaggio” o utente o richiedente 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 con riferimento al servizio di stoccaggio del gas naturale per tutti i giacimenti di stoccaggio gestiti.
- 2.2 Le disposizioni contenute nella Sezione III della presente RQSG non si applicano ai giacimenti di stoccaggio in avviamento, limitatamente a tale periodo, fatto salvo quanto disposto dai successivi Articolo 11 e Articolo 12, comma 12.1, lettera a).
- 2.3 Le disposizioni contenute nella Sezione IV della presente RQSG si applicano anche ai giacimenti di stoccaggio in avviamento, con esclusione di quanto disposto dal successivo Articolo 21, dal comma 21.1 al comma 21.6, e dall’Articolo 24, comma 24.2.

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 giacimento sottoposte a sorveglianza nell'anno di riferimento;
 - L è la lunghezza, misurata in metri delle flow line di collegamento relative ad un giacimento in esercizio al 31 marzo 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 nell'anno di riferimento deve essere computato una sola volta.

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 del gas naturale 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 giacimento 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 giacimento gestito:
- a) il periodo di gestione;
 - b) il codice univoco con cui l'impresa identifica il giacimento;
 - c) la lunghezza delle flow line di collegamento, misurata in metri, 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 L'impresa di stoccaggio registra con riferimento alla sorveglianza delle flow line di collegamento per ogni giacimento gestito:
- a) la lunghezza delle flow line di collegamento sottoposte a sorveglianza, misurata in metri;
 - b) la data di effettuazione della sorveglianza di ciascun tratto di flow line.
- 7.3 L'impresa di stoccaggio registra per ogni emergenza di servizio:
- a) il codice con cui l'impresa di stoccaggio individua l'emergenza;
 - b) il codice univoco del giacimento 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 dell'impresa di stoccaggio, comprese le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell'impresa di stoccaggio.
- 7.4 L'impresa di stoccaggio registra per ogni misura del potenziale di protezione catodica:
- a) il codice univoco del giacimento interessato dalla misura del potenziale di protezione catodica;
 - 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 del 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 30 giugno di ogni anno, a partire dal 2012, l'impresa di stoccaggio è tenuta a comunicare all'Autorità, anche mediante strumenti informatici, per i giacimenti 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 giacimento gestito:
 - a) la lunghezza delle flow line di collegamento, misurata in metri, al 31 marzo dell'anno precedente a quello 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, misurata in metri, sottoposta a sorveglianza nell'anno di riferimento;
 - c) il numero totale delle emergenze di servizio distinguendo in base alle tipologie 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 ai giacimenti 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

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

- 10.1 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 sin dalla data di prima pubblicazione:
 - (i) intervalli di ampiezza al massimo pari al 5% dello svaso;
 - (ii) la differenza tra due altezze contigue al massimo pari al 10%;
 - b) qualora decida l'aggiornamento dei fattori di adeguamento, 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 70% di svaso, -8% rispetto ai valori pubblicati alla data di prima messa a disposizione dei fattori di adeguamento;
 - (ii) oltre, -5% rispetto ai valori pubblicati alla data di prima messa a disposizione dei fattori di adeguamento;
 - (iii) nulla in aumento rispetto ai valori pubblicati alla data di prima messa a disposizione dei fattori di adeguamento.
- 10.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a far trascorrere un tempo minimo di intercorrenza pari a 8 (otto) giorni lavorativi tra due aggiornamenti successivi dei fattori di adeguamento. 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 di stoccaggio 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.
- 10.3 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 11

Registrazione di informazioni e di dati di continuità

- 11.1 Per ogni interruzione/riduzione delle prestazioni a seguito di interventi non programmati, anche nel caso in cui queste non comportino riduzioni della capacità complessivamente conferita con riferimento al proprio sistema di stoccaggio, l'impresa di stoccaggio registra:
- a) il giacimento 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/riduzione;
 - d) la capacità non resa disponibile a causa dell'interruzione/riduzione per ciascun giacimento interessato (espressa come percentuale della capacità disponibile ad inizio anno termico e conferita);
 - e) la causa dell'interruzione/riduzione, distinguendo tra le cause di cui all'Articolo 28, comma 28.1;
 - f) il tempo di preavviso.
- 11.2 Con riferimento alla disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione, l'impresa di stoccaggio registra:
- a) i valori previsti, di cui al precedente Articolo 10, comma 10.1, lettere a) e b);
 - b) la data di pubblicazione dei fattori di adeguamento;
 - c) la data di aggiornamento dei fattori di adeguamento;
 - d) i valori di soglia S adottati in seguito all'aggiornamento;
 - e) la data della comunicazione di preavviso inviata agli utenti interessati;
 - f) la causa, tra quelle indicate dall'Articolo 28, comma 28.1, dell'eventuale mancato rispetto dei vincoli definiti.

Articolo 12

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

- 12.1 Entro il 30 giugno 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 termico precedente a quello in cui avviene la comunicazione e per ciascun giacimento, i seguenti dati:
- a) lo stato del giacimento gestito, distinguendo se a regime o in avviamento;
 - b) per le interruzioni/riduzioni avvenute per le due fasi di iniezione e di erogazione separatamente:
 - (i) il numero totale;
 - (ii) la durata media;
 - (iii) la capacità totale non resa disponibile, espressa come percentuale della capacità disponibile ad inizio anno termico e conferita.
- 12.2 Entro la stessa data di cui al precedente comma 12.1 e in modo contestuale, con riferimento all'anno termico precedente a quello in cui avviene la comunicazione, l'impresa di stoccaggio comunica:

- a) per le interruzioni/riduzioni avvenute:
 - (i) il numero totale;
 - (ii) il numero totale di giacimenti coinvolti;
 - (iii) la durata media;
 - (iv) la capacità totale non resa disponibile, espressa come percentuale della capacità disponibile ad inizio anno termico e conferita;
- b) per quanto concerne gli obblighi di servizio relativi alla disponibilità di punta di erogazione, il numero totale di casi di mancato rispetto dei vincoli definiti, distinguendo i casi in base alle cause di cui all'Articolo 28, comma 28.1.

12.3 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 13

Indicatori di qualità commerciale del servizio di stoccaggio

13.1 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 delle 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 a documenti di fatturazione;
- tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti.

13.2 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 14

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

14.1 Il tempo di gestione delle richieste di accesso al servizio presentate in corso di anno termico 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, come definita dal Codice di stoccaggio, e la data di comunicazione all'utente di avvenuta gestione della richiesta.

14.2 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 stessa, 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 15

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

- 15.1 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 aggiuntiva) 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 aggiuntiva derivanti dall'accettazione della richiesta.
- 15.2 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 15.1, motivando la non accettazione.

Articolo 16

Tempo di comunicazione all'utente delle allocazioni mensili di gas

- 16.1 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.
- 16.2 La data di ricevimento delle allocazioni mensili definitive da parte dell'impresa di stoccaggio coincide con la data di messa a disposizione delle stesse da parte dell'operatore responsabile del bilanciamento fisico e commerciale del sistema di trasporto.

Articolo 17

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

- 17.1 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 non precedentemente pianificati e la data di inizio degli stessi.
- 17.2 La rilevazione del tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati non si effettua nel caso in cui non siano previsti impatti sulla capacità complessivamente conferita con riferimento al sistema di stoccaggio.
- 17.3 L'impresa di stoccaggio è tenuta comunque 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 18

Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative a documenti di fatturazione

- 18.1 Il tempo di risposta motivata a richieste scritte relative a documenti di 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.
- 18.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a formulare una risposta scritta motivata ad ogni richiesta scritta relativa a documenti di fatturazione che presenti almeno i seguenti dati minimi:
- a) il riferimento ai documenti di fatturazione sui quali si richiedono informazioni o che si intendono contestare;
 - b) il motivo che spinge a richiedere la verifica;
 - c) nel caso di richiesta di rettifica di alcuni corrispettivi, la loro indicazione.
- 18.3 La risposta motivata scritta da parte dell'impresa di stoccaggio a richieste scritte relative a documenti di fatturazione, di cui al precedente comma 18.1, 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) la descrizione delle verifiche effettuate dall'impresa di stoccaggio al fine di valutare i rilievi avanzati dall'utente;
 - e) in caso di accettazione della richiesta, la data entro cui sarà emessa la rettifica di fatturazione;
 - f) in caso di non accettazione della richiesta, le motivazioni supportate da idonea documentazione.

Articolo 19

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

- 19.1 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 capacità conferite in esito al trasferimento e la data di inizio del trasferimento stesso. L'impresa di stoccaggio mette a disposizione dell'utente anche la lista dei trasferimenti attivi e passivi di competenza.
- 19.2 L'utente subentrante è tenuto ad inviare all'impresa di stoccaggio la richiesta di trasferimento di capacità, per sostituzione nella fornitura a clienti finali, entro i 5 (cinque) giorni lavorativi antecedenti la data di inizio del trasferimento stesso.
- 19.3 L'impresa maggiore di stoccaggio è tenuta a rendere disponibile alle altre imprese di stoccaggio, su esplicita richiesta, tutte le informazioni necessarie alla definizione delle nuove capacità conferite in esito al trasferimento di capacità, per

sostituzione nella fornitura a clienti finali, in tempo utile a garantire da parte delle stesse il rispetto del presente articolo.

Articolo 20

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

- 20.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni, diverse da quelle indicate al precedente Articolo 18, 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.
- 20.2 La risposta motivata scritta da parte dell'impresa di stoccaggio a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni, di cui al precedente comma 20.1, 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) nel caso di reclamo scritto:
 - (i) la valutazione documentata dell'impresa di stoccaggio rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
 - (ii) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dall'impresa di stoccaggio;
 - f) nel caso di richieste scritte di informazioni, la risposta a quanto richiesto dall'utente del servizio.

Articolo 21

Durata del malfunzionamento di un applicativo informatico

- 21.1 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 dall'impresa di stoccaggio, a causa del quale le funzionalità dello stesso risultano indisponibili, e l'ora di termine del disservizio.
- 21.2 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.
- 21.3 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.

- 21.4 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:
- non grave;
 - grave;
 - gravissimo.
- 21.5 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:
- prenotazioni;
 - allocazioni;
 - giacenze;
 - transazioni di capacità, almeno relative al servizio di bilanciamento utenti.
- 21.6 E' fatta salva per l'impresa di stoccaggio la facoltà di presentare all'Autorità istanza di deroga al rispetto degli obblighi di cui al precedente comma 21.5, lettera d). L'istanza si ritiene accolta qualora l'Autorità non si pronunci entro 180 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza stessa.
- 21.7 L'impresa di stoccaggio che gestisce giacimenti 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 21.5.

Titolo II – Obblighi di servizio di qualità commerciale

Articolo 22

Obblighi di tempestività di qualità commerciale

- 22.1 L'impresa di stoccaggio è tenuta a rispettare i tempi massimi definiti nella tabella A.

Tabella A – Obblighi di tempestività di qualità commerciale

Indicatore	Tempi massimi
Tempo di gestione delle richieste di accesso al servizio presentate in corso di anno di cui all'Articolo 14	10 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione all'utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità di cui all'Articolo 15	2 giorni lavorativi

Tempo di comunicazione all'utente delle allocazioni mensili di cui all'Articolo 16	5 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti di cui all'Articolo 19	2 giorni lavorativi

22.2 Con riferimento al giorno gas, anche nel rispetto delle tempistiche previste dai Codici di stoccaggio e dalla disciplina vigente, l'impresa di stoccaggio è tenuta a mettere a disposizione dell'utente:

- a) i quantitativi giornalieri di gas naturale, oggetto di prenotazione, che vengono confermati;
- b) la giacenza aggiornata rispetto al giorno gas precedente.

Articolo 23

Obblighi di comunicazione agli utenti del piano degli interventi manutentivi

23.1 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 giacimento che sarà interessato dall'intervento;
- b) la descrizione sintetica dell'attività prevista;
- c) il mese dell'anno termico 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 disponibile ad inizio anno termico e della capacità conferita) che non sarà disponibile a causa dell'intervento.

23.2 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. L'impresa di stoccaggio è tenuta, altresì, a mettere a disposizione degli utenti un'analisi dei possibili effetti del piano mensile definitivo sul servizio di bilanciamento utenti.

Articolo 24

Obblighi di informazione agli utenti sugli applicativi informatici

24.1 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.

24.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a pubblicare sul 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 21, compresi i criteri in base ai quali determina il grado di gravità di un malfunzionamento, nonché quanto previsto dal precedente comma.

Articolo 25

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

- 25.1 L'impresa di stoccaggio è tenuta a dotarsi di posta elettronica certificata. L'impresa di stoccaggio rende disponibile nel proprio sito internet un indirizzo di posta elettronica certificata al quale l'utente può inviare le comunicazioni.
- 25.2 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, a meno che lo scambio di informazioni non avvenga già tramite applicativi informatici.
- 25.3 L'impresa di stoccaggio è tenuta altresì a pubblicare sul 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 di stoccaggio.

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

Articolo 26

Livelli specifici di qualità commerciale

26.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di stoccaggio sono definiti nella tabella B.

Tabella B – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale

Indicatore	Livello specifico
Tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati di cui all'Articolo 17	7 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative a documenti di fatturazione di cui all'Articolo 18	10 giorni lavorativi

Articolo 27

Livelli generali di qualità commerciale

27.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio di stoccaggio sono definiti nella tabella C.

Tabella C – Livelli generali di qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale

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 20	90%

27.2 Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in tabella C, 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 28, comma 28.1, lettera c).

Articolo 28

Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità

28.1 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.

28.2 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 29

Indennizzi automatici

29.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 26, comma 26.1, riconducibile alle cause di cui all'Articolo 28, comma

28.1, lettera c), l'impresa di stoccaggio corrisponde all'utente del servizio di stoccaggio un indennizzo automatico base pari a 150 euro tramite la prima fatturazione utile.

29.2 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.

29.3 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 30

Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale

30.1 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 agli utenti del piano mensile definitivo degli interventi manutentivi con riferimento al precedente Articolo 23, comma 23.2;
- b) la causa dell'eventuale mancato rispetto del termine previsto, distinguendo tra le cause indicate all'Articolo 28, comma 28.1.

30.2 Per ogni richiesta di accesso al servizio di stoccaggio in corso di anno termico di cui all'Articolo 14 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 28, comma 28.1, dell'eventuale mancato rispetto del tempo massimo previsto.

30.3 Per ogni richiesta di cessione di capacità di cui all'Articolo 15 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;
- e) la data di comunicazione all'utente di accettazione o meno della richiesta;

- f) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 28, comma 28.1, dell'eventuale mancato rispetto del tempo massimo previsto.
- 30.4 Con riferimento all'indicatore relativo al tempo comunicazione all'utente delle allocazioni mensili di cui all'Articolo 16, l'impresa di stoccaggio registra:
- a) la data di ricevimento delle allocazioni definitive mensili;
 - b) la data di messa a disposizione agli utenti;
 - c) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 28, comma 28.1, dell'eventuale mancato rispetto del tempo massimo previsto.
- 30.5 Con riferimento all'indicatore relativo al tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati di cui all'Articolo 17, l'impresa di stoccaggio registra:
- a) la data di messa a disposizione agli utenti del piano degli interventi;
 - b) la data di inizio degli interventi stessi;
 - c) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 28, comma 28.1, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto.
- 30.6 Per ogni richiesta di trasferimento di capacità di cui all'Articolo 19 l'impresa di stoccaggio registra:
- a) la data di ricevimento della richiesta;
 - b) la ragione sociale dell'utente subentrante;
 - c) la ragione sociale dell'utente uscente;
 - d) la data di inizio del trasferimento di capacità;
 - e) la data di comunicazione all'utente delle nuove capacità conferite in esito al trasferimento;
 - f) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 28, comma 28.1, dell'eventuale mancato rispetto del tempo massimo previsto.
- 30.7 Per ogni richiesta scritta relativa a documenti di fatturazione di cui all'Articolo 18 e per ogni reclamo scritto o richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 20, 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 scritta;
 - d) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 28, comma 28.1, dell'eventuale mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità previsti.
- 30.8 Per ogni prestazione soggetta a livello specifico di qualità, per la quale tale livello specifico non sia stato rispettato per una delle cause di cui all'Articolo 28, comma 28.1, lettera c), l'impresa di stoccaggio registra la data di corresponsione dell'indennizzo automatico ed il suo importo.
- 30.9 Per ogni malfunzionamento di cui all'Articolo 21 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 31

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

31.1 Entro il 30 giugno 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 termico 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 23, comma 23.2, per le quali l'impresa di stoccaggio non abbia rispettato l'obbligo di servizio, suddividendole in base alle cause di cui al precedente Articolo 28, comma 28.1;
- 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 tempo massimo, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 28, comma 28.1;
 - (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 tempo massimo, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 28, comma 28.1;
 - (iv) il tempo effettivo medio di invio della comunicazione di accettazione;
- d) per le allocazioni mensili:
 - (i) il numero totale delle comunicazioni di cui al precedente Articolo 16, comma 16.1, per le quali l'impresa di stoccaggio non abbia rispettato il tempo massimo, suddividendole in base alle cause di cui al precedente Articolo 28, comma 28.1;
- e) per le comunicazioni di preavviso di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati:
 - (i) il numero totale delle comunicazioni;
 - (ii) il numero totale delle comunicazioni di preavviso 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 28, comma 28.1;
- f) per le richieste scritte relative a documenti di fatturazione:

- (i) il numero totale delle richieste;
- (ii) il numero totale delle richieste scritte relative a documenti di fatturazione 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 28, comma 28.1;
- (iii) il tempo effettivo medio di invio della risposta motivata scritta;
- g) 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 tempo massimo, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 28, comma 28.1;
 - (iv) il tempo effettivo medio di invio della comunicazione delle nuove capacità conferite in esito al trasferimento;
- h) per i reclami scritti o le richieste scritte di informazioni:
 - (i) il numero totale dei reclami scritti o delle richieste scritte di informazioni;
 - (ii) il numero totale dei reclami scritti o delle richieste scritte di informazioni per le quali l'impresa di stoccaggio non abbia rispettato il livello generale di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 28, comma 28.1;
 - (iii) il tempo effettivo medio di invio della risposta motivata scritta;
- i) per i malfunzionamenti di cui all'Articolo 21:
 - (i) il numero totale dei casi, distinguendo in base alla gravità ed alla durata del malfunzionamento di cui al comma 21.3;
 - (ii) la durata media del malfunzionamento;
- j) 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.

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

Articolo 32

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

- 32.1 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 26 e dall'Articolo 27, 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 29.
- 32.2 L'impresa di stoccaggio che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui all'Articolo 31, comma 31.1.

SEZIONE V

DISPOSIZIONI GENERALI

Titolo I – Disposizioni generali

Articolo 33

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

- 33.1 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.
- 33.2 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati ed 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.

Articolo 34

Date di decorrenza degli obblighi a carico dell'impresa di stoccaggio

- 34.1 L'impresa di stoccaggio è tenuta ad attuare:
- a) a partire dall'1 gennaio 2011 le disposizioni contenute nelle Sezioni I e III della presente RQSG;
 - b) a partire dall'1 aprile 2011 le restanti disposizioni della presente RQSG.