

## Consultazione 338/2019/R/gas

Orientamenti dell'Autorità in relazione alla durata del periodo regolatorio e ai criteri di regolazione della qualità che troveranno applicazione a partire dell'anno 2020

### **Spunti per la consultazione**

S1. Osservazioni sugli obiettivi generali dell'intervento.

S1: si condivide quanto espresso dall'Autorità negli obiettivi generali dell'intervento.

### **Spunti per la consultazione**

S2. Osservazioni in merito agli orientamenti in materia di obblighi di servizio.

S2: rif. Par. 8.3 comma b)

sarebbe opportuno avere indicazioni più precise in merito a quali informazioni e dati tecnico-gestionali relativi agli impianti (oltre a quanto successivamente previsto per le pressioni rilevate sulla rete in Bassa pressione), siano da pubblicare nel sito internet. Considerato che la pubblicazione dei dati prevede a monte un lavoro di pianificazione, gestione e controllo delle attività previste, riteniamo corretto che su questo aspetto al fine di agevolare un efficace confronto fra le Aziende di distribuzione, sia fissato un tavolo tecnico coordinato direttamente dal CIG al fine di emettere un documento utile alla stessa Autorità per una completa valutazione di quanto specificato.

S2: rif. Par. 9.4

Visto che i tempi legati all'attività di messa in sicurezza delle dispersioni di classe A1 ed A2 sono già monitorati dalla stessa autorità nell'ambito delle raccolte dati annuali per la sicurezza e continuità si ritiene in analogia di introdurre l'obbligo di servizio con una certa gradualità (magari a valle del primo triennio di applicazione per le sole dispersioni di classe A1 ed A2).

Per le dispersioni di classe B e C, visto che le stesse non costituiscono pericolo grave ed immediato e che in alcuni casi l'eliminazione di questo tipo di dispersioni richiede interventi complessi di risanamento complessivo degli impianti realizzabili spesso a valle dell'ottenimento di autorizzazioni/permessi, si ritiene di non introdurre un obbligo di servizio che potrebbe essere molto penalizzante per le imprese di distribuzione. Ciò non eluderebbe comunque il comportamento delle Aziende sul rispetto dei tempi.

#### **E.S.T.R.A. S.p.A. Energia Servizi Territorio Ambiente**

Capitale Sociale € 228.334.000,00 i.v. - Numero di iscrizione al Registro Imprese di Prato (PO), P.IVA e C.F. 02149060978 - R.E.A. 505831  
www.estraspa.it - estraspa@estraspa.it - estraspa@cert.estraspa.it

#### **Sede legale**

Via U. Panziera, 16 - 59100 Prato  
Tel. 0574 872  
Fax 0574 872511

#### **Sedi amministrative**

Viale Toselli, 9/A - 53100 Siena  
Tel. 0577 264511  
Fax 0577 46473

Via Igino Cocchi, 14 - 52100 Arezzo  
Tel. 0575 9341  
Fax 0575 381156

S2: rif. Par. 9.4 e Par 9.5

Vista l'importanza e la delicatezza di tutte le attività afferenti all'ambito del pronto intervento a partire dal ricevimento della chiamata fino all'intervento di messa in sicurezza, si concorda con i principi indicati. Si segnala il percorso eseguito da Centria sia per la certificazione del centralino di pronto intervento ai sensi della UNI EN ISO 18295 *parte I Requisiti per i Centri di contatto* e *parte II Requisiti per i clienti che utilizzano i servizi dei centri di contatto* sia per la certificazione del personale di pronto intervento addetto alle attività in campo legato a schemi proprietari riconosciuti di enti di Certificazione riconosciuti da Accredia in riferimento alla ISO 17024.

***Spunti per la consultazione***

S3. Osservazioni in merito agli orientamenti in materia di meccanismi premi-penalità

S3: rif. Par. 10.1

L'attuale meccanismo di premi e penalità della componente dispersioni è calcolato su tutte le dispersioni segnalate da terzi sia per la rete, sia per gli impianti di derivazione (interrati ed aerei), sia per i gruppi di misura. La norma UNI/TS 11297 attualmente prevede nella metodologia di calcolo solo le dispersioni afferenti alla rete di distribuzione. Su questo punto si concorda con l'applicazione del nuovo indicatore nella seconda parte del periodo di regolazione, dando nel frattempo mandato al CIG di poter approfondire il caso di specie affinché l'indice di Rischio considerato possa tenere conto della criticità dell'impianto nel suo complesso.

S3: rif. Par. 10.7

Per evitare situazione anomale sia in positivo che in negativo che possono essersi verificate nel corso di un periodo limitato, si ritiene più corretto prendere come periodo di riferimento per la determinazione dei percorsi di miglioramento un periodo analogo a quello considerato nell'attuale regime regolatorio (triennio).

***Spunti per la consultazione***

S4. Osservazioni in merito agli orientamenti in materia di: comunicazione dati e informazioni, di indicatori di sicurezza ed emergenze di servizio.

S4: rif. Par. 12.2, 12.4 e 12.5

Su questi punti, si rileva che l'indicatore basato solamente sulla lunghezza e sull'anno di posa non risulterebbe rappresentativo della criticità dell'impianto.

Vi potrebbero essere altre situazioni legate a particolari condizioni di interrimento, morfologia del terreno ecc. che potrebbero rendere a parità di anno e di lunghezza un tratto di rete maggiormente critico rispetto all'altro.

Oltre a quanto sopra indicato nel caso in cui l'indicatore estratto sia al di sotto dei limiti consentiti, occorre prevedere una successiva analisi riferita ai singoli tratti maggiormente

critici afferenti all'impianto, in modo da individuare, pianificare e realizzare eventuali sostituzioni/risanamenti mirati.

Vista la complessità della materia ed il suo impatto economico riteniamo corretto interessare il CIG sull'attivazione di un tavolo tecnico di confronto in modo da analizzare tutte le eventuali ricadute sulla formula proposta ed eventualmente valutare l'introduzione di ulteriori parametri/indicatori volti a rappresentare maggiormente le criticità degli impianti esistenti fornendo contestualmente anche indicazioni utili ed oggettive sulle corrette valutazioni riferite ai tratti maggiormente critici.

*S4: rif. Par. 13.2*

si ritiene che l'argomento trattato debba essere approfondito in appositi tavoli del comitato italiano gas in modo che l'ampliamento dell'ambito dei rapporti richiesti non metta in difficoltà i Distributori nel censimento delle informazioni stesse richieste.

***Spunti per la consultazione***

S5. Osservazioni sui requisiti del sistema di monitoraggio della pressione di esercizio nelle reti di distribuzione del gas naturale in bassa pressione.

S5: nessuna osservazione

***Spunti per la consultazione***

S6. Osservazioni su modalità e tempi di implementazione del sistema di monitoraggio della pressione di esercizio nelle reti di distribuzione del gas naturale in bassa pressione.

*S6: rif. Par. 14.13*

Su questo punto, vista la complessità e ricaduta sulle aziende di distribuzione del caso specifico si ritiene che vi debbano essere indicazioni certe sulle modalità di realizzazione dei punti di prelievo. Riteniamo pertanto utile che si debba definire in apposito tavolo tecnico coordinato dal CIG come debbano essere installati i punti di prelievo della pressione anche eventualmente (come fatto per altre situazioni) attivando un periodo di sperimentazione sulle modalità di rilevamento. Questo anche a garanzia dei clienti finali che avrebbero una maggiore garanzia ed oggettività del dato rilevato. Solo successivamente sulla base di una specifica tecnica di riferimento i distributori potranno iniziare la corretta pianificazione, realizzazione e monitoraggio dell'attività richiesta. A fronte di quanto sopra in assenza di regole certe si ritiene di rivedere i tempi legati all'obbligo di adempimento estendendolo magari a tutto il periodo di regolazione.

***Spunti per la consultazione***

S7. Osservazioni in merito ai costi di capitale da riconoscere alle imprese distributrici per la fornitura, installazione e messa in servizio degli strumenti per la rilevazione della pressione di esercizio nelle reti in bassa pressione.

*S7: rif. Par. 14.14*

Come indicato nell'osservazione riferita al punto S6. In assenza di regole certe andare a definire un costo standard per ogni punto diventa complicato. Il prezzo indicato infatti potrebbe coprire i costi di fornitura, posa in opera e attivazione dello strumento, ma nel caso in cui si debba realizzare un collegamento alla rete indipendente senza utilizzare eventuali PDR esistenti non sarebbe assolutamente remunerativo dei costi sostenuti per l'intervento richiesto.

***Spunti per la consultazione***

S8. Si concorda su modalità e tempi di pubblicazione, da parte delle imprese distributrici, di dati e informazioni inerenti al sistema di monitoraggio della pressione di esercizio nelle reti di distribuzione del gas naturale in bassa pressione? Se la risposta è no, fornire le motivazioni.

*S8: rif. Par. 14.15*

Viste le osservazioni sopraindicate per i punti S6 ed S7, in assenza di regole certe non concordiamo sui tempi indicati

***Spunti per la consultazione***

S9. Osservazioni in merito all'ipotesi di dotare gli impianti di distribuzione del gas naturale di sistemi di gestione e controllo per la regolazione dei livelli di pressione nelle reti.

*S9: rif. Par. 14.16*

Riteniamo corretto l'orientamento indicato, di sviluppare nell'ambito del documento richiamato al paragrafo 1.7 le modalità della dotazione dei sistemi di gestione e controllo per la regolazione dei livelli di pressione nelle reti. Tale ipotesi è ulteriormente avvalorata dalla situazione attuale che fotografa su queste tematiche realizzazioni a carattere sperimentale. Dovrà pertanto essere analizzata l'efficacia di tali sistemi e l'effettiva efficienza nel risolvere problemi della rete.

***Spunti per la consultazione***

S10. Osservazioni in merito agli orientamenti in materia di aggiornamento degli *standard* di qualità commerciale.

*S10: rif. Par. 17.4*

Gli attuali tempi previsti dalla vigente regolazione rappresentano un congruo compromesso fra le aspettative del Cliente e le difficoltà incontrate dalle Aziende di distribuzione nell'espletamento delle stesse. L'abbassamento dei tempi riteniamo non possa portare ad un ulteriore abbassamento dei tempi medi delle prestazioni e quindi senza alcuna ricaduta in termini di benefici per i clienti finali. I tempi medi hanno al loro interno prestazioni anche molto vicine al limite previsto e un loro abbassamento porterebbe sicuramente ad un aumento degli indennizzi verso i clienti finali.

Oltre a quanto sopra in molti casi nei bandi di gara pubblicati, sono previsti dei miglioramenti dei tempi previsti spesso nella misura del 50%. Introdurre un abbassamento

dei tempi in regime regolatorio, potrebbe comportare in caso di ulteriori richieste migliorative da parte delle stazioni appaltanti (che potrebbero attestarsi ad un tetto massimo ben al di sotto del 50% rispetto allo standard attuale dei livelli di qualità commerciale) una forte criticità nella gestione e organizzazione delle prestazioni nei tempi previsti. Riteniamo invece utile fare una considerazione sulla prestazione legata al tempo massimo di verifica del gruppo di misura. A garanzia del cliente finale molte aziende preferiscono inviare il misuratore ad un Ente Terzo (laboratorio accreditato) che esegue le verifiche in condizioni ottimali. In questi casi il cliente ha già installato il nuovo contatore. Spesso nei 20 giorni non è possibile ricevere il resoconto di verifica dal laboratorio stesso. Visto che il Cliente non ha più nessun disservizio riteniamo più corretto che venga preso per la verifica del gruppo di misura in laboratorio a riferimento un tempo pari ad almeno 30 giorni lavorativi.

***Spunti per la consultazione***

S11. Si ritiene necessario integrare la disciplina degli indennizzi per i casi di mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti con i clienti finali?

S11: Si ritiene che l'attuale disciplina che regola l'erogazione di indennizzi automatici ai clienti finali sia sufficiente per garantire un buon livello di servizio agli stessi.

***Spunti per la consultazione***

S12. Osservazioni sugli orientamenti in materia di verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale.

S12: nessuna osservazione

***Spunti per la consultazione***

S13. Osservazioni in merito all'introduzione di un meccanismo che consenta all'impresa distributrice di fornire a pagamento servizi "accelerati".

S13: nessuna osservazione

***Spunti per la consultazione***

S14. Si condivide l'ipotesi di semplificare la RQDG abrogando la parte relativa alla sezione IV confermando gli elenchi relative alle attività della sicurezza tabelle M, N, O, P dell'articolo 68, comma 68.6 lettera a), sub (i), (ii), (iii), (iv) della RQDG e gli elenchi relativi alla qualità commerciale tabelle Q, R, R1 dell'articolo 68, comma 68.6 lettera b) della RQDG?

S14: concordiamo con l'Autorità su quanto indicato, riteniamo però utile suggerire alla stessa di verificare l'adozione di idonee procedure di Self Auditing ben regolamentate così da consentire da



una parte una riduzione degli oneri in campo all'Autorità stessa legati alle verifiche e dall'altra di aver garantito, su un numero maggiore di Aziende e di conseguenza sul numero delle prestazioni verificate, il miglioramento del livello di servizio grazie all'applicazione della suddetta procedura

Estra S.p.a  
Strategic Business Unit – Mercato Regolato