

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ PER IL SERVIZIO DI
STOCCAGGIO DEL GAS NATURALE
PER IL QUINTO PERIODO DI REGOLAZIONE 2020-2025
(RQSG)**

Approvata con deliberazione 23 ottobre 2019, 419/2019/R/GAS e aggiornata con deliberazione 17 dicembre 2019, 535/2019/R/GAS.

INDICE

TITOLO I - DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE.....	4
Articolo 1 Definizioni.....	4
Articolo 2 Ambito di applicazione.....	7
TITOLO II – SICUREZZA DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO	8
Articolo 3 Indicatori di sicurezza del servizio di stoccaggio.....	8
Articolo 4 Percentuale semestrale di flow line di collegamento sottoposte a sorveglianza.....	8
Articolo 5 Percentuale annua di flow line di collegamento sottoposte ad ispezione non invasiva.....	8
Articolo 6 Percentuale annua di flow line di collegamento sottoposte ad ispezione invasiva mediante pig.....	9
Articolo 7 Obblighi di servizio relativi alla sicurezza.....	10
Articolo 8 Emergenze di servizio.....	11
Articolo 9 Norme tecniche per la sicurezza.....	12
Articolo 10 Obblighi di registrazione di informazioni e di dati di sicurezza.....	13
Articolo 11 Obblighi di comunicazione dell’impresa di stoccaggio all’Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti in tema di sicurezza.....	16
TITOLO III - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO	18
Articolo 12 Definizione di interruzione del servizio di stoccaggio.....	18
Articolo 13 Indicatore di interruzione e/o riduzione della capacità conferita.....	18
Articolo 14 Livello specifico di continuità del servizio di stoccaggio.....	19
Articolo 15 Indennizzi automatici.....	19
Articolo 16 Penalità per il mancato rispetto degli obblighi contrattuali di continuità del servizio.....	20
Articolo 17 Obblighi di registrazione di informazioni e di dati di continuità.....	20
Articolo 18 Obblighi di comunicazione dell’impresa di stoccaggio all’Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti in tema di continuità.....	21
TITOLO IV – QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO ...	22
Articolo 19 Indicatori di qualità commerciale del servizio di stoccaggio.....	22
Articolo 20 Tempo minimo di comunicazione all’utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità.....	22
Articolo 21 Tempo di preavviso all’utente di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati.....	22
Articolo 22 Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative alla giacenza a stoccaggio o a documenti di fatturazione.....	23
Articolo 23 Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni.....	23
Articolo 24 Tempo di ripristino di un applicativo informatico a seguito di un malfunzionamento.....	24
Articolo 25 Obblighi di informazione agli utenti sugli applicativi informatici.....	25

Articolo 26 Altri obblighi di comunicazione e di pubblicazione in tema di qualità commerciale	25
Articolo 27 Livelli specifici di qualità commerciale	25
Articolo 28 Cause di mancato rispetto dei livelli specifici	26
Articolo 29 Indennizzi automatici	26
Articolo 30 Obblighi di registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale	27
Articolo 31 Obblighi di comunicazione dell'impresa di stoccaggio all'Autorità in tema di qualità commerciale.....	28
Articolo 32 Livelli specifici e generali di qualità commerciale definiti dall'impresa di stoccaggio.....	28
TITOLO V - DISPOSIZIONI GENERALI	29
Articolo 33 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati	29

Titolo I - DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1 Definizioni

1.1 Ai fini del presente provvedimento si applicano, salvo diversa indicazione, le definizioni di cui all'articolo 2 del Regolamento (CE) n. 715/2009 del 13 luglio 2009, le definizioni dell'articolo 2 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, come modificato e integrato dal decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, le definizioni di cui alle deliberazioni dell'Autorità 17 luglio 2002, n. 137/02, 22 maggio 2014, 231/2014/R/COM e 26 febbraio 2019, 67/2019/R/GAS, nonché le seguenti definizioni:

- a) **anno di riferimento** è l'anno civile al quale si riferiscono i dati di qualità;
- b) **anno termico** è l'anno termico dello stoccaggio che intercorre tra l'1 aprile di ogni anno e il 31 marzo dell'anno successivo;
- c) **Autorità** è l'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- d) **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;
- e) **Cassa** è la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA);
- f) **CEI** è il Comitato Elettrotecnico Italiano;
- g) **CIG** è il Comitato Italiano Gas;
- h) **condotta** è l'insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la movimentazione del gas naturale gestiti dall'impresa di stoccaggio;
- i) **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;
- j) **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;
- k) **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;
- l) **dispersione** è la fuoriuscita incontrollata di gas naturale dal sistema di stoccaggio;
- m) **GME** è il Gestore dei Mercati Energetici;
- n) **giorno gas** è il periodo di 24 ore consecutive compreso tra le 06:00 di un qualsiasi giorno di calendario e le 06:00 del giorno successivo;
- o) **flow line di collegamento** è il sistema di condotte per la movimentazione del gas naturale gestite dall'impresa di stoccaggio non confinate all'interno di aree accessibili esclusivamente all'impresa di stoccaggio;
- p) **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- q) **ispezione invasiva** delle *flow line* di collegamento è l'attività di controllo, effettuata mediante *pig*, finalizzata a verificare l'integrità delle condotte;
- r) **ispezione non invasiva** delle *flow line* di collegamento è l'insieme delle attività di controllo, effettuate mediante apposita strumentazione, finalizzate all'individuazione e tempestiva eliminazione delle dispersioni di gas nelle condotte;
- s) **Linee Guida APCE** sono le Linee Guida per la Protezione catodica delle *flow line* di collegamento dei giacimenti/siti di stoccaggio del gas naturale redatte dall'Associazione per la Protezione delle Corrosioni Elettrolitiche (APCE);
- t) **livello generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- u) **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;
- v) **ore lavorative** sono le ore di un giorno lavorativo;
- w) **periodo di avviamento o avviamento** è il periodo intercorrente tra la data corrispondente all'entrata in esercizio di un giacimento/sito di stoccaggio e primo conferimento di capacità di stoccaggio agli utenti del servizio e il 31 marzo del terzo anno termico successivo a quello di primo conferimento;
- x) **pig** è un dispositivo utilizzato per verificare l'integrità delle condotte che percorre l'interno delle tubazioni spinto dalla differenza di pressione che si crea a monte e a valle del suo passaggio;
- y) **protezione catodica efficace** è la condizione di efficace applicazione della protezione catodica ai sensi delle Linee Guida dell'APCE;
- z) **RAST** è la Regolazione dell'accesso ai servizi di stoccaggio e della loro erogazione, approvata con deliberazione 26 febbraio 2019, 67/2019/R/GAS, come successivamente modificata e integrata;
- aa) **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;

- bb) **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;
- cc) **RTSG** è la Regolazione tariffaria per il servizio di stoccaggio del gas naturale per il quinto periodo di regolazione 2020-2025, approvata con deliberazione 23 ottobre 2019, 419/2019/R/GAS;
- dd) **RTTG** è la Regolazione tariffaria per il servizio di trasporto e misura del gas naturale per il quinto periodo di regolazione 2020-2023, approvata con deliberazione 28 marzo 2019, 114/2019/R/GAS, come successivamente modificata e integrata;
- ee) **SAP** è il *System Average Price* di cui al comma 1.2, lettera m), del TIB;
- ff) **sistema di stoccaggio** è l'insieme di tutti i giacimenti/siti di stoccaggio in esercizio di cui l'impresa di stoccaggio è titolare di concessione;
- gg) **sistema telesorvegliato** è un sistema di protezione catodica dotato di dispositivi di telesorveglianza secondo la norma UNI 10950, installati nei seguenti punti di misura presenti nel sistema: alimentatori di protezione catodica, drenaggi unidirezionali, attraversamenti, punti caratteristici identificati, collegamenti con terzi;
- hh) **sorveglianza** è l'insieme delle attività di controllo delle *flow line* di collegamento finalizzato a verificare la funzionalità e il buono stato di conservazione dei tratti di condotta non interrati, verificare la buona conservazione dei manufatti e della segnaletica delle condotte, accertare eventuali azioni di terzi che possano interessare le aree di rispetto delle condotte e le relative distanze di sicurezza, verificare le condizioni morfologiche del territorio lungo il tracciato della condotta;
- ii) **stato di consistenza dei gasdotti** è l'insieme di documenti comprendente la cartografia, anche in formato elettronico, e la descrizione delle condotte e degli impianti afferenti al servizio di stoccaggio del gas naturale, con evidenza delle loro caratteristiche costruttive, funzionali e conservative; in particolare, per ogni tratto di *flow line* di collegamento, tali informazioni comprendono almeno l'anno di posa, il materiale, il diametro;
- jj) **TIUC** è il Testo integrato delle disposizioni in merito agli obblighi di separazione contabile (*unbundling* contabile) e relativi obblighi di comunicazione, approvato con deliberazione 22 maggio 2014, 231/2014/R/COM, come successivamente modificato e integrato;
- kk) **TIB** è il Testo integrato del bilanciamento approvato con deliberazione 16 giugno 2016, 312/2016/R/GAS, come successivamente modificato e integrato;
- ll) **UNI** è l'Ente Nazionale Italiano di Unificazione;
- mm) **utente del servizio** è l'utilizzatore del sistema gas che acquista capacità di stoccaggio per uso proprio o per cessione ad altri.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Fatto salvo quanto previsto dalla normativa primaria e dalle norme tecniche vigenti, le imprese di stoccaggio hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nella presente RQSG con riferimento a tutti i giacimenti/siti di stoccaggio gestiti.
- 2.2 Le disposizioni in materia di continuità del servizio contenute nel Titolo III della presente RQSG non si applicano ai giacimenti/siti di stoccaggio in avviamento.
- 2.3 Le disposizioni contenute nell'Articolo 24, commi da 24.1 a 24.5, e nell'Articolo 25, comma 25.2, del Titolo IV della presente RQSG non si applicano alle imprese di stoccaggio che gestiscono esclusivamente giacimenti/siti di stoccaggio in avviamento.

Titolo II – SICUREZZA DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO

Articolo 3

Indicatori di sicurezza del servizio di stoccaggio

- 3.1 Ai fini della presente RQSG, sono definiti i seguenti indicatori di sicurezza:
- percentuale semestrale di *flow line* di collegamento sottoposte a sorveglianza;
 - percentuale annua di *flow line* di collegamento sottoposte ad ispezione non invasiva;
 - percentuale annua di *flow line* di collegamento sottoposte ad ispezione invasiva mediante *pig* e percentuale di *flow line* di collegamento sottoposte ad ispezione invasiva mediante *pig* negli ultimi otto anni.

Articolo 4

Percentuale semestrale di flow line di collegamento sottoposte a sorveglianza

- 4.1 La percentuale semestrale di *flow line* di collegamento sottoposte a sorveglianza (%RSS) è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

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

dove:

- *LS* è la somma delle lunghezze, misurate in metri, delle *flow line* di collegamento relative ad un giacimento/sito sottoposte a sorveglianza in ciascun semestre dell'anno di riferimento;
 - *L* è la lunghezza, misurata in metri delle *flow line* di collegamento relative ad un giacimento/sito 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 l'impresa di stoccaggio abbia provveduto a redigere un rapporto di sorveglianza dal quale sia identificabile:
- a) in modo univoco il tratto sorvegliato;
 - b) la data di effettuazione della sorveglianza;
 - c) i dati identificativi del personale addetto che ha svolto l'attività di sorveglianza;
 - d) le modalità di svolgimento dell'attività di sorveglianza (es. a piedi, automezzo, aerea);
 - e) l'esito della sorveglianza.
- 4.3 Ai fini del calcolo della lunghezza *LS*, uno stesso tratto di *flow line* di collegamento sottoposto a sorveglianza più volte in ciascun semestre dell'anno di riferimento deve essere computato una sola volta.

Articolo 5

Percentuale annua di flow line di collegamento sottoposte ad ispezione non invasiva

- 5.1 La percentuale annua di *flow line* di collegamento sottoposte ad ispezione non invasiva (%RSINI) è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\%RSINI = \frac{LINI}{L} \cdot 100$$

dove:

- *LINI* è la somma delle lunghezze, misurate in metri, delle *flow line* di collegamento relative ad un giacimento/sito sottoposte a ispezione non invasiva nell'anno di riferimento;
- *L* è la lunghezza, misurata in metri delle *flow line* di collegamento relative ad un giacimento/sito in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

5.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, un tratto di *flow line* di collegamento può essere classificato come ispezionato in modalità non invasiva a condizione che l'impresa di stoccaggio abbia provveduto a redigere un rapporto di ispezione dal quale sia identificabile:

- a) in modo univoco il tratto ispezionato;
- b) la data di effettuazione dell'ispezione;
- c) i dati identificativi del personale addetto che ha effettuato l'ispezione;
- d) il sistema di ricerca impiegato per l'individuazione delle dispersioni gas (es. veicolo/aeromobile attrezzato, strumento portatile) e i dati identificativi della strumentazione utilizzata (es. marca, modello, numero di matricola, sistema di rilevazione ed eventuale codice identificativo dell'apparecchio);
- e) l'esito dell'ispezione ovvero in caso di dispersioni di gas naturale:
 - il luogo (es. riferimenti cartografici) e la parte di *flow line* ove è stata individuata la dispersione (es. condotta parte aerea, condotta parte interrata);
 - la data di eliminazione della dispersione.

5.3 Ai fini del calcolo della lunghezza *LINI*, uno stesso tratto di *flow line* di collegamento sottoposto a ispezione non invasiva più volte nell'anno di riferimento deve essere computato una sola volta.

Articolo 6

Percentuale annua di flow line di collegamento sottoposte ad ispezione invasiva mediante pig

6.1 La percentuale annua di *flow line* di collegamento sottoposte a ispezione invasiva mediante *pig* (*%RSIIP*) è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\%RSIIP = \frac{LIIP}{LP} \cdot 100$$

dove:

- *LIIP* è la somma delle lunghezze, misurate in metri, delle *flow line* di collegamento relative ad un giacimento/sito sottoposte a ispezione invasiva mediante *pig* nell'anno di riferimento;

- *LP* è la lunghezza, misurata in metri delle *flow line* di collegamento, tecnicamente ispezionabili con *pig*, relative ad un giacimento/sito in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.
- 6.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, un tratto di *flow line* di collegamento può essere classificato come ispezionato in modalità invasiva mediante *pig* a condizione che l'impresa di stoccaggio abbia provveduto a redigere un rapporto di ispezione dal quale sia identificabile:
- a) in modo univoco il tratto ispezionato;
 - b) la data di effettuazione dell'ispezione;
 - c) i dati identificativi del personale addetto che ha effettuato l'ispezione;
 - d) i dati identificativi della strumentazione utilizzata (es. marca, modello, numero di matricola, sistema di rilevazione ed eventuale codice identificativo dell'apparecchio);
 - e) l'esito dell'ispezione.
- 6.3 Ai fini del calcolo della lunghezza *LIIP*, uno stesso tratto di *flow line* di collegamento sottoposto a ispezione invasiva mediante *pig* più volte nell'anno di riferimento deve essere computato una sola volta.
- 6.4 La percentuale annua di *flow line* di collegamento sottoposte a ispezione invasiva mediante *pig* (*%RSIIP*) è altresì fornita considerando i tratti di *flow line* di collegamento sottoposti a ispezione almeno una volta negli ultimi 8 anni.

Articolo 7

Obblighi di servizio relativi alla sicurezza

- 7.1 L'impresa di stoccaggio è tenuta a:
- a) predisporre per ogni giacimento/sito gestito, lo stato di consistenza delle *flow line* di collegamento in relazione ai tratti posati o sostituiti o dismessi;
 - b) provvedere, con cadenza annuale e con riferimento ad ogni giacimento/sito gestito, all'aggiornamento dello stato di consistenza delle *flow line* di collegamento al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
 - c) garantire la protezione catodica efficace del 100% delle *flow line* di collegamento, fatte salve le esclusioni previste dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalle pertinenti Linee Guida APCE;
 - d) dotare di telesorveglianza (in continuo) il 100% dei sistemi di protezione catodica delle *flow line* di collegamento, protetti con impianti a corrente impressa;
 - e) predisporre per ogni giacimento/sito il "Rapporto annuale dello stato elettrico dei sistemi di protezione catodica delle *flow line* di collegamento dei giacimenti/siti di stoccaggio del gas naturale" secondo quanto previsto dalla normativa vigente, ove applicabile, nel rispetto delle pertinenti Linee Guida APCE.
- 7.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta al rispetto dei seguenti obblighi di servizio:
- a) periodicità di sorveglianza del 100% delle *flow line* di collegamento: ogni 6 mesi;

- b) periodicità di ispezione non invasiva del 100% delle *flow line* di collegamento: ogni anno;
- c) periodicità di ispezione invasiva mediante *pig* del 100% delle *flow line* di collegamento tecnicamente ispezionabili: ogni 8 anni;
- d) periodicità di ispezione invasiva mediante *pig*, ove tecnicamente possibile, di ogni tratto di *flow line* di collegamento che al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento è risultato essere non protetto catodicamente, di cui al comma 10.1, lettera d), sub (ii), compresi quelli di cui al comma 10.1, lettera d), sub (iii): ogni 3 anni.

7.3 A partire dall'anno 2020, l'impresa di stoccaggio è tenuta a:

- a) con riferimento ai nuovi pozzi, installare valvole di sicurezza che non sia necessario rimuovere per consentire l'effettuazione di interventi manutentivi, ad esempio di tipo "*Tubing retrievable*";
- b) con riferimento ai pozzi esistenti, sostituire eventuali valvole di fondo pozzo di tipo "*Wire line retrievable*" con valvole di sicurezza che non sia necessario rimuovere per consentire l'effettuazione di interventi manutentivi, ad esempio di tipo "*Tubing retrievable*" contestualmente alla realizzazione di altri interventi di manutenzione straordinaria che richiedono un fuori servizio temporaneo del pozzo interessato dalla sostituzione.

7.4 Con riferimento alla previsione di cui al precedente comma 7.3, lettera b), le imprese di stoccaggio presentano all'Autorità, entro il 31 maggio 2020, contestualmente alla presentazione dei dati di cui al comma 10.7 inviati per il primo anno del periodo di regolazione, un'analisi dei costi e dei benefici in termini di riduzione di emissioni di gas naturale derivanti dalla sostituzione delle valvole di sicurezza, stimati anche in funzione alla vita residua degli impianti e della programmazione degli interventi di sostituzione. Qualora dalla suddetta analisi dovessero risultare costi superiori ai benefici attesi, l'Autorità si riserva di valutare l'adozione di specifiche misure impiantistiche e/o manutentive per gli impianti interessati.

Articolo 8

Emergenze di servizio

8.1 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni di cui al presente provvedimento per emergenza di servizio si intende una situazione anomala, impreveduta e transitoria, che interferisce con l'esercizio in sicurezza degli impianti di stoccaggio o che impone speciali vincoli di esercizio 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 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.

8.2 L'impresa di stoccaggio deve disporre di un'organizzazione, attrezzature e procedure scritte che la pongano in grado di garantire una tempestiva ed efficace

gestione delle emergenze di servizio in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità alle norme tecniche vigenti in materia. Le procedure devono prevedere almeno:

- a) l'individuazione di un responsabile della gestione dell'emergenza;
- b) un piano di emergenza con le misure da adottare per mettere in sicurezza la/e parte/i di impianto interessata/e dall'emergenza e assicurare il ripristino delle preesistenti condizioni di sicurezza e delle normali condizioni di esercizio;
- c) le modalità di redazione del rapporto dell'emergenza e le tempistiche di comunicazione al CIG di una emergenza di servizio.

8.3 L'impresa di stoccaggio è tenuta a:

- a) disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di intervento, con passaggio diretto ad un operatore senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- b) pubblicare 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/siti gestiti;
- c) riportare 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;
- d) provvedere in caso di variazione del/i recapiti telefonici dedicati al servizio di intervento, alla tempestiva pubblicazione sul proprio sito internet del/i nuovo/i recapito/i telefonico/i e comunicazione in forma scritta agli utenti del servizio di stoccaggio e ai gestori del sistema di trasporto, oltre che all'aggiornamento del/i recapito/i telefonico/i riportati nei cartelli affissi nelle aree territoriali in cui sono dislocate le varie parti di impianto dei sistemi di stoccaggio gestiti;
- e) disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, anche vocale, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici, con un'autonomia di almeno 24 ore del centralino in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.

8.4 L'impresa di stoccaggio dà comunicazione al CIG dell'emergenza di servizio secondo quanto disposto dalla pertinente Linea Guida CIG.

8.5 L'impresa di stoccaggio, in caso di emergenza di servizio, assicura il necessario coordinamento con i gestori del sistema di trasporto del gas naturale eventualmente coinvolti.

8.6 Il CIG trasmette tempestivamente all'Autorità la documentazione inerente alle emergenze di servizio di cui sia venuto a conoscenza.

Articolo 9

Norme tecniche per la sicurezza

9.1 Fatta salva la normativa primaria vigente in materia, ai fini dell'attuazione delle disposizioni di cui al presente provvedimento in materia di sicurezza del servizio si

applicano le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti UNI e CEI.

- 9.2 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.
- 9.3 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 9.1 e 9.2, con particolare riguardo alla compilazione dei rapporti previsti per ogni intervento effettuato.

Articolo 10

Obblighi di registrazione di informazioni e di dati di sicurezza

10.1 L'impresa di stoccaggio registra, per ogni giacimento/sito 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 tecnicamente ispezionabili con *pig*, misurata in metri, al 31 dicembre:
 - i) dell'anno precedente quello di riferimento;
 - ii) dell'anno di riferimento;
- d) la lunghezza delle *flow line* di collegamento, misurata in metri, al 31 dicembre dell'anno di riferimento, suddividendo tra:
 - i) *flow line* di collegamento in acciaio sottoposte a protezione catodica efficace, ovvero dove è soddisfatta la condizione di efficace applicazione della protezione catodica prevista dalle pertinenti Linee Guida APCE, distinguendo tra rete sottoposta e non sottoposta a telesorveglianza del grado di protezione catodica;
 - ii) *flow line* di collegamento in acciaio non protetta catodicamente, distinguendo tra:
 - *flow line* di collegamento a cui non è stata applicata la protezione catodica a corrente impressa o con anodi galvanici, fatte salve le esclusioni previste dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalle pertinenti Linee Guida APCE;
 - *flow line* di collegamento dove la condizione di non efficace applicazione della protezione catodica è stata riscontrata per un periodo di tempo pari a quello definito nella pertinente Linea Guida APCE;
 - *flow line* di collegamento a cui non è stata applicata la protezione catodica a corrente impressa o con anodi galvanici, in conformità a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalle pertinenti Linee Guida APCE;
 - iii) *flow line* di collegamento in acciaio con protezione catodica non efficace, ovvero dove è soddisfatta la condizione di non efficace

applicazione della protezione catodica prevista dalle pertinenti Linee Guida APCE;

- e) il numero di sistemi di protezione catodica delle *flow line* di collegamento, distinguendo tra:
 - i) sistemi di protezione catodica con impianti a corrente impressa, distinguendo tra “sistemi telesorvegliati” e “sistemi non telesorvegliati”;
 - ii) sistemi di protezione catodica con impianti diversi da quelli a corrente impressa, distinguendo tra “sistemi telesorvegliati” e “sistemi non telesorvegliati”;
- f) il numero di posti di misura del potenziale di protezione catodica;
- g) il numero totale dei punti selezionati per la misura del potenziale di protezione catodica delle *flow line* di collegamento, suddividendo tra:
 - i) punti nei quali la misura è effettuata in continuo con telesorveglianza;
 - ii) punti nei quali la misura non è effettuata in continuo;
- h) il numero annuale delle misure di potenziale di protezione catodica conformi;
- i) l'avvenuta predisposizione del “Rapporto annuale dello stato elettrico dei sistemi di protezione catodica delle *flow line* di collegamento dei giacimenti/siti di stoccaggio del gas naturale” per l'anno di riferimento.

10.2 L'impresa di stoccaggio registra con riferimento alla sorveglianza delle *flow line* di collegamento per ogni giacimento/sito gestito:

- a) la lunghezza delle *flow line* di collegamento sottoposte a sorveglianza in ciascun semestre dell'anno di riferimento, misurata in metri, distinguendo tra quelle sottoposte a sorveglianza:
 - i) a piedi;
 - ii) con automezzo;
 - iii) aerea;
 - iv) altro;
- b) la data di effettuazione della sorveglianza di ciascun tratto di *flow line* di collegamento e il relativo esito.

10.3 L'impresa di stoccaggio registra con riferimento all'ispezione non invasiva delle *flow line* di collegamento per ogni giacimento/sito gestito:

- a) la lunghezza delle *flow line* di collegamento sottoposte a ispezione non invasiva, misurata in metri, distinguendo tra quelle sottoposte a ispezione non invasiva mediante:
 - i) strumento portatile;
 - ii) automezzo attrezzato;
 - iii) aeromobile attrezzato;
 - iv) altro;
- b) la data di effettuazione dell'ispezione non invasiva di ciascun tratto di *flow line* di collegamento e il relativo esito.

10.4 L'impresa di stoccaggio registra con riferimento all'ispezione invasiva mediante *pig* (ove tecnicamente possibile) delle *flow line* di collegamento per ogni giacimento/sito gestito:

- a) la lunghezza complessiva delle *flow line* di collegamento sottoposte a ispezione invasiva mediante *pig*, misurata in metri;
- b) la lunghezza delle *flow line* di collegamento sottoposte a ispezione invasiva mediante *pig*, misurata in metri, che al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento risultano essere non protette catodicamente, di cui al comma 10.1, lettera d), sub (ii), comprensiva di quella di cui al precedente comma 10.1, lettera d), sub (iii);
- c) la data di effettuazione dell'ispezione invasiva mediante *pig* di ciascun tratto di *flow line* di collegamento e il relativo esito.

10.5 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/sito interessato dall'emergenza;
- c) la classificazione dell'emergenza in base alle situazioni indicate dall'Articolo 8;
- 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.

10.6 L'impresa di stoccaggio registra per ogni misura del potenziale di protezione catodica:

- a) il codice univoco del giacimento/sito 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;
- e) l'esito del controllo del potenziale di protezione catodica, suddividendo in conforme o non conforme a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalle pertinenti Linee Guida APCE.

10.7 L'impresa di stoccaggio, con riferimento all'obbligo di servizio relativo alla sostituzione delle valvole di fondo pozzo "*Wire line retrievable*" con valvole che non sia necessario rimuovere per consentire l'effettuazione di interventi manutentivi:

- a) registra per ogni giacimento/sito gestito il numero di valvole di fondo pozzo "*Wire line retrievable*" in esercizio rispettivamente al:
 - i) 31 dicembre 2019;
 - ii) 31 dicembre dell'anno di riferimento;
- b) registra per ogni giacimento/sito gestito il numero di valvole di fondo pozzo "*Tubing retrievable*" in esercizio rispettivamente al:
 - i) 31 dicembre 2019;
 - ii) 31 dicembre dell'anno di riferimento.

10.8 L'impresa di stoccaggio per ogni dispersione di gas naturale registra:

- a) il codice univoco del giacimento/sito in cui è stata individuata la dispersione;
- b) la data e l'ora di individuazione della dispersione;
- c) il luogo ove è stata individuata la dispersione (riferimenti cartografici, ecc.);
- d) la modalità di individuazione della dispersione suddividendo in:
 - i) dispersione individuata a seguito di attività di verifica programmata degli impianti;
 - ii) dispersione individuata a seguito di attività diversa da quella di verifica programmata degli impianti;
 - iii) dispersione individuata a seguito di segnalazione di terzi;
- e) la componente impiantistica del giacimento/sito di stoccaggio sulla quale è stata individuata la dispersione distinguendo tra:
 - i) pozzo;
 - ii) centrale di compressione;
 - iii) centrale di trattamento;
 - iv) *flow line* di collegamento;
 - v) condotte diverse dalle *flow line* di collegamento;
 - vi) altro;
- f) la data e l'ora di eliminazione della dispersione.

10.9 L'impresa di stoccaggio per ogni evento che ha determinato un rilascio di gas naturale in atmosfera registra:

- a) il codice univoco del giacimento/sito interessato dall'evento;
- b) data e ora di inizio dell'evento;
- c) luogo in cui si è verificato l'evento;
- d) causa che ha determinato l'evento distinguendo tra:
 - i) fuoriuscita incontrollata di gas naturale;
 - ii) fuoriuscita controllata di gas naturale;
- e) la componente impiantistica del giacimento/sito di stoccaggio interessata dall'evento distinguendo tra:
 - i) pozzo;
 - ii) centrale di compressione;
 - iii) centrale di trattamento;
 - iv) *flow line* di collegamento;
 - v) condotte diverse dalle *flow line* di collegamento;
 - vi) altro;
- f) data e ora di fine dell'evento;
- g) il volume di gas naturale rilasciato in atmosfera (espresso in Smc);
- h) i criteri e le metodologie adottate per calcolare/stimare il volume di gas naturale rilasciato in atmosfera.

Articolo 11

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

11.1 Entro il 31 maggio di ogni anno, l'impresa di stoccaggio è tenuta a inviare all'Autorità un rapporto sul rispetto degli obblighi di sicurezza del servizio e delle disposizioni in materia di emergenza di cui al presente provvedimento, inclusivo di

un resoconto dettagliato delle informazioni, e i dati registrati ai sensi dell'Articolo 10, relativi all'anno precedente quello di comunicazione all'Autorità.

- 11.2 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui al comma precedente ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

Titolo III - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO

Articolo 12

Definizione di interruzione del servizio di stoccaggio

- 12.1 Per interruzione del servizio di stoccaggio si intende una interruzione e/o riduzione dell'effettiva disponibilità di prestazioni di stoccaggio (quali: capacità di spazio, prestazione di iniezione e prestazione di erogazione) conferite agli utenti, conseguente a interventi non programmati.
- 12.2 La durata dell'interruzione è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'istante di inizio dell'interruzione e l'istante di fine dell'interruzione, considerando:
- a) l'inizio dell'interruzione come l'istante in cui si è verificato l'evento che ha provocato l'interruzione o la riduzione delle prestazioni di stoccaggio, o con l'istante della prima chiamata da parte di un utente coinvolto nell'interruzione o nella riduzione del servizio;
 - b) la fine dell'interruzione come l'istante di ripristino delle prestazioni di stoccaggio per tutti gli utenti coinvolti.
- 12.3 Per interventi non programmati si intendono:
- a) interventi manutentivi che l'impresa di stoccaggio non comunica agli utenti interessati entro il decimo giorno (o primo giorno lavorativo successivo in caso di sabato o domenica o giorno festivo o non lavorativo) di ciascun mese;
 - b) interventi, diversi da quelli di cui alla lettera precedente, che l'impresa di stoccaggio comunica agli utenti interessati con un preavviso inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi e che hanno un impatto sulle prestazioni di stoccaggio complessivamente erogate agli utenti.
- 12.4 L'impresa di stoccaggio registra le cause delle interruzioni 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 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.

Articolo 13

Indicatore di interruzione e/o riduzione della capacità conferita

- 13.1 Ai fini della presente RQSG, è definito il seguente indicatore di continuità del servizio:
- numero di giorni annui di interruzione e/o riduzione delle prestazioni associate a ciascun servizio di stoccaggio messo a disposizione degli utenti (giorni equivalenti a capacità intera) a seguito di interventi non programmati, al netto

dei giorni previsti dalle condizioni contrattuali di interrompibilità e di quelli conseguenti ad emergenze di servizio non riconducibili a responsabilità dell'impresa di stoccaggio, senza distinzione tra fase di iniezione e fase di erogazione.

- 13.2 L'impresa di stoccaggio applica l'indicatore di cui al comma 13.1 con riferimento all'anno solare e al proprio sistema di stoccaggio, tenendo conto dei soli giacimenti/siti che non sono in periodo di avviamento.

Articolo 14

Livello specifico di continuità del servizio di stoccaggio

- 14.1 Con riferimento all'indicatore di cui al comma 13.1, il livello specifico di continuità del servizio di stoccaggio è pari a 2 (due) giorni. Ai fini del calcolo dell'indicatore, si considerano i seguenti coefficienti:

- a) 1,25 se il periodo di tempo è ricompreso tra il 1° ottobre e il 31 marzo;
- b) 0,75 se il periodo di tempo è ricompreso tra il 1° aprile e il 31 settembre.

Articolo 15

Indennizzi automatici

- 15.1 L'impresa di stoccaggio che non rispetta il livello specifico di continuità di cui al comma 14.1 deve corrispondere all'utente interessato dall'interruzione e/o riduzione delle prestazioni di stoccaggio un indennizzo I_C pari a:

$$I_C = 0,1 \cdot P_{non_disp} \cdot \Delta_{GS}$$

dove:

- P_{non_disp} è la prestazione di stoccaggio non resa disponibile all'utente, espressa in MWh/giorno, riferita ai giorni equivalenti a capacità intera di effettiva interruzione, al netto dei giorni relativi al livello specifico e pari, al più, al triplo del livello specifico di cui al comma 14.1, calcolata con riferimento ai fattori di adeguamento in vigore al momento dell'interruzione e/o riduzione della capacità conferita; ai fini del calcolo della prestazione di stoccaggio non resa disponibile si sottraggono inoltre i giorni previsti dalle condizioni contrattuali di interrompibilità e di quelli conseguenti ad emergenze di servizio non riconducibili a responsabilità dell'impresa di stoccaggio;
 - Δ_{GS} è, con riferimento al mese dell'anno civile di riferimento interessato da interruzioni e/o riduzioni della prestazione di stoccaggio messa a disposizione dell'utente, la media aritmetica espressa in €/MWh del valore assoluto della differenza fra il SAP e il prezzo del mercato del gas in stoccaggio rilevati dal GME presso il mercato del gas MGAS organizzato e gestito dal GME ai sensi dell'articolo 30, comma 1, della legge 23 luglio 2009, n. 99.
- 15.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui al comma 15.1 all'utente che ne abbia diritto, entro 30 giorni dall'interruzione e/o riduzione della prestazione di stoccaggio superiore al livello specifico di cui al comma 14.1.

Articolo 16*Penalità per il mancato rispetto degli obblighi contrattuali di continuità del servizio*

- 16.1 Nel caso in cui, durante le fasi di erogazione o iniezione, le prestazioni di iniezione e di erogazione giornaliera complessivamente messe a disposizione degli utenti risultino inferiori a quelle associate alle capacità conferite, l'impresa di stoccaggio versa, sul "Conto oneri Stoccaggio" istituito presso Cassa, per ciascun giorno gas in cui si verifica detta condizione, una penalità P_{CP} pari a:

$$P_{CP} = c_S \cdot S + c_I \cdot \Delta I + c_E \cdot \Delta E$$

dove:

- S è la capacità di spazio, espressa in MWh, che non è stato possibile riempire per effetto della riduzione della prestazione di iniezione o svuotare per effetto della riduzione della prestazione di erogazione;
 - ΔI è la massima differenza, espressa in MWh/giorno, fra la prestazione di iniezione associata alle capacità conferite e quella messa a disposizione degli utenti;
 - ΔE è la massima differenza, espressa in MWh/giorno, fra la prestazione di erogazione associata alle capacità conferite e quella messa a disposizione degli utenti;
 - c_S , c_I e c_E sono i corrispettivi di cui al comma 21.2 del RAST, aumentati del 20%.
- 16.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a versare la penalità di cui al precedente comma entro 30 giorni dal giorno gas in cui si verifica l'indisponibilità di capacità.
- 16.3 Ai fini del calcolo della penalità per il mancato rispetto degli obblighi contrattuali di continuità del servizio di cui al precedente comma 16.1, si tiene conto di eventuali riduzioni delle prestazioni derivanti da condizioni contrattuali di interrompibilità, da emergenze di servizio non riconducibili a responsabilità dell'impresa di stoccaggio, nonché da cause di forza maggiore.

Articolo 17*Obblighi di registrazione di informazioni e di dati di continuità*

- 17.1 L'impresa di stoccaggio registra, per ogni interruzione/riduzione della capacità conferita a seguito di interventi non programmati, con riferimento ai soli giacimenti a regime del proprio sistema di stoccaggio:
- a) il codice univoco con cui l'impresa identifica il/i giacimento/i coinvolto/i dall'interruzione e/o riduzione;
 - b) l'inizio, la fine e la durata dell'interruzione e/o riduzione;
 - c) la tipologia di intervento non programmato che ha causato l'interruzione e/o riduzione;
 - d) il tempo di preavviso;
 - e) la capacità non resa disponibile a causa dell'interruzione e/o riduzione per ciascun giacimento/sito interessato e la percentuale di tale capacità rispetto alla capacità conferita agli utenti;
 - f) la causa dell'interruzione e/o riduzione, distinguendo tra le cause di cui al comma 12.4 e specificando se dovuta ad emergenze di servizio non riconducibili a responsabilità dell'impresa di stoccaggio, o a condizioni

contrattuali di interrompibilità; per interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui al comma 12.4, lettere a) e b), l'impresa di stoccaggio documenta altresì la causa dell'interruzione;

- g) il numero e la ragione sociale degli utenti del servizio di stoccaggio coinvolti.

17.2 L'impresa di stoccaggio registra:

- a) con riferimento all'indicatore di cui al comma 13.1:
 - i) il numero di interruzioni e/o riduzioni della capacità con numero di giorni equivalenti a capacità intera inferiore o uguale a due, e la relativa capacità;
 - ii) il numero di interruzioni e/o riduzioni della capacità con numero di giorni equivalenti a capacità intera superiore a due e inferiore o uguale a sei, e la relativa capacità;
 - iii) il numero di interruzioni e/o riduzioni della capacità con numero di giorni equivalenti a capacità intera superiore a sei, e la relativa capacità;
- b) con riferimento ad ogni mancato rispetto del livello specifico di cui al comma 14.1:
 - i) il nominativo dell'utente del servizio indennizzato;
 - ii) la data di corresponsione dell'indennizzo automatico;
 - iii) l'importo dell'indennizzo automatico.

17.3 Con riferimento alla penalità per il mancato rispetto degli obblighi contrattuali di continuità del servizio di cui all'Articolo 16, l'impresa di stoccaggio registra per ogni giorno gas:

- a) le prestazioni di erogazione o di iniezione complessivamente disponibili agli utenti, nel rispetto delle curve prestazionali individuate con decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, per i servizi di stoccaggio di cui all'Articolo 6 del RAST, espresse in MWh/giorno;
- b) la quantità di gas naturale effettivamente movimentata in erogazione o in iniezione in un giorno gas, espressa in MWh/giorno.

Articolo 18

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

18.1 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni in materia di continuità rilevano gli obblighi informativi a beneficio degli utenti di cui alla Parte 2, Titolo 2, del RAST.

18.2 Entro il 31 maggio di ogni anno, l'impresa di stoccaggio è tenuta a inviare all'Autorità un rapporto sulla continuità del servizio di stoccaggio, inclusivo di un resoconto dettagliato delle informazioni e dei dati registrati ai sensi dell'Articolo 17.

18.3 L'Autorità può utilizzare le informazioni e i dati di cui al comma precedente ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

Titolo IV – QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO

Articolo 19

Indicatori di qualità commerciale del servizio di stoccaggio

- 19.1 Ai fini della presente RQSG, sono definiti i seguenti indicatori di qualità commerciale:
- tempo minimo di comunicazione all'utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità;
 - tempo di preavviso all'utente di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati;
 - tempo di risposta motivata a richieste scritte relative alla giacenza a stoccaggio o a documenti di fatturazione;
 - tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni;
 - tempo di ripristino di un applicativo informatico a seguito di un malfunzionamento.

Articolo 20

Tempo minimo di comunicazione all'utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità

- 20.1 Il tempo minimo di comunicazione all'utente 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.
- 20.2 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 minimo di cui al precedente comma 20.1, motivando la non accettazione.

Articolo 21

Tempo di preavviso all'utente di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati

- 21.1 Il tempo di preavviso all'utente di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di comunicazione agli utenti del piano di interventi non precedentemente pianificati e la data di inizio degli stessi.
- 21.2 La rilevazione del tempo di preavviso all'utente 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.
- 21.3 L'impresa di stoccaggio è tenuta a comunicare all'utente, per posta elettronica certificata, la data di inizio di eventuali interventi non precedentemente pianificati, trasmettendo altresì tutte le informazioni utili alla loro valutazione.

Articolo 22

Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative alla giacenza a stoccaggio o a documenti di fatturazione

- 22.1 Il tempo di risposta motivata a richieste scritte relative alla giacenza a stoccaggio o 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 scritta relativa alla giacenza a stoccaggio o a documenti di fatturazione dell'utente e la data di comunicazione all'utente della risposta motivata.
- 22.2 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 della richiesta di verifica;
 - c) nel caso di richiesta di rettifica di alcuni corrispettivi, la loro indicazione.
- 22.3 La risposta motivata scritta da parte dell'impresa di stoccaggio a richieste scritte relative alla giacenza a stoccaggio o a documenti di fatturazione deve contenere almeno i seguenti dati:
- a) la data di ricevimento della richiesta;
 - b) la ragione sociale del richiedente;
 - c) il nominativo e il recapito della persona incaricata dall'impresa di stoccaggio per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
 - d) nel caso di richiesta scritta relativa a documenti di fatturazione:
 - (i) la descrizione delle verifiche effettuate dall'impresa di stoccaggio al fine di valutare i rilievi avanzati dall'utente;
 - (ii) in caso di accettazione della richiesta, la data entro cui sarà emessa la rettifica di fatturazione;
 - (iii) in caso di non accettazione della richiesta, le motivazioni supportate da idonea documentazione;
 - e) nel caso di richiesta scritta relativa alla giacenza a stoccaggio, la risposta a quanto richiesto dall'utente del servizio.

Articolo 23

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

- 23.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni diverse da quelle indicate al precedente Articolo 22, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relative al servizio di stoccaggio e la data di comunicazione all'utente della risposta motivata.
- 23.2 La risposta motivata scritta da parte dell'impresa di stoccaggio a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni deve contenere almeno i seguenti dati:
- a) la data di ricevimento della richiesta;
 - b) la ragione sociale del richiedente;
 - c) il nominativo e 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 24

Tempo di ripristino di un applicativo informatico a seguito di un malfunzionamento

- 24.1 Il tempo di ripristino di un applicativo informatico messo a disposizione dell'utente, a seguito di malfunzionamento, è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra l'ora di inizio del disservizio dell'applicativo informatico, a causa del quale le funzionalità dello stesso risultano indisponibili, e l'ora di termine del disservizio.
- 24.2 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.
- 24.3 In base al tempo impiegato per il ripristino di un applicativo informatico i malfunzionamenti si suddividono in:
- a) malfunzionamenti brevi, se il tempo di ripristino è minore o uguale a 6 ore;
 - b) malfunzionamenti lunghi, se il tempo di ripristino è maggiore di 6 ore ma minore o uguale a 24 ore;
 - c) malfunzionamenti lunghissimi, se la durata è maggiore di 24 ore.
- 24.4 Ai fini del conteggio del tempo di ripristino di un applicativo informatico sono escluse le ore comprese tra le 22.00 di un qualsiasi giorno di calendario e le 06.00 del giorno successivo.
- 24.5 Almeno tramite il proprio sito internet, e con riferimento al sistema di stoccaggio, l'impresa di stoccaggio è tenuta a rendere disponibile agli utenti applicativi informatici aventi funzionalità utili alla gestione delle seguenti attività:
- a) prenotazioni;
 - b) allocazioni;
 - c) giacenze;
 - d) transazioni di capacità;
 - e) trasferimenti di capacità;
 - f) conferimenti di capacità;
 - g) cessioni di gas e di capacità.
- 24.6 L'impresa di stoccaggio che gestisce giacimenti/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 24.5.

Articolo 25

Obblighi di informazione agli utenti sugli applicativi informatici

- 25.1 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, tramite il proprio sito internet, 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.
- 25.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a pubblicare sul proprio sito internet, in una sezione facilmente accessibile, per l'intero anno solare cui si riferiscono i malfunzionamenti e per l'anno successivo, tutte le informazioni relative alle indisponibilità degli applicativi informatici messi a disposizione dell'utente, con riferimento a quanto previsto all'Articolo 24, nonché l'elenco nominativo degli utenti del servizio interessati da ogni malfunzionamento.

Articolo 26

Obblighi di comunicazione

- 26.1 Le comunicazioni che rilevano ai fini dell'applicazione delle disposizioni in materia di qualità commerciale del servizio di stoccaggio di cui al presente Titolo IV devono essere trasmesse tramite posta elettronica certificata, a meno che lo scambio di informazioni non avvenga già tramite applicativi informatici.

Articolo 27

Livelli specifici di qualità commerciale

- 27.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di stoccaggio sono definiti nella Tabella 1.

Tabella 1: Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale

Indicatore	Livello specifico
Tempo minimo di comunicazione all'utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità di cui all'Articolo 20	2 giorni lavorativi
Tempo di preavviso all'utente di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati di cui all'Articolo 21	3 giorni lavorativi

Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative alla giacenza a stoccaggio o a documenti di fatturazione di cui all'Articolo 22	5 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 23	10 giorni lavorativi
Tempo di ripristino di un applicativo informatico a seguito di un malfunzionamento di cui all'Articolo 24	6 ore

Articolo 28

Cause di mancato rispetto dei livelli specifici

- 28.1 L'impresa di stoccaggio registra le cause di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale 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 di qualità commerciale rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), l'impresa di stoccaggio documenta la causa del mancato rispetto.

Articolo 29

Indennizzi automatici

- 29.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale definiti dal precedente comma 27.1, riconducibili alle cause di cui al comma 28.1, lettera c), l'impresa di stoccaggio corrisponde all'utente del servizio un indennizzo automatico base pari a 2.500 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 che ne abbia diritto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

Articolo 30

Obblighi di 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 comunicazione agli utenti e ai gestori del sistema di trasporto del piano mensile definitivo degli interventi manutentivi con riferimento al comma 3.3 del RAST;
- b) la causa dell'eventuale mancato rispetto del termine previsto, distinguendo tra le cause indicate al comma 28.1.

30.2 Per ogni richiesta di cessione di capacità di cui all'Articolo 20 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 comma 28.1, dell'eventuale mancato rispetto del tempo minimo previsto.

30.3 Con riferimento all'indicatore relativo al tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati di cui all'Articolo 21, l'impresa di stoccaggio registra:

- a) la data di comunicazione agli utenti del piano degli interventi;
- b) la data di inizio degli interventi stessi;
- c) la causa, tra quelle indicate dal precedente comma 28.1, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto.

30.4 Per ogni richiesta scritta relativa alla giacenza a stoccaggio o a documenti di fatturazione di cui all'Articolo 22 e per ogni reclamo scritto o richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 23, 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 comma 28.1, dell'eventuale mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti.

30.5 Per ogni malfunzionamento di cui all'Articolo 24 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) il/i nominativo/i del/gli utente/i del servizio coinvolto/i;
- e) la classificazione del malfunzionamento (breve/lungo/lunghissimo);
- f) la causa, tra quelle indicate dal precedente comma 28.1, dell'eventuale mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti;
- g) le modalità alternative attivate, specificando il periodo di tempo, espresso in ore, durante il quale sono state rese disponibili all'utente.

30.6 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 al comma 28.1, lettera c), l'impresa di stoccaggio registra il nominativo dell'utente del servizio indennizzato, la data di corresponsione dell'indennizzo automatico e il suo importo.

Articolo 31

Obblighi di comunicazione dell'impresa di stoccaggio all'Autorità in tema di qualità commerciale

- 31.1 Entro il 31 maggio di ogni anno, l'impresa di stoccaggio è tenuta a inviare all'Autorità un resoconto dettagliato contenente le informazioni e i dati di cui all'Articolo 30, relativi all'anno precedente quello di comunicazione all'Autorità.
- 31.2 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui al comma precedente ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

Articolo 32

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

- 32.1 Qualora l'impresa di stoccaggio definisca propri *standard* specifici di qualità commerciale, tali *standard* devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti 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 è tenuta a comunicarlo tempestivamente all'Autorità.

Titolo V - 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.