

Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe  
dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012  
(TUDG)

**PARTE I**

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ  
DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS  
PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 2009-2012  
(RQDG)**

# INDICE

## SEZIONE I

### DEFINIZIONI

#### **Titolo I - Definizioni**

Articolo 1 *Definizioni*

## SEZIONE II

### SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

#### **Titolo I - Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di distribuzione**

- Articolo 2 *Ambito di applicazione*  
Articolo 3 *Indicatori di sicurezza del servizio di distribuzione*  
Articolo 4 *Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione*  
Articolo 5 *Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione*  
Articolo 6 *Numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata*  
Articolo 7 *Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete*  
Articolo 8 *Odorizzazione del gas*  
Articolo 9 *Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento*  
Articolo 10 *Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento*  
Articolo 11 *Tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione*  
Articolo 12 *Obblighi di servizio relativi alla sicurezza*

#### **Titolo II – Indicatori e obblighi di servizio di continuità del servizio di distribuzione**

- Articolo 13 *Indicatori di continuità del servizio di distribuzione*  
Articolo 14 *Inizio dell'interruzione*  
Articolo 15 *Fine dell'interruzione*  
Articolo 16 *Durata dell'interruzione*  
Articolo 17 *Durata effettiva dell'interruzione*  
Articolo 18 *Durata convenzionale dell'interruzione*  
Articolo 19 *Tempo di preavviso al cliente finale dell'interruzione con preavviso*  
Articolo 20 *Clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi*  
Articolo 21 *Durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali*  
Articolo 22 *Cause delle interruzioni*  
Articolo 23 *Obblighi di servizio relativi alla continuità*

### **Titolo III – Livelli generali, livelli base, livelli di riferimento e punteggi relativi agli indicatori di sicurezza**

Articolo 24 *Livelli generali, base e di riferimento relativi agli indicatori di sicurezza*

### **Titolo IV – Servizio di pronto intervento, emergenze e incidenti da gas**

Articolo 25 *Servizio di pronto intervento*

Articolo 26 *Emergenze*

Articolo 27 *Incidenti da gas*

### **Titolo V – Norme tecniche per la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione**

Articolo 28 *Norme tecniche*

### **Titolo VI – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di sicurezza e continuità**

Articolo 29 *Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità*

Articolo 30 *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

Articolo 31 *Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

### **Titolo VII – Recupero di sicurezza del servizio di distribuzione**

Articolo 32 *Recupero di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale*

## **SEZIONE III**

### **QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO GAS**

#### **Titolo I – Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas**

Articolo 33 *Ambito di applicazione*

Articolo 34 *Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas*

Articolo 35 *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori*

Articolo 36 *Tempo di esecuzione di lavori semplici*

Articolo 37 *Tempo di esecuzione di lavori complessi*

Articolo 38 *Tempo di attivazione della fornitura*

Articolo 39 *Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale*

Articolo 40 *Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità*

Articolo 41 *Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale*

Articolo 42 *Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale*

Articolo 43 *Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni*

Articolo 44 *Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale*

- Articolo 45 *Appuntamenti posticipati*  
Articolo 46 *Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità*

## **Titolo II – Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio gas**

- Articolo 47 *Livelli specifici di qualità commerciale*  
Articolo 48 *Livelli generali di qualità commerciale*  
Articolo 49 *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*

## **Titolo III – Indennizzi automatici**

- Articolo 50 *Casi di indennizzo automatico*  
Articolo 51 *Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*  
Articolo 52 *Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico*

## **Titolo IV – Obblighi di registrazione e di comunicazione**

- Articolo 53 *Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*  
Articolo 54 *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*  
Articolo 55 *Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*  
Articolo 56 *Informazioni delle imprese distributrici ai richiedenti*  
Articolo 57 *Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'impresa distributrice*

# **SEZIONE IV**

## **VERIFICA DEI DATI DI QUALITÀ**

### **Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità**

- Articolo 58 *Ambito di applicazione*  
Articolo 59 *Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità*

### **Titolo II – Validazione e verifica di conformità dei dati di qualità**

- Articolo 60 *Validazione dei dati*  
Articolo 61 *Criteri di conformità dei dati validi*  
Articolo 62 *Verifica di corrispondenza*  
Articolo 63 *Verifica di completezza*  
Articolo 64 *Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico*  
Articolo 65 *Verifica di documentabilità delle cause*  
Articolo 66 *Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione*

### **Titolo III – Stima degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi**

- Articolo 67 *Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*

**Titolo IV – Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi**

Articolo 68 *Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale stimati non validi e non conformi*

Articolo 69 *Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale riscontrati non validi o non conformi*

**SEZIONE V**

**DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI**

**Titolo I – Disposizioni transitorie e finali**

Articolo 70 *Disposizioni transitorie per le imprese distributrici di gas naturale*

Articolo 71 *Istituzione del conto per la qualità dei servizi gas*

# SEZIONE I

## DEFINIZIONI

### *Titolo I – Definizioni*

#### **Articolo 1**

##### *Definizioni*

1.1 Ai fini della presente Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas (TUDG), relativa alla Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2011 (di seguito richiamata come RQDG), si applicano, salvo diversa indicazione, le definizioni dell'articolo 2 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, e le seguenti definizioni:

- “accettazione del preventivo” è l'accettazione da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro) e devono essere tali da non generare condizioni discriminatorie tra i venditori per i preventivi da loro richiesti;
- “alta pressione” (AP) è la pressione relativa del gas superiore a 5 bar (1<sup>a</sup>, 2<sup>a</sup> e 3<sup>a</sup> specie, definite dal Decreto 16 aprile 2008, pubblicato l'8 maggio 2008 sul Supplemento Ordinario n. 115 alla Gazzetta Ufficiale n. 107, dei Ministeri dello Sviluppo Economico e dell'Interno [di seguito: decreto ministeriale 16 aprile 2008]);
- “ambito provinciale di impresa” è l'insieme degli impianti di distribuzione gestiti dalla medesima impresa distributrice nella stessa provincia; ai fini dell'attribuzione dell'impianto di distribuzione ad un determinato ambito provinciale di impresa, si adotta il criterio di prevalenza del numero dei punti di riconsegna in base alla provincia nella quale essi sono ubicati;
- “anno di riferimento” è l'anno solare al quale si riferiscono i dati di qualità;
- “appuntamento posticipato” è l'appuntamento fissato su richiesta del richiedente in data successiva a quella proposta dall'impresa distributrice;
- “atti autorizzativi” sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte dell'impresa distributrice, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- “attivazione della fornitura” è l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione con gruppo di misura che non comporti modifica dell'impianto di derivazione di utenza;

- “attività di trasporto” è l’attività di cui all’articolo 2, comma 1, lettera ii) 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;
- “bassa pressione” (BP) è la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 16 aprile 2008 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI 9860 edizione settembre 1998:
  - (i) non superiore a 0,04 bar (7<sup>a</sup> specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;
  - (ii) non superiore a 0,07 bar (7<sup>a</sup> specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;
- “cartografia” è il sistema di documentazione dell’impianto di distribuzione, esclusi gli impianti di derivazione di utenza e i gruppi di misura, 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;
- “Cassa” è la Cassa conguaglio per il settore elettrico;
- “Cig” è il Comitato Italiano Gas;
- “cliente finale” è il consumatore che acquista gas per uso proprio;
- “codice di rintracciabilità” è il codice comunicato al richiedente in occasione della richiesta della prestazione, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- “completamento del lavoro richiesto” è la realizzazione, a regola d’arte, del lavoro richiesto, comprese l’installazione del gruppo di misura e l’attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente; nel caso in cui siano richieste contestualmente due prestazioni consistenti nell’esecuzione di lavori semplici o complessi e nell’attivazione della fornitura, per completamento del lavoro richiesto si intende:
  - (i) la realizzazione della parte di impianto di derivazione di utenza mancante, fino al gruppo di misura sigillato o al supporto o alla valvola di intercettazione, per la richiesta di esecuzione di lavori semplici o complessi; nel caso in cui l’effettuazione dei lavori richieda degli scavi, si intende compreso il reinterro ed escluso il ripristino del manto stradale, ove previsto;
  - (ii) la posa in opera del gruppo di misura o la sua dissigillatura al fine di dare l’avvio dell’alimentazione del punto di riconsegna, per la richiesta di attivazione della fornitura;
- “condotta” è l’insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione del gas;
- “conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura” è l’accettazione da parte del cliente finale degli eventuali oneri previsti

dall'impresa distributrice per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa vigente;

- “conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura” è l'accettazione da parte del cliente finale degli eventuali oneri previsti dall'impresa distributrice per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- “controllo dei dati della qualità” è il controllo sui dati di qualità effettuata mediante l'applicazione della metodologia definita dalla Sezione IV della RQDG;
- “data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del richiedente” è:
  - (i) per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo dell'impresa distributrice;
  - (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell'impresa distributrice;
  - (iii) per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell'impresa distributrice, la data riportata su appositi moduli predisposti dall'impresa distributrice ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell'impresa distributrice;
- “data di messa a disposizione” è la data di invio, quale risultante dal protocollo dell'impresa distributrice o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di cui ai successivi Articolo 35, Articolo 41, Articolo 42 e Articolo 43, ovvero la data di comunicazione al richiedente, come inserita nel sistema informativo dell'impresa distributrice, del medesimo documento, ovvero la data di consegna del documento da parte dell'impresa distributrice al cliente finale;
- “data di ricevimento” è:
  - (i) per le richieste e le conferme scritte, la data risultante dal protocollo dell'impresa distributrice;
  - (ii) per le richieste e le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell'impresa distributrice;
  - (iii) per le richieste e le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell'impresa distributrice, la data riportata su appositi moduli predisposti dall'impresa distributrice ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell'impresa distributrice;
- “dati di qualità” sono i dati e le informazioni relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio di distribuzione del gas o alla qualità commerciale dei servizi gas, comunicati dalle imprese distributrici all'Autorità in attuazione della RQDG;

- “deliberazione n. 40/04” è la deliberazione dell’Autorità 18 marzo 2004, n. 40/04;
- “deliberazione n. 11/07” è la deliberazione dell’Autorità 18 gennaio 2007, n. 11/07;
- “disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale” è la sospensione dell’alimentazione del punto di riconsegna a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente finale con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
- “dispersione” è la fuoriuscita incontrollata di gas dall’impianto di distribuzione;
- “dispersione di classe A1” è la dispersione di massima pericolosità che a giudizio dell’impresa distributrice ed in base alle norme tecniche vigenti richiede una riparazione immediata e comunque entro le 24 ore successive all’ora della sua localizzazione;
- “dispersione di classe A2” è la dispersione che a giudizio dell’impresa distributrice ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 7 giorni solari dalla sua localizzazione;
- “dispersione di classe B” è la dispersione che a giudizio dell’impresa distributrice ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 30 giorni solari dalla sua localizzazione;
- “dispersione di classe C” è la dispersione che a giudizio dell’impresa distributrice ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione oltre i 30 giorni solari ed entro 9 mesi dalla sua localizzazione;
- “dispersione localizzata” è la dispersione per la quale è stata individuata l’esatta ubicazione nell’impianto di distribuzione;
- “distribuzione del gas naturale” è l’attività di cui all’articolo 4, commi 4.16, della deliberazione n. 11/07, ivi compresa la commercializzazione del servizio di distribuzione e misura;
- “distribuzione, misura e vendita di altri gas a mezzo di reti” è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.20, della deliberazione n. 11/07;
- “eliminazione della dispersione” è l’intervento sulla parte di impianto di distribuzione ove si è originata la dispersione con il quale si ripristina la tenuta della parte di impianto di distribuzione interessata o viene fatta cessare la dispersione;
- “esecuzione di lavori complessi” è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte, su richiesta del richiedente, dell’allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non riconducibili all’esecuzione di lavori semplici; è altresì la realizzazione o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali;
- “esecuzione di lavori semplici” è:
  - (i) per i clienti finali allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte, su richiesta del richiedente, dell’allacciamento in bassa pressione, eseguita con un

intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

(ii) per i clienti finali allacciati o da allacciare alla rete di alta o media pressione ed alimentati in bassa pressione, nel caso di singoli clienti finali o di più clienti finali allacciati o da allacciare mediante un'unica presa, e per i quali è prevista l'installazione di gruppi di misura fino alla classe G 6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

- “giorno feriale” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- “giorno lavorativo” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- “gruppo di misura” è la parte dell'impianto di alimentazione del cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno del cliente finale; è comprensivo di un eventuale correttore dei volumi misurati;
- “gruppo di riduzione” è il complesso (assiemato) costituito da regolatori di pressione, da apparecchi ausiliari, da tubazioni, da raccordi e pezzi speciali, aventi la funzione di ridurre la pressione del gas canalizzato da un valore di pressione in entrata variabile a un valore di pressione in uscita predeterminato, fisso o variabile;
- “gruppo di riduzione finale” è:
  - (i) un gruppo di riduzione avente la funzione di ultima riduzione della pressione per alimentare i clienti finali attraverso una rete di bassa pressione;
  - (ii) un gruppo di riduzione avente la funzione di riduzione della pressione per alimentare una rete in media pressione che alimenta clienti finali alimentati singolarmente in bassa pressione;
- “gruppo di riduzione finale in antenna” è un gruppo di riduzione finale che costituisce l'unico punto di alimentazione della rete a valle dello stesso gruppo;
- “impianto di derivazione di utenza o allacciamento” è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori che costituiscono le installazioni necessarie a fornire il gas al cliente finale; l'impianto di derivazione di utenza o allacciamento ha inizio dall'organo di presa (compreso) e si estende fino al gruppo di misura (escluso) e comprende l'eventuale gruppo di riduzione; in assenza del gruppo di misura, l'impianto di derivazione di utenza o allacciamento si estende fino all'organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa;
- “impianto di distribuzione” è una rete di gasdotti locali, integrati funzionalmente, per mezzo dei quali è esercitata l'attività di distribuzione; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme dei punti di consegna e/o dei punti di interconnessione, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione

e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di riconsegna e dai gruppi di misura; l'impianto di distribuzione è gestito da un'unica impresa distributrice;

- “impresa distributrice” è il soggetto che esercita l'attività di distribuzione e di misura del gas;
- “impresa di trasporto” è l'impresa che svolge l'attività di trasporto;
- “interruzione” è l'evento che coinvolge uno o più clienti finali e che ha come conseguenza l'interruzione dell'erogazione del gas ai clienti finali medesimi;
- “interruzione con preavviso” è l'interruzione per la quale sia stato comunicato a tutti i clienti finali coinvolti un preavviso di almeno un giorno lavorativo;
- “interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale” è l'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale come definita dalle norme tecniche vigenti;
- “interruzione senza preavviso” è l'interruzione che non ricade nella definizione di interruzione con preavviso;
- “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 al richiedente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici;
- “localizzazione della dispersione” è l'insieme delle operazioni mediante le quali si individua la parte di impianto di distribuzione dove si è originata la dispersione;
- “media pressione” (MP) è la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 16 aprile 2008 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI 9860 edizione settembre 1998:
  - (i) superiore a 0,04 bar e non superiore a 5 bar (4<sup>a</sup>, 5<sup>a</sup> e 6<sup>a</sup> specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;
  - (ii) superiore a 0,07 bar e non superiore a 5 bar (4<sup>a</sup>, 5<sup>a</sup> e 6<sup>a</sup> specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;
- “misura del gas naturale” è l'attività di cui all'articolo 4, commi 4.17, della deliberazione n. 11/07;
- “organo di presa” è la parte interrata di impianto di derivazione di utenza con cui si realizza il collegamento alla condotta stradale ed il prelievo del gas;
- “periodo di avviamento” è il periodo intercorrente tra la data di prima fornitura del gas e il 31 dicembre del secondo anno successivo all'anno di prima fornitura;

- “periodo di gestione” è il numero di mesi dell’anno di riferimento nei quali l’impresa distributrice ha gestito il servizio di distribuzione; la frazione di mese maggiore di 15 giorni solari è considerata pari ad un mese di gestione;
- “periodo di subentro” è:
  - (i) l’intervallo di tempo compreso tra la data di subentro da parte della nuova impresa distributrice nella gestione del servizio di distribuzione del gas e il 31 dicembre dello stesso anno solare se la data di subentro è compresa tra l’1 gennaio ed il 30 giugno;
  - (ii) l’intervallo di tempo compreso tra la data di subentro da parte della nuova impresa distributrice nella gestione del servizio di distribuzione e il 31 dicembre dell’anno solare successivo se la data di subentro è compresa tra l’1 luglio ed il 31 dicembre;
  - (iii) è altresì, per l’impresa distributrice uscente e nel caso di cessione della gestione in corso d’anno, l’intervallo di tempo compreso tra l’inizio dell’anno e l’ultimo giorno di gestione del servizio di distribuzione;

non rientrano nella definizione di “periodo di subentro” i casi di cambio di ragione sociale, incorporazione o fusione di imprese distributrici nonché ogni altro caso in cui un impianto di distribuzione di gas passi ad un’impresa distributrice che condivide assetti proprietari comuni con l’impresa distributrice uscente;

- “protezione catodica efficace” è la condizione di efficace applicazione della protezione catodica; è misurata dall’indicatore di efficacia ( $K_T$ ) ai sensi delle linee guida dell’Apce, pubblicate dall’Uni; è individuata da un valore di  $K_T$  maggiore o uguale a 60;
- “punto di consegna dell’impianto di distribuzione o punto di consegna” è:
  - (i) per il gas naturale, il punto coincidente con il punto di riconsegna della rete di trasporto, dove viene reso disponibile all’impresa distributrice il gas naturale;
  - (ii) per i gas diversi dal gas naturale, è il punto di alimentazione dell’impianto di distribuzione;
- “punto di interconnessione” è il punto di interconnessione tra due impianti di distribuzione gestiti da imprese distributrici diverse;
- “punto di riconsegna dell’impianto di distribuzione o punto di riconsegna” è il punto di confine tra l’impianto di distribuzione e l’impianto del cliente finale, dove l’impresa distributrice riconsegna il gas per la fornitura al cliente finale;
- “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l’impresa distributrice ed il richiedente;

- “registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento” è la registrazione sequenziale ed inalterabile per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento almeno delle seguenti informazioni:
  - (i) la data di ricevimento della chiamata telefonica;
  - (ii) ora e minuti di inizio della conversazione con l’operatore di centralino di pronto intervento o con l’operatore di pronto intervento, con arrotondamento al minuto superiore;
  - (iii) i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica;
  - (iv) il luogo dove si richiede il pronto intervento dell’impresa distributrice, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;
  - (v) la situazione segnalata tra quelle indicate dall’Articolo 10, comma 10.3;
  - (vi) nel caso in cui la chiamata non sia relativa ad una delle situazioni indicate dall’Articolo 10, comma 10.3, le sole informazioni indicate ai precedenti punti (i) e (ii);
- “rete” è il sistema di condotte in generale interrate, posate su suolo pubblico o privato che, partendo dai punti di consegna e/o dai punti di interconnessione, consente la distribuzione del gas ai clienti finali; la rete non comprende gli impianti di derivazione di utenza;
- “riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità” è il ripristino dell’alimentazione del punto di riconsegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall’impresa distributrice nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell’Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;
- “richiedente” è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione di gas ed alimentato in bassa pressione; è altresì il venditore che richiede all’impresa distributrice, per conto di un proprio cliente finale alimentato o da alimentarsi in bassa pressione, l’esecuzione di una prestazione relativa ai servizi gas o ogni altro soggetto che intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede all’impresa distributrice il preventivo per l’esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;
- “richiesta di attivazione della fornitura” è la richiesta di attivazione della fornitura di gas; è inviata all’impresa distributrice da un venditore per conto di un cliente finale, previa stipula del contratto di fornitura tra quest’ultimo e il venditore che invia la richiesta ed invio allo stesso venditore da parte del cliente finale della eventuale comunicazione di cui all’Articolo 46, comma 46.2;
- “richiesta di informazioni scritta” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all’impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio gas ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito;

- “RQDG” è la presente Parte I del Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas;
- “servizio gas” è il servizio relativo alle attività di distribuzione e di misura del gas a mezzo di reti;
- “sistema incentivante i recuperi di sicurezza” è il sistema di incentivi e penalità derivanti dall’applicazione della disciplina relativa ai recuperi di recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas;
- “stato di consistenza” è l’insieme di documenti comprendente la cartografia e la descrizione delle reti e degli impianti afferenti il servizio di distribuzione di gas naturale, con evidenza dell’anno di realizzazione e delle loro caratteristiche costruttive, funzionali e conservative; in particolare per ogni tratto di rete dovrà essere registrato almeno:
  - (i) l’anno di posa;
  - (ii) il materiale;
  - (iii) il diametro;
- “telecontrollo” è un sistema che assolve alla funzione di registrazione in modo automatico e continuo degli eventi di superamento per ciascun parametro misurato di soglie di funzionamento normale e che invia allarmi di superamento di tali soglie ad un servizio di reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutto l’anno, in grado di intervenire tempestivamente per rimuovere l’anomalia di funzionamento e che in particolare:
  - (i) per un punto di consegna è finalizzato alla supervisione a distanza dei suoi principali parametri di funzionamento (almeno della portata del gas immesso, della pressione e della temperatura del gas in uscita);
  - (ii) per un gruppo di riduzione finale è finalizzato alla supervisione a distanza dei suoi principali parametri di funzionamento (almeno delle pressioni in ingresso ed in uscita);
  - (iii) per la protezione catodica delle reti in acciaio interrate è finalizzato alla supervisione a distanza dei principali parametri di funzionamento dei sistemi di protezione catodica in conformità a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia;
- “tempo di eliminazione della dispersione” è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di localizzazione della dispersione e la data in cui viene completata la sua eliminazione;
- “tempo di posticipazione” è il tempo intercorrente tra la data per l’appuntamento con il cliente finale proposta dall’impresa distributrice e la data dell’appuntamento posticipato;
- “tempo per l’ottenimento degli atti autorizzativi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell’atto inviata per ultima, quale essa risulta dal protocollo dell’impresa distributrice, e la data di ricevimento dell’atto ricevuto per ultimo;
- “tempo per l’ottenimento di ulteriore documentazione per l’attivazione della fornitura” è il tempo intercorrente tra la data di comunicazione da parte dell’impresa distributrice della richiesta di documentazione mancante al cliente finale, che gli ha fatto pervenire la documentazione necessaria per

l'attivazione della fornitura ai sensi della deliberazione n. 40/04, e la data di ricevimento di tale documentazione;

- “terzi” sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all’impresa distributrice, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell’impresa distributrice medesima;
- “terzo periodo di regolazione” è il periodo compreso tra l’1 gennaio 2009 e il 31 dicembre 2012;
- “tipologia di utenza” è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; ai fini della presente RQDG sono previste tre tipologie:
  - (i) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
  - (ii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura dalla classe G 10 compresa e fino alla classe G 25 compresa;
  - (iii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa;
- “vendita” è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.19, dell’Allegato A alla deliberazione n. 11/07;
- “venditore” è il soggetto che esercita l’attività di vendita del gas;
- “verifica del gruppo di misura” è l’accertamento del corretto funzionamento del contatore di gas con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente emanata dall’Uni;
- “verifica della pressione di fornitura” è l’accertamento del livello di pressione nel punto di riconsegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

## **SEZIONE II**

### **SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS**

#### ***Titolo I – Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di distribuzione***

##### **Articolo 2**

###### *Ambito di applicazione*

- 2.1 Fatto salvo quanto previsto da altre leggi e norme tecniche vigenti, le imprese distributrici hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nella presente Sezione II della RQDG per ogni impianto di distribuzione; per i gas diversi dal gas naturale, in deroga a quanto definito dall'Articolo 1, qualora l'impresa distributtrice gestisca in uno stesso comune più impianti di distribuzione, tali impianti vengono considerati un unico impianto di distribuzione.
- 2.2 Sono tenute al rispetto di quanto disposto dalla presente RQDG in tema di pronto intervento:
- a) le imprese distributrici di gas naturale;
  - b) le imprese distributrici di gas diversi dal gas naturale, con esclusione di quanto previsto dall'Articolo 25, comma 25.2, dall'Articolo 9, dall'Articolo 24, comma 24.1, limitatamente all'indicatore tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento, e comma 24.2, dall'Articolo 29, comma 29.9, e dall'Articolo 31, comma 31.9.
- 2.3 Fatto salvo quanto indicato ai precedenti commi 2.1 e 2.2, le imprese distributrici di gas diversi dal gas naturale attuano la presente RQDG limitatamente all'Articolo 8, comma 8.8, all'Articolo 12, commi 12.1 e 12.6, all'Articolo 26, all'Articolo 27, all'Articolo 28, comma 28.4, all'Articolo 29, comma 29.3, all'Articolo 30, all'Articolo 31, comma 31.2, con esclusione delle lettere f) e j).
- 2.4 Fatto salvo quanto indicato al precedente comma 2.2, la Sezione II della presente RQDG non si applica nei comuni nei quali è in corso il periodo di avviamento del servizio di distribuzione, limitatamente a tale periodo.
- 2.5 La presente RQDG si applica alle imprese di trasporto limitatamente a quanto disposto dal successivo Articolo 8, comma 8.10.

##### **Articolo 3**

###### *Indicatori di sicurezza del servizio di distribuzione*

- 3.1 Ai fini della presente RQDG si fa riferimento ai seguenti indicatori di sicurezza:
- percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione;
  - percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione;
  - numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata;

- numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete;
- numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali;
- tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
- tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione;
- numero di dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali.

#### **Articolo 4**

##### *Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione*

- 4.1 La percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\%AMP = \frac{LI_{APMP}}{L_{APMP}} \times 100$$

dove:

- $LI_{APMP}$  è la somma delle lunghezze, misurate in metri, della rete AP e della rete MP sottoposte ad ispezione nell'anno di riferimento;
- $L_{APMP}$  è la somma delle lunghezze, misurate in metri, della rete AP e della rete MP in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

- 4.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, un tratto di rete può essere classificato come ispezionato a condizione che:
- a) l'ispezione del tratto di rete sia stata eseguita in conformità a quanto previsto da norme tecniche vigenti in materia;
  - b) l'impresa distributrice abbia provveduto a redigere un rapporto di ispezione dal quale sia identificabile in modo univoco il tratto di rete ispezionato e l'esito dell'ispezione.

- 4.3 Ai fini del calcolo della lunghezza  $LI_{APMP}$ , uno stesso tratto di rete ispezionato più volte deve essere computato una sola volta nell'anno di riferimento.

#### **Articolo 5**

##### *Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione*

- 5.1 La percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\%BP = \frac{LI_{BP}}{L_{BP}} \times 100$$

dove:

- $LI_{BP}$  è la lunghezza, misurata in metri, della rete BP sottoposta ad ispezione nell'anno di riferimento;

- $L_{BP}$  è la lunghezza, misurata in metri, della rete BP in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

5.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore vale quanto indicato dall'Articolo 4, comma 4.2.

5.3 Ai fini del calcolo della lunghezza  $LI_{BP}$ , uno stesso tratto di rete ispezionato più volte deve essere computato una sola volta nell'anno di riferimento.

### **Articolo 6**

*Numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata*

6.1 Il numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata è calcolato, con arrotondamento al terzo decimale, mediante la formula:

$$NDI = \frac{DI}{LI_{APMP} + LI_{BP}} \times 1000$$

dove:

- $DI$  è il numero totale di dispersioni, sulla rete e sulla parte interrata degli impianti di derivazione di utenza, localizzate nell'anno di riferimento a seguito della ispezione della rete;
- $LI_{APMP}$  e  $LI_{BP}$  sono definite rispettivamente dall'Articolo 4, comma 4.1, e dall'Articolo 5, comma 5.1.

6.2 La localizzazione della dispersione deve essere effettuata in conformità a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia.

### **Articolo 7**

*Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete*

7.1 Il numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete è calcolato, con arrotondamento al terzo decimale, mediante la formula:

$$NDT = \frac{DT}{L_{APMP} + L_{BP}} \times 1000$$

dove:

- $DT$  è il numero totale di dispersioni localizzate nell'anno di riferimento sulla rete e sulla parte interrata degli impianti di derivazione di utenza su segnalazione di terzi; l'impresa distributrice registra come segnalazioni di terzi le dispersioni che vengono segnalate da personale da esso dipendente o da imprese che lavorano per suo conto;
- $L_{APMP}$  e  $L_{BP}$  sono definite rispettivamente dall'Articolo 4, comma 4.1, e dall'Articolo 5, comma 5.1.

7.2 Per la localizzazione della dispersione vale quanto indicato dall'Articolo 6, comma 6.2.

## Articolo 8 Odorizzazione del gas

8.1 Il grado di odorizzazione del gas è pari alla quantità di odorizzante presente nell'unità di volume del gas distribuito, misurata in milligrammi per metro cubo alle condizioni standard ( $\text{mg}/\text{m}^3$ ) ed arrotondata al primo decimale.

8.2 Il numero totale di misure del grado di odorizzazione del gas effettuate è calcolato mediante la formula:

$$N_{MISOD} = \sum_{i=1}^{N_{OD}} f_{ODi} \times n_{ODi}$$

dove:

- $N_{OD}$  è pari al numero totale dei punti i-esimi selezionati  $n_{ODi}$  per le misure del grado di odorizzazione del gas effettuate nell'anno di riferimento in punti codificati, riportati sulle cartografie o individuati in altro modo (per esempio con il recapito, il codice del gruppo di riduzione finale), per assicurare la loro rintracciabilità;
- $f_{ODi}$  è pari al numero di misure effettuate del grado di odorizzazione nell'anno di riferimento in uno stesso punto i-esimo selezionato  $n_{ODi}$ .

Ai fini del computo del numero totale di misure effettuate del grado di odorizzazione del gas:

- a) il punto selezionato  $n_{ODi}$  può essere conteggiato solo se non è in prossimità di un punto di consegna;
- b) la misura del grado di odorizzazione, effettuata con i metodi previsti dalle norme tecniche vigenti, può essere conteggiata solo se il grado di odorizzazione del gas è conforme alle norme tecniche vigenti in materia;
- c)  $f_{ODi}$  deve essere minore o uguale a 2.

8.3 Il numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali è calcolato, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

$$OD = \frac{N_{MISOD}}{NU} \times 1000$$

dove  $NU$  è il numero di clienti finali serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

8.4 L'impresa distributrice è tenuta ad effettuare in ogni anno solare un numero minimo di controlli del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali serviti, calcolato con arrotondamento al secondo decimale, dato dalla formula:

$$OD_{\min} = 2 \times \left[ \alpha \times \left( \frac{L_{AFMP} + L_{BP}}{NU} \right) + \beta \right] \times \gamma$$

dove  $\alpha$ ,  $\beta$  e  $\gamma$  sono definiti nelle tabelle A e B.

Tabella A - Coefficienti  $\alpha$  e  $\beta$  per il calcolo del numero minimo di misure del grado di odorizzazione per migliaio di clienti finali serviti

$(L_{APMP} + L_{BP}) / NU$	$\alpha$	$\beta$
minore o uguale a 5	0,005	0,08
maggiore di 5 e minore o uguale a 10	0,001	0,10
maggiore di 10	0,0005	0,12

Tabella B - Coefficiente  $\gamma$  per il calcolo del numero minimo di misure del grado di odorizzazione per migliaio di clienti finali serviti

Tipo di impianto di odorizzazione del gas distribuito	$\gamma$
Impianti a dosaggio diretto dell'odorizzante in tutti i punti di consegna con allarmi trasmessi mediante telecontrollo	0,8
Altri tipi di impianto	1

- 8.5 Il numero minimo di misure del grado di odorizzazione, con risultato conforme alle norme tecniche vigenti in materia, da effettuare nell'anno di riferimento, approssimato per eccesso al numero intero superiore, viene calcolato mediante la formula:

$$NOD_{\min} = OD_{\min} \times \frac{NU}{1000} \times 1,5$$

con

$$NOD_{\min} \geq 3$$

- 8.6 Il prelievo e le analisi dei campioni prelevati ai fini della misura del grado di odorizzazione del gas devono essere eseguiti in conformità alle norme tecniche vigenti in materia.
- 8.7 Le misure del grado di odorizzazione del gas devono essere effettuate in modo distribuito nel corso dell'anno nei punti critici della rete in conformità a quanto disposto dalle norme tecniche vigenti in materia.
- 8.8 L'impresa distributrice assicura l'odorizzazione del gas ai sensi delle norme tecniche vigenti in materia.
- 8.9 Nel caso di alimentazione della rete da carro bombolaio, l'impresa distributrice ha la responsabilità di garantire che il gas riconsegnato sia odorizzato secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente e dal precedente comma e che l'alimentazione della rete avvenga in condizioni di sicurezza, con particolare riferimento alla pressione di immissione.
- 8.10 Nei casi in cui la riconsegna del gas a clienti finali non venga effettuata attraverso la rete di distribuzione ma avvenga direttamente dalla rete di trasporto, l'impresa

di trasporto ha la responsabilità di garantire che il gas riconsegnato per usi civili sia odorizzato secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente e dall'Articolo 8, comma 8.9.

### **Articolo 9**

#### *Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento*

- 9.1 Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

### **Articolo 10**

#### *Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento*

- 10.1 Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'impresa distributrice per il pronto intervento. L'inizio della chiamata telefonica per pronto intervento è l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico.
- 10.2 La chiamata telefonica per pronto intervento è la chiamata telefonica effettuata per segnalare all'impresa distributrice una delle situazioni indicate al successivo comma 10.3 da parte di:
- a) clienti finali;
  - b) terzi, diversi dai clienti finali;
  - c) personale dell'impresa distributrice;
  - d) imprese che lavorano per conto dell'impresa distributrice.
- 10.3 La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento si effettua solo per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni:
- a) dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
  - b) interruzione della fornitura di gas;
  - c) irregolarità della fornitura di gas;
  - d) danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni;
  - e) dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dall'impresa distributrice o di proprietà di quest'ultima.

### **Articolo 11**

#### *Tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione*

- 11.1 Il tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale

incaricato dall'impresa distributrice per il pronto intervento e l'ora di eliminazione della dispersione.

- 11.2 La rilevazione del tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione si effettua solo per gli interventi di messa in sicurezza relativi a dispersioni di gas di classe A1 o A2 localizzate su parti non interrate degli impianti di derivazione di utenza e/o su gruppi di misura.

## Articolo 12

### *Obblighi di servizio relativi alla sicurezza*

- 12.1 L'impresa distributrice ha l'obbligo di:
- dotare ogni punto di consegna di idoneo gruppo di misura del gas immesso in rete in conformità delle norme tecniche vigenti in materia e garantirne il regolare funzionamento;
  - predisporre la cartografia, con aggiornamento della stessa entro sei mesi da ogni modifica intervenuta o in termini di materiali di condotte o in termini di diametri delle stesse o di pressioni di esercizio o per l'aggiunta di parti di nuova realizzazione, con esclusione degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura;
  - predisporre una cartografia provvisoria per le parti di impianto di distribuzione di nuova realizzazione o per le modifiche degli impianti esistenti, in modo che sia disponibile all'atto della loro messa in esercizio, con esclusione degli impianti di distribuzione di utenza e dei gruppi di misura, che non siano ancora stati riportati nella cartografia di cui alla precedente lettera b).
- 12.2 L'impresa distributrice è altresì tenuta, salvo quanto disposto dal successivo comma 12.3, al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla sicurezza indicati nella tabella C.

*Tabella C - Obblighi di servizio relativi alla sicurezza*

<b>Indicatore</b>	<b>Obbligo di servizio</b>
Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione	minimo 30%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	minimo 20%
Numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	$NOD_{min}$ calcolato secondo quanto disposto dall'Articolo 8, comma 8.5.
Percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti	minimo 90%

- 12.3 In deroga a quanto previsto al precedente comma 12.2 e fatto salvo quanto previsto al successivo comma 12.6, l'impresa distributrice ottempera ai primi due obblighi di servizio indicati nella tabella C:
- purché nel biennio costituito dall'anno di riferimento e da quello ad esso precedente abbia eseguito l'ispezione su una percentuale della rete maggiore di almeno il 10% del doppio della percentuale indicata nella tabella C, con

- riferimento alla lunghezza totale della rete al 31 dicembre precedente al biennio stesso;
- b) purché nel triennio costituito dall'anno di riferimento e dal biennio ad esso precedente abbia eseguito l'ispezione su almeno il 95% della rete, con riferimento alla lunghezza totale della rete al 31 dicembre precedente al triennio stesso.

12.4 Nel caso in cui l'impresa distributrice non gestisca l'impianto di distribuzione per l'intero anno di riferimento, i primi tre obblighi di servizio indicati nella tabella C vengono ridotti:

- a) i primi due obblighi di servizio di tanti dodicesimi quanti sono i mesi interi nei quali l'impresa distributrice non ha gestito l'impianto di distribuzione;
- b) il terzo obbligo di servizio della metà nel caso in cui l'impresa distributrice ha gestito l'impianto per un periodo inferiore ai 6 mesi.

12.5 Ai fini del rispetto dell'obbligo di servizio di pronto intervento indicato in tabella C non si tiene conto delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il tempo massimo per le cause indicate all'Articolo 49, comma 49.1, lettere a) e b). Ai fini della verifica del rispetto dell'obbligo di servizio di pronto intervento, la percentuale di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice è giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti si calcola mediante la formula indicata dall'Articolo 24, comma 24.2. Ai fini del rispetto dell'obbligo di servizio di cui al comma 12.2, Tabella C, si tiene conto di una franchigia di una chiamata telefonica per la quale l'impresa distributrice non sia giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettera c).

12.6 L'impresa distributrice è tenuta ad effettuare l'ispezione di ogni tratto della rete almeno con le frequenze indicate nella tabella D.

*Tabella D – Frequenza di ispezione della rete*

Gas naturale	ogni 4 anni
Gas diversi dal gas naturale	ogni 5 anni

12.7 Entro il 31 dicembre 2014 l'impresa distributrice che gestisce reti con condotte in ghisa con giunti canapa e piombo non ancora risanate è tenuta a provvedere alla loro completa sostituzione con condotte in materiali conformi alle norme tecniche vigenti o al loro completo risanamento. Con riferimento alla lunghezza delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo in esercizio al 31 dicembre 2003 e non ancora risanate, l'impresa distributrice provvede alla sostituzione o al risanamento di tali condotte:

- a) entro il 31 dicembre 2008 nella misura minima del 30%;
- b) entro il 31 dicembre 2010 nella misura minima del 50%;
- c) entro il 31 dicembre 2012 nella misura minima del 70%.

Ai fini della individuazione della priorità degli interventi di sostituzione o risanamento di tali condotte, l'impresa distributrice utilizza la metodologia di valutazione dei rischi di dispersioni di gas definita dal Cig ai sensi dell'Articolo 28, comma 28.5. Fino alla pubblicazione da parte del Cig di tale metodologia,

l'impresa distributrice definisce le priorità degli interventi di sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo sulla base di una propria metodologia, ove definita, e/o sulla base delle informazioni in suo possesso. Per interventi di risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo si intendono le tipologie di intervento previste dalle norme tecniche vigenti.

Fermo restando l'obbligo di sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo entro il 31 dicembre 2014, è fatta salva per l'impresa distributrice la facoltà di presentare all'Autorità istanza di deroga ai termini temporali intermedi sopra indicati alle lettere b) e c); l'istanza, adeguatamente motivata sulla base della metodologia di valutazione dei rischi di dispersioni di gas definita dal Cig ai sensi dell'Articolo 28, comma 28.5, o, fino alla pubblicazione da parte del Cig di tale metodologia, sulla base di una propria metodologia, deve essere inviata all'Autorità entro il 31 marzo 2009 ed essere corredata del piano dettagliato degli interventi per l'adempimento degli obblighi di servizio di cui al presente comma. L'istanza si ritiene accolta qualora la Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità non si pronunci entro 180 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza stessa.

12.8 L'impresa distributrice è tenuta a:

- a) realizzare e gestire ogni tratto di rete e di allacciamento che insista su suolo pubblico;
- b) predisporre lo stato di consistenza per ogni impianto di distribuzione in relazione ai tratti di rete posata o sostituita.

12.9 L'impresa distributrice è tenuta a predisporre per ogni impianto di distribuzione il "Rapporto annuale di valutazione dei rischi di dispersioni di gas" mediante l'applicazione della metodologia definita dal Cig di cui all'Articolo 28, comma 28.5.

12.10 L'impresa distributrice è tenuta, all'atto dell'attivazione della fornitura di gas ad un cliente finale, a mettere in atto tutti gli accorgimenti necessari a verificare l'assenza di dispersioni di gas.

12.11 Entro il 31 dicembre 2015 l'impresa distributrice che gestisce reti in acciaio non protette catodicamente è tenuta a provvedere alla loro messa in protezione catodica efficace o alla loro completa sostituzione, fatto salvo quanto prescritto dalla normativa vigente. Con riferimento alla lunghezza delle reti in acciaio non protette catodicamente in esercizio al 31 dicembre 2006, l'impresa distributrice, fatto salvo quanto prescritto dalla normativa vigente, provvede alla loro messa in protezione catodica efficace o alla loro completa sostituzione:

- a) per le reti in AP/MP entro il 31 dicembre 2011 nella misura minima del 100%;
- b) per le reti in BP:
  - (i) entro il 31 dicembre 2010 nella misura minima del 10%;
  - (ii) entro il 31 dicembre 2013 nella misura minima del 40%;
  - (iii) entro il 31 dicembre 2015 nella misura minima del 95%.

È fatta salva per l'impresa distributrice la facoltà di presentare all'Autorità istanza di deroga ai termini temporali di cui alla precedente lettera b); l'istanza, adeguatamente motivata sulla base della metodologia di valutazione dei rischi di

dispersioni di gas definita dal Cig ai sensi dell'Articolo 28, comma 28.5, o, fino alla pubblicazione da parte del Cig di tale metodologia, sulla base di una propria metodologia, deve essere inviata all'Autorità entro il 31 marzo 2009 ed essere corredata del piano dettagliato degli interventi per l'adempimento degli obblighi di servizio di cui al presente comma. L'istanza si ritiene accolta qualora la Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità non si pronunci entro 180 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza stessa.

## ***Titolo II – Indicatori e obblighi di servizio di continuità del servizio di distribuzione***

### **Articolo 13**

#### *Indicatori di continuità del servizio di distribuzione*

13.1 Ai fini della Sezione II della presente RQDG si fa riferimento ai seguenti indicatori di continuità:

- percentuale di clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi;
- durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali per interruzioni con preavviso;
- durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali per interruzioni senza preavviso.

### **Articolo 14**

#### *Inizio dell'interruzione*

14.1 Nel caso di interruzione con preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora di inizio della interruzione dell'erogazione del gas che l'impresa distributrice deve chiaramente indicare nella comunicazione di preavviso a tutti i clienti finali coinvolti nell'interruzione con preavviso.

14.2 Nel caso di interruzione senza preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora in cui si è verificato l'evento che ha provocato l'interruzione o con l'ora della prima chiamata per interruzione della erogazione del gas da parte di un cliente finale coinvolto nell'interruzione senza preavviso.

### **Articolo 15**

#### *Fine dell'interruzione*

15.1 La fine dell'interruzione coincide con l'ora di riattivazione dell'ultimo cliente finale coinvolto nell'interruzione e riattivato al primo tentativo di riattivazione.

### **Articolo 16**

#### *Durata dell'interruzione*

16.1 La durata dell'interruzione è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito dall'Articolo 14, e la fine dell'interruzione, come definita dall'Articolo 15.

- 16.2 Le interruzioni si suddividono in:
- a) interruzioni brevi, se la durata dell'interruzione è minore o uguale a 120 minuti;
  - b) interruzioni lunghe, se la durata dell'interruzione è maggiore di 120 minuti.

#### **Articolo 17**

##### *Durata effettiva dell'interruzione*

- 17.1 La durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione in cui è coinvolto il cliente finale, come definito dall'Articolo 14, e l'ora di riattivazione del cliente finale medesimo.

#### **Articolo 18**

##### *Durata convenzionale dell'interruzione*

- 18.1 La durata convenzionale dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale è il valore in minuti attribuito in via convenzionale alla durata dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale.
- 18.2 All'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale viene attribuita:
- a) durata convenzionale pari a 60 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale minore o uguale a 2 ore;
  - b) durata convenzionale pari a 180 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 2 ore e minore o uguale a 4 ore;
  - c) durata convenzionale pari a 360 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 4 ore e minore o uguale a 8 ore;
  - d) durata convenzionale pari a 960 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 8 ore.

#### **Articolo 19**

##### *Tempo di preavviso al cliente finale dell'interruzione con preavviso*

- 19.1 Il tempo di preavviso al cliente finale dell'interruzione con preavviso è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di comunicazione al cliente finale dell'interruzione e la data di inizio dell'interruzione stessa, come indicata nella comunicazione di preavviso di cui all'Articolo 14, comma 14.1; ai fini del computo del tempo di preavviso non si tiene conto del giorno in cui avviene la comunicazione.
- 19.2 L'impresa distributrice è tenuta a dare un preavviso di almeno un giorno lavorativo dell'interruzione ai clienti finali interessati in tutti i casi in cui l'interruzione possa essere programmata.
- 19.3 L'impresa distributrice indica nella comunicazione di preavviso ai clienti finali coinvolti nell'interruzione con preavviso la data e l'ora di inizio nonché la durata presunta dell'interruzione medesima.

## Articolo 20

*Clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi*

20.1 La percentuale di clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi  $\%NU_{tpr3}$  è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$\%NU_{tpr3} = \frac{NU_{tpr3}}{NU_{tpr}}$$

dove:

- $NU_{tpr3}$  è il numero totale dei clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi coinvolti in interruzioni con preavviso provocate dalle cause indicate dall'Articolo 22, comma 22.1, lettera c);
- $NU_{tpr}$  è il numero totale dei clienti finali coinvolti in interruzioni con preavviso provocate dalle cause indicate dall'Articolo 22, comma 22.1, lettera c).

## Articolo 21

*Durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali*

21.1 La durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali, misurata in minuti con arrotondamento al numero intero, è definita per mezzo della seguente espressione:

$$D = \frac{\sum_{i=1}^n 60 \times U_{i2} + \sum_{i=1}^n 180 \times U_{i4} + \sum_{i=1}^n 360 \times U_{i8} + \sum_{i=1}^n 960 \times U_{i\infty}}{NU}$$

dove:

- le sommatorie sono estese a tutte e solo le  $n$  interruzioni lunghe accadute nell'anno di riferimento dovute alle cause indicate dall'Articolo 22, comma 22.1, lettera c);
- $U_{i2}$  è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga  $i$ -esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 60 minuti;
- $U_{i4}$  è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga  $i$ -esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 180 minuti;
- $U_{i8}$  è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga  $i$ -esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 360 minuti;
- $U_{i\infty}$  è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga  $i$ -esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 960 minuti;
- $NU$  è definito dall'Articolo 8, comma 8.3.

21.2 Nel calcolo dell'indicatore *D* non vengono conteggiati i clienti finali che non vengono riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.

## **Articolo 22**

### *Cause delle interruzioni*

22.1 L'impresa distributrice 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, emergenza come definita dall'Articolo 26, comma 26.1, incidente da gas come definito dall'Articolo 27, comma 27.1, per fatti non imputabili all'impresa distributrice;
- c) altre cause, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

22.2 Per le interruzioni lunghe le cui cause rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), l'impresa distributrice documenta la causa dell'interruzione.

## **Articolo 23**

### *Obblighi di servizio relativi alla continuità*

23.1 L'impresa distributrice dota ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea in modo conforme a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia.

23.2 In assenza di norme tecniche applicabili, l'impresa distributrice dota ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea nei casi in cui:

- a) a valle del gruppo stesso esistano clienti finali particolari (quali ad esempio ospedali, asili, case di riposo) che necessitano di un'erogazione continua del gas;
- b) il gruppo di riduzione finale in antenna abbia una portata nominale maggiore di kW 1.200 (milleduecento) con riferimento al potere calorifico inferiore del gas fornito.

## ***Titolo III – Livelli generali, livelli base, livelli di riferimento e punteggi relativi agli indicatori di sicurezza***

## **Articolo 24**

### *Livelli generali, base e di riferimento relativi agli indicatori di sicurezza*

24.1 I livelli generali di sicurezza del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella E.

Tabella E – Livelli generali relativi ad indicatori di sicurezza

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro il tempo massimo di 120 secondi di cui all'Articolo 9	90%
Percentuale minima di chiamate telefoniche per pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti di cui all'Articolo 10	95%

24.2 Il livello generale relativo al tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento è calcolato, con arrotondamento al primo decimale, su base impresa distributrice mediante la seguente formula:

$$\%CPI = \frac{NC_{PI}}{NC_{PI} + NC_{PIFS}} \times 100$$

dove:

- $NC_{PI}$  è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento con tempo di risposta entro 120 secondi;
- $NC_{PIFS}$  è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento con tempo di risposta oltre 120 secondi.

24.3 Il livello generale di pronto intervento relativo al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento indicato in tabella E si calcola, con arrotondamento al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$\%PI = \frac{N_{PI}}{N_{PI} + N_{PIFS}} \times 100$$

dove:

- $N_{PI}$  è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice è giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti;
- $N_{PIFS}$  è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice non è giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettera c).

L'impresa distributrice documenta la causa del mancato rispetto per le chiamate telefoniche per le quali non è giunto sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettere a) e b).

24.4 Entro il 31 marzo dell'anno successivo all'anno di riferimento, l'impresa distributrice che non ha rispettato per l'anno di riferimento il livello generale del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento indicato in tabella E è tenuta:

- a) al pagamento alla Cassa, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, di una penalità pari a euro 500,00 (cinquecento) per ogni intervento effettuato a seguito di chiamata telefonica per pronto intervento mancante al raggiungimento di tale livello generale a partire dal 90% previsto dall'obbligo di servizio di cui all'Articolo 12, tabella C, da versare

nel Conto per la qualità dei servizi gas di cui all'Articolo 71, comma 71.1; ai fini del raggiungimento di tale livello generale, si tiene conto di una franchigia di una chiamata telefonica per la quale l'impresa distributrice non sia giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettera c);

- b) all'invio all'Autorità di una comunicazione scritta con la quale l'impresa distributrice indica:
  - (i) l'avvenuto pagamento alla Cassa delle penalità di cui alla precedente lettera a);
  - (ii) l'ammontare totale pagato;
  - (iii) gli estremi del pagamento;
  - (iv) l'impianto di distribuzione per il quale sono state pagate le penalità.

#### ***Titolo IV – Servizio di pronto intervento, emergenze e incidenti da gas***

##### **Articolo 25**

##### *Servizio di pronto intervento*

25.1 L'impresa distributrice:

- a) deve disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia;
- b) deve disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- c) è tenuta a pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento ed a comunicarli in forma scritta, per la dovuta informazione ai clienti finali, al venditore al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione;
- d) nel caso di eventuale variazione dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, è tenuta alla pubblicazione immediata sul proprio sito internet dei nuovi recapiti telefonici ed alla loro tempestiva comunicazione in forma scritta ai venditori che svolgono l'attività di vendita sul suo territorio ed all'Autorità con le modalità da essa definite;
- e) invia il personale da esso incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni indicate all'Articolo 10, comma 10.3;
- f) nel caso di dispersione a valle del punto di riconsegna, al fine di garantire la pubblica incolumità sospende la fornitura di gas fino a quando non sia stata eliminata la dispersione di gas;
- g) deve disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento.

25.2 A partire dall'1 luglio 2009 l'impresa distributrice deve disporre, per tutti gli impianti di distribuzione da essa gestiti, nessuno escluso, di uno o più centralini di

pronto intervento ai sensi dell'Articolo 25, comma 25.1, lettera b), in grado di assicurare, in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 25.1:

- a) la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b) un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.

## **Articolo 26**

### *Emergenze*

26.1 Ai fini dell'applicazione della Sezione II della presente RQDG si definisce come emergenza un evento in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e per la continuità del servizio di distribuzione e che provochi una o più delle seguenti condizioni:

- a) fuori servizio non programmato di punti di consegna o di punti di interconnessione;
- b) fuori servizio non programmato di reti AP o MP o BP che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad uno o più clienti finali;
- c) dispersione di gas con interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad uno o più clienti finali;
- d) disservizio provocato da eccesso o difetto di pressione in rete rispetto ai valori previsti dalle norme tecniche vigenti.

Si definisce inoltre emergenza qualunque evento che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad almeno 250 clienti finali e per il quale l'erogazione del gas non venga riattivata a tutti i clienti finali coinvolti presenti entro 24 ore dall'inizio dell'interruzione, con esclusione dei clienti finali che non vengano riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.

26.2 L'impresa distributrice deve disporre di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che la pongano in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze 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 il complesso degli impianti interessati dall'emergenza e garantire la continuità del servizio di distribuzione;
- c) le modalità di redazione del rapporto dell'emergenza.

26.3 L'impresa distributrice dà comunicazione al Cig, dell'emergenza entro 5 giorni di calendario dal suo insorgere; entro 30 giorni di calendario dall'eliminazione dell'emergenza, l'impresa distributrice manda al Cig un rapporto sulla stessa dal quale risultino almeno le cause dell'emergenza, ove accertate, e le misure adottate dall'impresa distributrice per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione.

## **Articolo 27**

### *Incidenti da gas*

27.1 Ai fini dell'applicazione della Sezione II della presente RQDG si definisce come incidente da gas un evento che coinvolga il gas distribuito a mezzo di reti, che

interessi una qualsiasi parte dell'impianto di distribuzione e/o di impianti dei clienti finali, compresi gli apparecchi di utilizzazione, e che provochi il decesso o lesioni gravi di persone o danni a cose per un valore non inferiore a 1.000 euro e che sia provocato da una delle seguenti cause:

- a) una dispersione di gas (volontaria o non);
- b) una combustione incontrollata in un apparecchio di utilizzo del gas;
- c) una cattiva combustione in un apparecchio di utilizzo del gas, compresa quella dovuta ad insufficiente aerazione;
- d) una inadeguata evacuazione dei prodotti della combustione in un apparecchio di utilizzo del gas.

27.2 Ai fini dell'applicazione della Sezione II della presente RQDG si definiscono come lesioni gravi le ferite, l'intossicazione, le ustioni o comunque i traumi alla persona che comportino il ricovero in ospedale o il rilascio di certificazione medica con prognosi di almeno 24 ore.

27.3 L'impresa distributrice deve disporre di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che la pongano in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione degli incidenti da gas 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'incidente da gas;
- b) un piano di gestione dell'incidente da gas con le modalità di intervento e le misure da adottare per mettere in sicurezza il complesso degli impianti interessati, per ridurre i rischi per i clienti e per gli addetti e per ripristinare la continuità del servizio di distribuzione;
- c) le modalità di redazione del rapporto dell'incidente da gas.

27.4 L'impresa distributrice dà comunicazione al Cig dell'incidente da gas, che lo coinvolga direttamente o di cui sia venuto a conoscenza, entro 5 giorni di calendario dal suo accadimento; entro 30 giorni di calendario dalla data di accadimento dell'incidente da gas, l'impresa distributrice invia al Cig un rapporto sullo stesso dal quale risultino almeno le cause dell'incidente, ove accertate, e le misure adottate dall'impresa distributrice per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione.

27.5 Entro il 30 giugno di ogni anno il Cig comunica all'Autorità l'elenco degli incidenti da gas di cui sia venuto a conoscenza, accaduti nell'anno precedente a quello di comunicazione e relativi a gas distribuito a mezzo di rete, indicando per ciascuno di essi:

- a) se l'incidente da gas ha interessato:
  - (i) solo l'impianto di distribuzione;
  - (ii) solo impianti di clienti finali;
  - (iii) sia l'impianto di distribuzione sia impianti di clienti finali;
- b) l'impianto di distribuzione interessato dall'incidente da gas o al quale erano allacciati gli impianti di clienti finali interessati dall'incidente da gas;
- c) la ragione sociale dell'impresa distributrice che gestiva l'impianto di distribuzione interessato dall'incidente da gas o al quale erano allacciati gli impianti di clienti finali interessati dall'incidente da gas;
- d) il comune e la data nel quale è avvenuto l'incidente da gas;

- e) il tipo di gas coinvolto nell'incidente da gas, distinguendo tra gas naturale e gas diverso dal gas naturale;
- f) la causa dell'incidente da gas, ove disponibile.

27.6 Il Cig per ognuno degli anni 2009-2012 utilizza l'importo di 60.000 euro per la copertura degli oneri derivanti dall'attuazione dei compiti ad esso affidati dall'Articolo 26 e dall'Articolo 27. Il Cig entro il 31 marzo di ogni anno, a partire dal 2010, con riferimento all'anno concluso, trasmette all'Autorità un rendiconto delle somme trasferite dalla Cassa ai sensi del presente comma, con l'indicazione del loro utilizzo. La Cassa entro il 31 maggio 2010, e successivamente con cadenza annuale entro lo stesso termine con riferimento rispettivamente al 2009 e agli anni 2010-2012, preleva l'importo di cui sopra dal Conto di cui all'Articolo 71, comma 71.1, e lo versa al Cig.

#### ***Titolo V – Norme tecniche per la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione***

##### **Articolo 28**

##### *Norme tecniche*

- 28.1 Fatta salva la legislazione vigente in materia, ai fini dell'attuazione della Sezione II della presente RQDG si applicano le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti Uni e Cei.
- 28.2 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.
- 28.3 L'impresa distributrice ha l'obbligo di rispettare le norme tecniche, le specifiche tecniche, i rapporti tecnici e le linee guida di cui ai precedenti commi 28.1 e 28.2, con particolare riguardo alla compilazione dei rapporti previsti per ogni misura od intervento effettuati. L'impresa distributrice è inoltre tenuta al rispetto di quanto previsto dal Decreto 16 aprile 2008, pubblicato l'8 maggio 2008 sul Supplemento Ordinario n. 115 alla Gazzetta Ufficiale n. 107, dei Ministeri dello Sviluppo Economico e dell'Interno recante "Regola tecnica per la progettazione, costruzione, collaudo, esercizio e sorveglianza delle opere e dei sistemi di distribuzione e di linee dirette del gas naturale con densità non superiore a 0,8".
- 28.4 L'impresa distributrice ha l'obbligo di compilare il "Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione" secondo quanto previsto dalla normativa vigente, ove applicabile, nel rispetto della metodologia definita dall'Apce.
- 28.5 Ai fini dell'attuazione di quanto previsto dall'Articolo 12, comma 12.7, il Cig definisce una metodologia per la valutazione dei rischi di dispersioni di gas su tubazioni in ghisa, in acciaio non protetto catodicamente o in altro materiale non previsto dalle norme tecniche vigenti finalizzata all'individuazione delle priorità degli interventi di sostituzione o risanamento di tali tubazioni.

**Titolo VI – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di sicurezza e continuità**

**Articolo 29**

*Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità*

- 29.1 L'impresa distributrice predispone appropriati strumenti, anche su base informatica, al fine di registrare le informazioni e i dati relativi alla sicurezza ed alla continuità del servizio di distribuzione del gas regolati dalla Sezione II della presente RQDG.
- 29.2 L'impresa distributrice registra per ogni impianto di distribuzione:
- a) il periodo di gestione;
  - b) il codice univoco con cui l'impresa distributrice identifica l'impianto di distribuzione;
  - c) il codice univoco e l'ubicazione dei punti di consegna, suddividendo tra punti di consegna dotati e non dotati di telecontrollo;
  - d) il tipo di gas distribuito, suddividendo tra gas naturale, gas di petrolio liquefatto, gas manifatturato e altro tipo di gas;
  - e) il numero di sistemi di protezione catodica in cui è stata suddivisa la rete;
  - f) il numero di posti di misura del potenziale di protezione catodica della condotta;
  - g) il numero totale dei punti selezionati per la misura del potenziale di protezione catodica della condotta suddividendo tra:
    - (i) punti nei quali la misura è effettuata in continuo e trasmessa mediante telecontrollo;
    - (ii) punti nei quali la misura non è effettuata in continuo;
  - h) il numero totale delle misure di potenziale delle condotte in acciaio non effettuate in continuo, assumendo un numero massimo di 12 misure di potenziale conforme alle norme tecniche vigenti per ogni punto selezionato;
  - i) l'avvenuta predisposizione del "Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione";
  - j) il tipo di odorizzante impiegato per l'odorizzazione del gas distribuito, suddividendo tra THT, TBM e altro;
  - k) la tipologia degli impianti di odorizzazione, suddividendo tra impianti a dosaggio diretto dell'odorizzante con allarmi trasmessi mediante telecontrollo e altro tipo di impianto;
  - l) il quantitativo complessivo di odorizzante, misurato in chilogrammi, se introdotto dall'impresa distributrice nel gas distribuito;
  - m) il numero totale dei punti selezionati per la misura del grado di odorizzazione del gas distribuito;
  - n) il numero totale delle misure del grado di odorizzazione del gas distribuito;
  - o) l'elenco dei comuni serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
  - p) il numero di clienti finali serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno di riferimento e al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddiviso per provincia;
  - q) la lunghezza della rete, misurata in metri, al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP e a sua volta in base al materiale delle condotte in:

- (i) acciaio sottoposto a protezione catodica efficace, distinguendo tra rete sottoposta e non sottoposta a telecontrollo del grado di protezione catodica;
  - (ii) acciaio non protetto catodicamente, comprensivo dell'acciaio in protezione catodica non efficace;
  - (iii) ghisa con giunti canapa e piombo;
  - (iv) ghisa con altre modalità di giunzione;
  - (v) polietilene;
  - (vi) altro.
- r) la lunghezza della rete in ghisa con giunti canapa e piombo, in acciaio non protetto catodicamente o in altro materiale non previsto dalla normativa vigente, misurata in metri, risanata o sostituita con altro materiale nell'anno di riferimento, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP, tra rete risanata e rete sostituita e, per quest'ultima, in base al materiale delle nuove condotte, distinguendo in:
- (i) acciaio protetto catodicamente;
  - (ii) polietilene;
  - (iii) altro materiale;
- s) il numero totale dei gruppi di riduzione finale, distinguendo tra gruppi di riduzione finale dotati e non dotati di telecontrollo.

29.3 Per l'ispezione della rete l'impresa distributrice registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale appartiene la rete ispezionata;
- b) la lunghezza della rete ispezionata, misurata in metri, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP;
- c) l'elenco delle vie o delle strade lungo le quali sono posati i tratti di rete ispezionata e la data di effettuazione dell'ispezione di ciascun tratto di rete; nel caso in cui tutta la rete sia stata ispezionata, l'impresa distributrice lo dichiara con riferimento alla cartografia aggiornata ad una data non anteriore al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

29.4 L'impresa distributrice per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione, registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sulla quale insiste la dispersione localizzata;
- b) il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata;
- c) la data di localizzazione della dispersione;
- d) il luogo ove è stata localizzata la dispersione con adeguati riferimenti per la sua individuazione sulla cartografia o in altro modo (per esempio, con il recapito, il codice del gruppo di misura), per assicurare la sua rintracciabilità;
- e) la classificazione della dispersione, suddividendo tra dispersione di classe A1, di classe A2, di classe B e di classe C suddividendo la dispersione localizzata in:
  - (i) dispersione localizzata a seguito della ricerca delle dispersioni sulla rete;
  - (ii) dispersione localizzata a seguito di segnalazione di terzi;

- f) la tipologia del punto di impianto di distribuzione sul quale è stata localizzata la dispersione, distinguendo tra punto AP/MP e BP e suddividendo a sua volta il punto in:
  - (i) rete;
  - (ii) impianto di derivazione di utenza parte interrata;
  - (iii) impianto di derivazione di utenza parte aerea;
  - (iv) gruppo di misura;
- g) la data di eliminazione della dispersione.

29.5 L'impresa distributrice registra tutte le operazioni svolte a partire dall'ispezione programmata o dalla segnalazione al servizio di pronto intervento fino alla localizzazione ed eliminazione della dispersione mediante i seguenti documenti operativi:

- a) per le dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate:
  - (i) riepilogo della rete ispezionata nell'anno, suddividendo i metri di rete ispezionata in BP e in AP/MP, nel quale devono essere riportate le dispersioni prelocalizzate e localizzate, ciascuna con il codice univoco;
  - (ii) rapporto giornaliero o settimanale di effettuazione dell'ispezione programmata, completo di indicazione delle strade ispezionate e dei dati generali dell'attività di prelocalizzazione previsti dalla norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete, con riportate le dispersioni prelocalizzate, individuate ciascuna dal proprio codice univoco;
  - (iii) per ciascuna delle dispersioni prelocalizzate, ciascuna individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di prelocalizzazione, contenente i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete;
  - (iv) per ciascuna delle dispersioni localizzate, ciascuna individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di localizzazione, contenente i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete;
  - (v) ordine di lavoro o documento operativo, attestante l'eliminazione della dispersione, individuata dal proprio codice univoco, completo della data e dell'ora di eliminazione della dispersione;
- b) per le dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi:
  - (i) riepilogo delle chiamate telefoniche per il pronto intervento relative alla segnalazioni di dispersioni di gas sull'impianto di distribuzione, ciascuna con il relativo codice univoco, localizzate nell'anno di riferimento a seguito di segnalazione di terzi;
  - (ii) per ciascuna delle dispersioni localizzate dal servizio di pronto intervento, ciascuna individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di pronto intervento e di localizzazione contenente i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete, con esclusione dei dati relativi all'attività di prelocalizzazione della dispersione;
  - (iii) ordine di lavoro o documento operativo attestante l'eliminazione della dispersione, individuata dal proprio codice univoco, completo della data e dell'ora di eliminazione della dispersione.

- 29.6 Per ogni misura del potenziale di protezione catodica della rete in acciaio l'impresa distributrice registra:
- il codice univoco dell'impianto di distribuzione sul quale insiste il punto di misura del potenziale di protezione catodica;
  - il codice univoco del punto selezionato per la misura del potenziale di protezione catodica;
  - 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.
- 29.7 Per ogni misura del grado di odorizzazione l'impresa distributrice registra:
- il codice univoco dell'impianto di distribuzione sul quale insiste il punto di misura del grado di odorizzazione;
  - il codice univoco del punto di misura del grado di odorizzazione;
  - la data di effettuazione della misura del grado di odorizzazione;
  - l'esito del controllo del grado di odorizzazione, suddividendo in conforme e non conforme alle norme tecniche vigenti.
- 29.8 Per ogni richiesta di pronto intervento l'impresa distributrice registra:
- il codice con cui l'impresa distributrice individua la prestazione di pronto intervento;
  - il codice univoco con cui l'impresa distributrice identifica la richiesta di pronto intervento;
  - la classificazione della richiesta di pronto intervento in base alle situazioni indicate dall'Articolo 10, comma 10.3; la classificazione della situazione alla quale riferire la chiamata di pronto intervento avviene in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento o dall'operatore di pronto intervento, eventualmente corrette in base ai riscontri in loco; nel caso in cui si tratti di un falso allarme, la chiamata viene classificata in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento o dall'operatore di pronto intervento;
  - la data e l'ora di inizio della chiamata telefonica per pronto intervento;
  - la data e l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'impresa distributrice per il pronto intervento;
  - limitatamente agli interventi relativi a dispersione di gas di classe A1 o A2 localizzata su parti non interrate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura, la data e l'ora di eliminazione della dispersione;
  - il codice univoco dell'impianto di distribuzione alla quale si riferisce la chiamata telefonica per pronto intervento.
- 29.9 Per ogni chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento l'impresa distributrice registra:
- la data e l'ora di inizio della chiamata telefonica;
  - l'istante di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o, se precedente, della fine della chiamata;
  - l'esito della chiamata (conversazione con un operatore effettuata o meno).
- 29.10 Per ogni interruzione lunga l'impresa distributrice registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale si riferisce l'interruzione lunga dell'erogazione del gas;
- b) il codice univoco dell'interruzione lunga;
- c) il tipo di interruzione lunga distinguendo tra interruzione con preavviso e senza preavviso;
- d) nel caso di interruzione lunga con preavviso, la data di preavviso;
- e) la causa dell'interruzione lunga tra quelle previste dall'Articolo 22, comma 22.1;
- f) il numero dei clienti finali coinvolti, suddiviso in base alla durata convenzionale dell'interruzione dell'erogazione della fornitura;
- g) la data e l'ora di inizio dell'interruzione lunga;
- h) la data e l'ora di fine dell'interruzione lunga;
- i) il numero dei clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga e non riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.

29.11 Per ogni interruzione breve l'impresa distributrice registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale si riferisce l'interruzione breve;
- b) il codice univoco dell'interruzione breve;
- c) la causa dell'interruzione breve tra quelle previste dall'Articolo 22, comma 22.1;
- d) il numero dei clienti finali coinvolti nell'interruzione breve.

Dagli obblighi di registrazione sono escluse le interruzioni brevi dovute a sostituzione del gruppo di misura ad un solo cliente finale.

### **Articolo 30**

#### *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

30.1 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella Sezione II della presente RQDG, l'impresa distributrice:

- a) mantiene gli strumenti di cui all'Articolo 29, comma 29.1, continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante adeguati sistemi di collegamento, anche informatici, 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 cinque anni solari successivi a quello della registrazione.

### **Articolo 31**

#### *Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

31.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare all'Autorità, per ciascun impianto di distribuzione, individuato dal relativo codice, l'elenco dei comuni serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione. Entro la stessa data e in modo contestuale, l'impresa distributrice è altresì tenuta a comunicare le informazioni e i dati di cui ai commi

da 31.2 a 31.8. I dati relativi ai comuni per i quali è in corso il periodo di subentro o di avviamento nell'anno di riferimento non devono essere comunicati, ad eccezione del numero di clienti finali allacciati, con riferimento al 31 dicembre dell'anno di riferimento e al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento ed alla lunghezza delle reti, suddivise in AP/MP e BP, con riferimento al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

31.2 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:

- a) il numero di clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddiviso per provincia;
- b) il numero di clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
- c) l'ubicazione dei punti di consegna suddividendo tra punti di consegna dotati e non dotati di telecontrollo;
- d) i metri di rete in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddivisi per rete AP/MP e BP e distinguendo a sua volta in:
  - (i) rete in acciaio messa in protezione catodica efficace, distinguendo tra rete sottoposta e non sottoposta a telecontrollo del grado di protezione catodica;
  - (ii) rete in acciaio non protetta catodicamente, comprensiva dell'acciaio in protezione catodica non efficace;
  - (iii) rete in polietilene;
  - (iv) rete in ghisa con giunto canapa e piombo;
  - (v) rete in ghisa con altro tipo di giunzione;
  - (vi) rete in altro materiale;
- e) i metri di rete ispezionata con ricerca programmata delle dispersioni, suddivisi per rete AP/MP e BP;
- f) la lunghezza della rete in ghisa con giunti canapa e piombo, in acciaio non protetto catodicamente o in altro materiale non previsto dalla normativa vigente, misurata in metri, risanata o sostituita con altro materiale nell'anno di riferimento, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP, tra rete risanata e rete sostituita e, per quest'ultima, in base al materiale delle nuove condotte, distinguendo in:
  - (i) acciaio messo in protezione catodica efficace;
  - (ii) polietilene;
  - (iii) altro materiale.
- j) numero totale dei gruppi di riduzione finale, distinguendo a sua volta tra gruppi di riduzione finale dotati e non dotati di telecontrollo.

31.3 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alle dispersioni di gas localizzate l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:

- a) il numero di dispersioni localizzate in base alla ricerca programmata delle dispersioni suddivise in classe A1, classe A2, classe B e classe C, a sua volta distinguendo:
  - (i) su rete;
  - (ii) su impianto di derivazione di utenza parte interrata;
  - (iii) su impianto di derivazione di utenza su parte aerea;
  - (iv) su gruppo di misura;

- b) il numero di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi, con esclusione di quelle dovute a danneggiamento delle tubazioni da parte di terzi, suddivise in classe A1, classe A2, classe B e classe C, a sua volta distinguendo:
  - (i) su rete;
  - (ii) su impianto di derivazione di utenza parte interrata;
  - (iii) su impianto di derivazione di utenza su parte aerea;
  - (iv) su gruppo di misura;
- c) il numero di dispersioni localizzate di classe A2 distinguendo in:
  - (i) riparate entro 5 giorni solari successivi alla data di localizzazione;
  - (ii) oltre 5 giorni solari successivi alla data di localizzazione.

31.4 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alla protezione catodica l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:

- a) il numero totale delle misure del potenziale della condotta in acciaio effettuate non in continuo, assumendo un numero massimo di 12 misure di potenziale conforme alle norme tecniche vigenti per ogni punto selezionato;
- b) il numero di sistemi di protezione catodica in cui è suddivisa la rete;
- c) il numero dei posti di rilievo del potenziale di protezione catodica della condotta;
- d) il numero totale dei punti selezionati per la misura del potenziale di protezione catodica della condotta suddividendo tra:
  - (i) punti nei quali la misura è effettuata in continuo e trasmessa mediante telecontrollo;
  - (ii) punti nei quali la misura non è effettuata in continuo.

31.5 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione all'odorizzazione del gas distribuito l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:

- a) il numero totale di misure effettuate del grado di odorizzazione del gas;
- b) il tipo di odorizzante utilizzato;
- c) la quantità di gas immessa nell'impianto di distribuzione;
- d) la quantità di odorizzante introdotto nel gas distribuito;
- e) se gli impianti di odorizzazione, ove previsti dalle norme tecniche vigenti, sono a dosaggio diretto dell'odorizzante in tutti i punti di consegna con allarmi trasmessi mediante telecontrollo.

31.6 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alle interruzioni l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:

- a) per le interruzioni con preavviso e senza preavviso separatamente:
  - (i) il numero delle interruzioni suddividendo tra brevi e lunghe e distinguendo ulteriormente in base alle cause indicate dall'Articolo 22, comma 22.1;
  - (ii) il numero dei clienti finali coinvolti nelle interruzioni suddividendo tra quelli coinvolti in interruzioni brevi e lunghe e distinguendo ulteriormente in base alle cause indicate dall'Articolo 22, comma 22.1;
  - (iii) il numero dei clienti finali coinvolti nelle interruzioni lunghe, con esclusione di quelle provocate dalle cause indicate dall'Articolo 22, comma 22.1, lettere a) e b), suddividendo in base alla durata convenzionale dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente

finale tra durata convenzionale di 60 minuti, di 180 minuti, di 360 minuti e di 960 minuti;

- b) per le sole interruzioni con preavviso, con esclusione di quelle provocate dalle cause indicate dall'Articolo 22, comma 22.1, lettere a) e b), il numero di clienti finali coinvolti nell'interruzione distinguendo tra clienti finali con tempo di preavviso maggiore o uguale a 3 giorni lavorativi e clienti finali con tempo di preavviso minore di 3 giorni lavorativi.

Non devono essere comunicati i dati relativi alle interruzioni derivanti da:

- a) richieste di prestazioni dei clienti finali;
- b) interventi conseguenti a chiamate telefoniche per pronto intervento;
- c) sostituzione del gruppo di misura ad un solo cliente finale con durata dell'interruzione dell'erogazione del gas inferiore a due ore.

31.7 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno di riferimento precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica:

- a) il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento;
- b) il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il tempo massimo di 60 minuti, suddividendo le chiamate in base alle cause di cui all'Articolo 49;
- c) il tempo effettivo medio di esecuzione del pronto intervento calcolato sulla base dei tempi effettivi di pronto intervento sia delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti sia delle chiamate per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 49, comma 49.1 lettera c).

31.8 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità e relative a dispersioni di gas di classe A1 o A2 localizzate su parti non interrate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:

- a) il numero totale di tali chiamate telefoniche per pronto intervento;
- b) il tempo medio effettivo di messa in sicurezza, calcolato sulla base dei tempi effettivi di eliminazione delle dispersioni di classe A1 e A2 localizzate su parti non interrate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura.

31.9 In relazione alle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:

- a) il numero totale delle chiamate telefoniche;
- b) il numero totale delle chiamate telefoniche per le quali il tempo di risposta abbia superato i 120 secondi.

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

31.11 Nel caso di cambio di gestione dell'impianto di distribuzione a seguito di gare per il rinnovo delle concessioni:

- a) l'impresa distributrice uscente comunica in forma scritta all'Autorità, entro 7 giorni lavorativi dalla data di fine della gestione, la ragione sociale dell'impresa distributrice entrante e la data dell'ultimo giorno di gestione;

- b) l'impresa distributrice entrante comunica in forma scritta all'Autorità, entro 7 giorni lavorativi dalla data di inizio della gestione, la data del primo giorno di gestione, il numero di pronto intervento ed una descrizione sintetica degli aspetti economici che hanno caratterizzato l'offerta per l'assegnazione della concessione.

## ***Titolo VII – Recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione***

### **Articolo 32**

#### ***Recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale***

- 32.1 La partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza decorre:
- dall'1 gennaio 2010 per le imprese distributrici di gas naturale che al 31 dicembre 2007 servivano almeno 50.000 clienti finali;
  - dall'1 gennaio 2011 per le imprese distributrici di gas naturale che al 31 dicembre 2007 servivano meno di 50.000 ed almeno 10.000 clienti finali;
  - dall'1 gennaio 2012 per le imprese distributrici di gas naturale che al 31 dicembre 2007 servivano meno di 10.000 clienti finali.

La partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza è relativa a tutti gli impianti di distribuzione gestiti dall'impresa distributrice. Le imprese distributrici di gas naturale di cui alla precedente lettera a) possono partecipare in via volontaria al sistema incentivante i recuperi di sicurezza per l'anno 2009 dandone comunicazione scritta all'Autorità entro il 31 marzo 2009.

Le imprese distributrici di gas naturale di cui alla precedente lettera b) hanno facoltà di richiedere una deroga alla partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza per l'anno 2011 o per entrambi gli anni 2011 e 2012.

Le imprese distributrici di gas naturale di cui alla precedente lettera c) hanno facoltà di richiedere di una deroga alla partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza per l'anno 2012.

Le imprese distributrici che si avvalgono della suddetta facoltà di deroga sono tenute a darne comunicazione scritta all'Autorità entro il 31 marzo dello stesso anno per il quale intendono richiedere la deroga alla partecipazione e a versare sul Conto per la qualità dei servizi gas di cui all'Articolo 71, comma 71.1, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, un importo annuale *IMP* per ciascuno degli anni di mancata partecipazione di cui sopra pari a:

$$IMP = NU_{d,t} \times VAL_{CONV} \times 0,01$$

dove:

- $VAL_{CONV}$  è definito al comma 32.4;
- $NU_{d,t}$  è il numero dei clienti finali serviti dall'impresa distributrice di gas naturale al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento  $t$ .

- 32.2 L'impresa distributrice che partecipa al sistema incentivante i recuperi di sicurezza deve soddisfare per tutti gli impianti di distribuzione da essa gestiti,

dall'1 gennaio dell'anno per il quale partecipa a tale sistema, i seguenti requisiti nessuno escluso:

- a) avere effettuato tutti i controlli del grado di odorizzazione del gas comunicati all'Autorità mediante analisi gascromatografica, in campo o tramite invio di un campione di gas prelevato dall'impianto ad un laboratorio accreditato SINAL;
- b) disporre di procedure operative nel rispetto delle norme tecniche vigenti e, ove mancanti, delle linee guida di cui all'Articolo 28, comma 28.2, almeno per le seguenti attività di:
  - (i) pronto intervento;
  - (ii) odorizzazione del gas;
  - (iii) attivazione della fornitura;
  - (iv) classificazione delle dispersioni localizzate;
  - (v) ricerca programmata delle dispersioni;
  - (vi) protezione catodica;
  - (vii) sorveglianza degli impianti di riduzione, di odorizzazione, ove previsti, e di attrezzature a pressione al fine di garantire la sicurezza e mantenere in efficienza tali impianti e garantire la continuità di esercizio;
  - (viii) gestione delle emergenze;
  - (ix) gestione degli incidenti da gas.

32.3 Gli incentivi e le penalità derivanti dall'applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza sono calcolati su base di ambito provinciale di impresa. Possono essere inclusi nell'ambito provinciale di impresa solo gli impianti di distribuzione per i quali vi sia almeno un comune servito che, per l'intero anno di riferimento, non sia stato in periodo di avviamento o in periodo di subentro. L'impresa distributrice ha facoltà di accorpate in un unico ambito provinciale di impresa altri ambiti provinciali di impresa con numero di clienti finali allacciati non superiore a 25.000 alla data del 31 dicembre 2007, purché appartenenti alla stessa regione, dandone comunicazione all'Autorità entro 31 marzo del 2009 o del primo anno di partecipazione, se successivo. Gli ambiti provinciali di impresa vengono definiti dall'Autorità con riferimento all'anno di prima partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza e con validità per l'intero periodo regolatorio.

32.4 L'ammontare degli incentivi per recuperi di sicurezza correlati all'odorizzazione  $INC_{OD,t,j}$  per ogni impianto di distribuzione  $j$  per l'anno  $t$  di riferimento, espresso in euro, è pari, con arrotondamento al secondo decimale, a:

$$INC_{OD,t,j} = Q_{effOD,t,j} \times NU_{t,j} \times VAL_{CONV} = (0,05 \times F_{OD,t,j} \times Q_{max}) \times NU_{t,j} \times VAL_{CONV}$$

dove:

- $F_{OD,t,j}$  è calcolato, con arrotondamento al terzo decimale, mediante la seguente formula:

$$F_{OD,t,j} = 0,141 \times K_{OD,t,j} + 0,859$$

con  $1 < F_{OD,t,j} \leq 1,3$  e  $K_{OD,t,j}$  pari al rapporto, con arrotondamento alla seconda cifra decimale, tra il numero di misure del grado di odorizzazione effettuate nell'anno  $t$  nell'impianto di distribuzione  $j$  ed il numero minimo obbligatorio annuo di misure del grado di odorizzazione del gas ai sensi di

quanto disposto dall'Articolo 8, comma 8.5, per il medesimo impianto di distribuzione  $j$ ;

- $Q_{max}$  è pari a 0,04;
- $NU_{j,t}$  è definito all'Articolo 8, comma 8.3;
- $VAL_{CONV}$  è pari a 130 euro all'anno per cliente finale servito.

32.5 L'ammontare degli incentivi per recuperi di sicurezza correlati all'odorizzazione  $INC_{OD,t,k}$  per ogni ambito provinciale di impresa  $k$  per l'anno  $t$  di riferimento, espresso in euro, è pari a:

$$INC_{OD,t,k} = \sum_j INC_{OD,t,j}$$

dove  $INC_{OD,t,j}$  è calcolato ai sensi del precedente comma 32.4 con riferimento agli impianti di distribuzione  $j$  appartenenti all'ambito provinciale di impresa  $k$ .

32.6 Ai fini del calcolo degli incentivi e delle penalità per recuperi di sicurezza correlati alle dispersioni di gas si fa riferimento all'indicatore "numero di dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali" ( $DT_{CONV,j,t}$ ) che è calcolato per ogni impianto di distribuzione  $j$  e per ogni anno  $t$  con arrotondamento al terzo decimale mediante la seguente formula:

$$DT_{CONV,j,t} = \left[ \frac{10 \times DT_{j,t} + DTA_{j,t}}{NU_{j,t}} \right] \times 1.000$$

dove:

- $DT_{j,t}$  è definito all'Articolo 7, comma 7.1, per l'impianto di distribuzione  $j$  per l'anno  $t$ ;
- $DTA_{j,t}$  per l'impianto di distribuzione  $j$  e per l'anno  $t$  è il numero totale di dispersioni localizzate sulla parte aerea degli impianti di derivazione di utenza e sui gruppi di misura su segnalazione di terzi e comprendono le dispersioni localizzate a seguito di segnalazione da parte di personale dipendente dell'impresa distributrice o di imprese che lavorano per suo conto;
- $NU_{j,t}$  è definito all'Articolo 8, comma 8.3.

32.7 Il livello effettivo  $LivEff_{k,t}$  per l'ambito provinciale di impresa  $k$  e per l'anno di riferimento  $t$  è calcolato a partire dai  $DT_{CONV,j,t}$  degli impianti di distribuzione appartenenti a tale ambito provinciale  $k$  con arrotondamento al terzo decimale mediante la seguente formula:

$$LivEff_{k,t} = \frac{\sum_{j=1}^n DT_{CONV,j,t} \times NU_{j,t}}{\sum_{j=1}^n NU_{j,t}}$$

32.8 Il livello effettivo  $LivEff_{k,t-1,t}$  per l'ambito provinciale di impresa  $k$  e per il biennio ( $t, t-1$ ) è pari alla media ponderata dei livelli effettivi  $LivEff_{k,t-1}$  e  $LivEff_{k,t}$

utilizzando come pesi il numero di utenti in ciascuno dei due anni del biennio costituito dall'anno  $t-1$  precedente all'anno di riferimento e dall'anno di riferimento  $t$ . Il livello effettivo  $LivEff_{k,t-1,t}$  è calcolato per ogni ambito provinciale  $k$  e per ogni biennio  $(t, t-1)$  con arrotondamento al secondo decimale mediante la seguente formula:

$$LivEff_{k,t-1,t} = \frac{LivEff_{k,t} \times \sum_{j=1}^n NU_{j,t} + LivEff_{k,t-1} \times \sum_{j=1}^n NU_{j,t-1}}{\sum_{j=1}^n NU_{j,t} + \sum_{j=1}^n NU_{j,t-1}}$$

dove  $NU_{j,t-1}$  è pari al numero di clienti finali serviti dall'impianto di distribuzione  $j$  al 31 dicembre dell'anno precedente al biennio  $(t, t-1)$ .

32.9 Il livello di partenza  $LivPart_k$  per ogni ambito provinciale di impresa  $k$  è definito dall'Autorità con proprio provvedimento ed è pari al livello effettivo  $LivEff_{k,t-1,t}$  dell'ambito provinciale di impresa  $k$  calcolato con riferimento al biennio immediatamente precedente l'anno di prima partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza.

32.10 Qualora per effetto di scadenze o rinnovi di concessione a livello comunale il numero di clienti finali allacciati al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento di un ambito provinciale di impresa vari più del 25% (in aumento o in diminuzione) rispetto al numero di clienti finali dello stesso ambito rispetto all'anno precedente, l'impresa distributrice interessata segnala la variazione all'Autorità che adotta i provvedimenti di ridefinizione del livello di partenza, in relazione al nuovo ambito provinciale di impresa per gli anni restanti del periodo regolatorio.

32.11 Per il terzo periodo di regolazione sono definiti con riferimento al livello effettivo  $LivEff_{k,t-1,t}$  dell'ambito provinciale di impresa  $k$ :

- a) un livello obiettivo ( $LivOb$ ) pari a 7,5 dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali;
- b) un livello di riferimento ( $LivRif$ ) pari a 3,5 dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali.

32.12 Per ogni ambito provinciale di impresa  $k$  e per ogni anno  $t$ , il livello tendenziale è definito dall'Autorità con proprio provvedimento ed è pari a:

$$T_{k,t} = \max[T_{k,t-1} \times (1 - \alpha_k); LivOb]$$

con:

$$\alpha_k = \max \left[ 1 - \left( \frac{LivOb}{LivPart_k} \right)^{\frac{1}{(12-t)}}; 2\% \right] \quad \text{con } \alpha_k \leq 7\%$$

dove:

- $T_{k,t}$  è il livello tendenziale dell'ambito provinciale di impresa  $k$  per l'anno  $t$ , arrotondato alla seconda cifra decimale;
- $T_{k,0}$  è il livello da cui partire per la determinazione del livello tendenziale dell'ambito provinciale di impresa  $k$  per il primo anno di applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza;  $T_{k,0}$  è pari a  $LivPart_k$ ;
- $LivOb$  è il livello obiettivo di cui al comma 32.11;
- $\alpha_k$  è il tasso annuo di miglioramento richiesto per ogni ambito provinciale di impresa  $k$ , calcolato con arrotondamento alla quarta cifra decimale;
- $LivPart_k$  è il livello di partenza dell'ambito provinciale di impresa  $k$  è calcolato ai sensi del comma 32.9;
- $r$  è pari a:
  - zero nel caso in cui l'anno di prima partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza sia il 2009;
  - uno nel caso in cui l'anno di prima partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza sia il 2010;
  - due nel caso in cui l'anno di prima partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza sia il 2011;
  - tre nel caso in cui l'anno di prima partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza sia il 2012.

32.13 Per ogni ambito provinciale di impresa  $k$  con riferimento all'anno  $t$  viene calcolato il coefficiente  $P_{DISP,k,t}$  con arrotondamento al terzo decimale mediante la seguente formula:

$$P_{DISP,k,t} = \frac{T_{k,t} - \max(LivEff_{k,t}; LivRif)}{LivOb}$$

dove:

- $T_{k,t}$  è il livello tendenziale dell'ambito provinciale di impresa  $k$  nell'anno  $t$  calcolato ai sensi del comma 32.12;
- $LivEff_{k,t}$  è il livello effettivo dell'ambito provinciale di impresa  $k$  nell'anno  $t$  calcolato ai sensi del comma 32.8;
- $LivOb$  è il livello obiettivo di cui al comma 32.11;
- $LivRif$  è il livello di riferimento di cui al comma 32.11;

con  $1 \geq P_{DISP,k,t} \geq -0,25$  per gli anni 2009-2010;

$1 \geq P_{DISP,k,t} \geq -0,50$  per gli anni 2011-2012.

Il coefficiente  $P_{DISP,k,t}$  è posto convenzionalmente pari a zero in tutti i casi in cui  $0,05 \geq P_{DISP,k,t} \geq -0,05$ .

32.14 L'ammontare degli incentivi o delle penalità per recuperi di sicurezza correlati alle dispersioni di gas  $INC_{DISP,t,k}$  per ogni ambito provinciale di impresa  $k$ , espresso in euro, è pari a:

$$INC_{DISP,k,t} = (P_{DISP,k,t} \times Q_{max}) \times NU_k \times VAL_{CONV} \times (1 + \varepsilon_{PC,k,t} + \varepsilon_{P,k,t})^z$$

dove:

- $P_{DISP,k,t}$  è calcolato ai sensi del comma 32.13;
- $Q_{max}$  e  $VAL_{CONV}$  sono definiti al comma 32.4;
- $NU_k$  è il numero dei clienti finali serviti dall'ambito provinciale di impresa  $k$  al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento;
- $\varepsilon_{PC,k,t}$  è il fattore incentivante l'installazione di sistemi di telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio, di cui al comma 32.15, dell'ambito provinciale di impresa  $k$  per l'anno di riferimento  $t$ ;
- $\varepsilon_{P,k,t}$  è il fattore incentivante l'installazione di sistemi di telecontrollo dei gruppi di riduzione finale, di cui al comma 32.17, dell'ambito provinciale di impresa  $k$  per l'anno di riferimento  $t$ ;
- $z$  è pari a 1 nel caso in cui  $P_{DISP,k,t}$  sia maggiore o uguale a zero, mentre è pari a -1 nel caso in cui  $P_{DISP,k,t}$  sia minore di zero.

32.15 Ai fini della quantificazione del fattore incentivante  $\varepsilon_{PC,k}$  è definito per ogni ambito provinciale di impresa  $k$  e per l'anno di riferimento  $t$  l'indicatore di telecontrollo della protezione catodica delle reti di acciaio ( $I_{PC,k,t}$ ) che è pari, con riferimento all'ambito provinciale di impresa  $k$  e al 31 dicembre dell'anno  $t-1$  precedente a quello di riferimento, al rapporto, con arrotondamento al terzo decimale, tra i metri di rete in acciaio messa in protezione catodica efficace con telecontrollo dello stato di protezione catodica ed i metri totali di rete in acciaio.

32.16 Il fattore incentivante  $\varepsilon_{PC,k,t}$  è determinato per ogni ambito provinciale di impresa  $k$  e per l'anno di riferimento  $t$  in funzione del valore assunto dall'indicatore  $I_{PC,k,t}$  secondo quanto indicato nella tabella F.

Tabella F – Valori di  $\varepsilon_{PC,k}$  in funzione dei valori dell'indicatore  $I_{PC,k}$ .

	$I_{PC,k,t} < 0,7$	$0,7 \leq I_{PC,k,t} < 0,8$	$0,8 \leq I_{PC,k,t} < 0,9$	$I_{PC,k,t} \geq 0,9$
$\varepsilon_{PC,k,t}$	0	0,04	0,06	0,08

32.17 Ai fini della quantificazione del fattore incentivante  $\varepsilon_{P,k}$  è definito per ogni ambito provinciale di impresa  $k$  e per l'anno di riferimento  $t$  l'indicatore di telecontrollo dei gruppi di riduzione finale ( $I_{P,k,t}$ ) che è pari, con riferimento all'ambito provinciale di impresa  $k$  e al 31 dicembre dell'anno  $t-1$  precedente a quello di riferimento, al rapporto, con arrotondamento al terzo decimale, tra il numero dei gruppi di riduzione finale con telecontrollo ed il numero totale dei gruppi di riduzione finale.

32.18 Il fattore incentivante  $\varepsilon_{P,k,t}$  è determinato per ogni ambito provinciale di impresa  $k$  e per l'anno di riferimento  $t$  in funzione del valore assunto per lo stesso ambito provinciale di impresa  $k$  dall'indicatore  $I_{P,k,t}$  secondo quanto indicato nella tabella G.

Tabella G – Valori dei fattori  $\varepsilon_{P,k,t}$  in funzione dei valori assunti dagli indicatori  $I_{P,k,t}$

	$0,03 \leq I_{P,k,t} < 0,05$	$0,05 \leq I_{P,k,t} < 0,07$	$0,07 \leq I_{P,k,t} < 0,1$	$I_{P,k,t} \geq 0,1$
$\varepsilon_{P,k,t}$	0,04	0,06	0,08	0,10

- 32.19 L'impresa distributrice, in caso di incidente da gas combustibile accaduto nell'anno di riferimento  $t$  sull'impianto di distribuzione  $j$ , appartenente all'ambito provinciale di impresa  $k$ , qualora abbia diritto per tale ambito ad incentivi per recuperi di sicurezza calcolati ai sensi dei commi 32.4 e 32.14, perde per l'anno di riferimento  $t$  il diritto a riscuotere tali incentivi per l'ambito provinciale di impresa  $k$  a cui appartiene l'impianto di distribuzione  $j$ . Quanto sopra non si applica nel caso in cui l'incidente sia stato provocato da una causa di forza maggiore o da terzi, a condizione che l'impresa distributrice sia in grado di documentarlo. L'impresa distributrice, nel caso in cui venga accertata la sua completa estraneità all'incidente da gas combustibile di cui sopra successivamente all'anno in cui sono stati richiesti gli incentivi per i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale, ha diritto di riscuotere l'intero ammontare degli incentivi con gli interessi legali.
- 32.20 L'impresa distributrice, in caso di odorizzazione del gas distribuito non conforme alla normativa vigente in materia accertata da un controllo della qualità del gas effettuato dall'Autorità nell'anno di riferimento sull'impianto di distribuzione  $j$  appartenente all'ambito provinciale di impresa  $k$ , qualora abbia diritto per tale ambito ad incentivi per recuperi di sicurezza calcolati ai sensi dei commi 32.4 e 32.14, perde per l'anno di riferimento  $t$  il diritto a riscuotere tali incentivi per l'ambito provinciale di impresa  $k$  a cui appartiene l'impianto di distribuzione  $j$ .
- 32.21 L'impresa distributrice, in caso venga accertato per un impianto di distribuzione  $j$  appartenente all'ambito provinciale di impresa  $k$  il mancato rispetto di uno o più obblighi di servizio di cui all'Articolo 12, qualora abbia diritto per tale ambito ad incentivi per recuperi di sicurezza calcolati ai sensi dei commi 32.4 e 32.14, perde per l'anno di riferimento  $t$  il diritto a riscuotere tali incentivi per l'ambito provinciale di impresa  $k$  a cui appartiene l'impianto di distribuzione  $j$ .
- 32.22 Nei casi di perdita del diritto di riscuotere gli incentivi ai sensi dei precedenti commi 32.19, 32.20 e 32.21, rimangono in ogni caso applicabili le previsioni di cui all'Articolo 2, comma 20 della legge n. 481/95 nonché le disposizioni normative, anche penali, vigenti in materia.
- 32.23 Ai fini della determinazione degli effetti economici delle verifiche ispettive dei dati di sicurezza trasmessi dalle imprese distributrici che partecipano al sistema incentivante i recuperi di sicurezza viene definito un indicatore di congruità ( $I_C$ ) pari al rapporto, moltiplicato per cento e con arrotondamento al secondo decimale, tra il numero delle non congruità riscontrate negli eventi di sicurezza facenti parte del campione esaminato nella verifica ispettiva ed il numero totale degli eventi di sicurezza facenti parte del campione esaminato. Gli effetti economici delle verifiche ispettive sono determinati in funzione del valore dell'indicatore  $I_C$  come di seguito indicato:

- a) nel caso in cui l'impresa distributrice abbia diritto ad incentivi per l'ambito provinciale di impresa  $k$  al quale appartiene l'impianto di distribuzione  $j$  sottoposto a verifica ispettiva:
- (i) se  $I_C$  è minore del 5%, le non congruità rilevate non danno luogo a riduzioni degli incentivi spettanti per l'ambito provinciale di impresa interessato  $k$ ;
  - (ii) se  $I_C$  è maggiore o uguale del 5% e minore o uguale al 30%, si riducono gli incentivi spettanti per l'ambito provinciale di impresa interessato  $k$  di una percentuale calcolata, con arrotondamento al terzo decimale, con la seguente formula:  

$$y = 4x - 20 \quad \text{con } x \text{ compreso tra } 5 \text{ e } 30$$
dove:
    - $y$  è la percentuale di riduzione dell'incentivo;
    - $x$  è il valore dell'indicatore  $I_C$ ;
  - (iii) se  $I_C$  è maggiore del 30%, non vengono erogati incentivi e si applica all'impresa distributrice una penalità pari al 50% degli incentivi spettanti per l'ambito provinciale di impresa interessato  $k$ ; la penalità non potrà essere in ogni caso maggiore del valore massimo delle penalità calcolate ai sensi del comma 32.14;
- b) nel caso in cui l'impresa distributrice sia tenuta al pagamento di penalità per l'ambito provinciale di impresa  $k$  al quale appartiene l'impianto di distribuzione  $j$  sottoposto a verifica ispettiva:
- (i) se  $I_C$  è minore del 5%, le non congruità rilevate non danno luogo a maggiorazioni delle penalità dovute per l'ambito provinciale di impresa interessato  $k$ ;
  - (ii) se  $I_C$  è maggiore o uguale al 5% e minore o uguale al 30%, si applica una maggiorazione alle penalità dovute per l'ambito provinciale di impresa interessato  $k$  di una percentuale calcolata con la seguente formula:  

$$y = 4x - 20 \quad \text{con } x \text{ compreso tra } 5 \text{ e } 30$$
dove:
    - $y$  è la percentuale di maggiorazione delle penalità;
    - $x$  è il valore dell'indicatore  $I_C$ ;
  - (iii) se  $I_C$  è maggiore del 30%, si procede al raddoppio della penalità dovute per l'ambito provinciale di impresa interessato  $k$ ; la penalità non potrà essere in ogni caso maggiore del valore massimo delle penalità calcolate ai sensi del comma 32.14.

32.24 A seguito di apposito provvedimento dell'Autorità, l'impresa distributrice riscuote l'ammontare complessivo degli incentivi per i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale per i propri ambiti provinciali di impresa calcolati ai sensi del presente articolo per l'anno di riferimento  $t$ , al netto delle eventuali penalità di cui al comma 32.23 e tenuto conto di quanto stabilito dai commi 32.19, 32.20 e 32.21, mediante prelievo dal Conto per la qualità dei servizi gas di cui all'Articolo 71, comma 71.1.

## **SEZIONE III**

### **QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO GAS**

#### *Titolo I – Indicatori di qualità commerciale del servizio gas*

##### **Articolo 33**

###### *Ambito di applicazione*

- 33.1 Fatto salvo quanto disposto all'Articolo 35, comma 35.6, sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella Sezione III della presente RQDG le imprese distributrici di gas naturale con clienti finali alimentati in bassa pressione.
- 33.2 In presenza di un contratto di fornitura di gas stipulato tra un venditore ed un cliente finale, quest'ultimo richiede le prestazioni regolate nella Sezione III della presente RQDG e relative al contratto stesso esclusivamente tramite il proprio venditore di gas, ad eccezione dei reclami scritti o delle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 43 relativi al servizio di distribuzione, che il cliente finale può inviare sia al proprio venditore sia all'impresa distributtrice di gas.
- 33.3 La Sezione III della presente RQDG non si applica:
- nei comuni nei quali sia in corso il periodo di avviamento o di subentro del servizio di distribuzione, limitatamente a tale periodo;
  - ai lavori che richiedano l'estensione e/o il potenziamento della rete.

##### **Articolo 34**

###### *Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas*

- 34.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
  - tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
  - tempo di esecuzione di lavori semplici;
  - tempo di attivazione della fornitura;
  - tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
  - tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
  - tempo di verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale;
  - fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale.

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

- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale;
- tempo di sostituzione del gruppo di misura;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione.

### **Articolo 35**

#### *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori*

35.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di preventivo del richiedente, completa dei dati di cui al successivo comma 35.5, e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.

35.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori viene predisposto dall'impresa distributrice e comunicato al richiedente per ogni richiesta di lavori indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto dall'impresa distributrice. Il preventivo contiene:

- a) il codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 53, comma 53.2, lettera a);
- b) la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di preventivo del richiedente;
- c) la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente;
- d) la tipologia di utenza;
- e) il tempo massimo di esecuzione dei lavori per i quali è stato richiesto il preventivo (livello specifico per l'esecuzione dei lavori semplici o livello generale per l'esecuzione dei lavori complessi);
- f) limitatamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici, la quantificazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del livello specifico relativo al tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, per le cause indicate all'Articolo 49, comma 49.1, lettera c);
- g) i corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- h) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- i) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente finale deve presentare per l'attivazione della fornitura,

- ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore;
- j) la stima, ove disponibile, dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
  - k) le motivazioni del rifiuto dell'impresa distributrice all'accesso alla rete di distribuzione, nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti, in alternativa alle lettere da e) a j).
- 35.3 L'impresa distributrice è tenuta a predisporre ed a comunicare al richiedente il preventivo per l'esecuzione di lavori anche nel caso in cui il punto di riconsegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte. In tale caso l'impresa distributrice ha facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del richiedente di accesso alla rete di distribuzione, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro. Nel caso in cui sia possibile realizzare i lavori richiesti, l'impresa distributrice evidenzia nel preventivo in modo separato i costi per l'estensione e/o i potenziamenti della rete e i costi per l'esecuzione dell'impianto di derivazione di utenza. Le prestazioni di cui al presente comma sono escluse dal rispetto degli altri obblighi previsti dalla Sezione III della presente RQDG.
- 35.4 Il preventivo per l'esecuzione di lavori predisposto dall'impresa distributrice costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo dell'impresa distributrice può essere successivamente preteso.
- 35.5 Il richiedente fornisce all'impresa distributrice all'atto della richiesta di preventivo almeno i seguenti dati:
- a) ubicazione del o dei punti di riconsegna del gas;
  - b) dati identificativi del cliente finale associato a tali punti nel solo caso in cui il preventivo venga richiesto dal cliente finale o da un venditore per conto del cliente finale;
  - c) potenzialità totale prevista degli apparecchi da installare;
  - d) categoria d'uso del gas;
  - e) per punti di riconsegna con prelievi annui superiori a 200.000 metri cubi standard, impegno giornaliero, espresso in metri cubi standard/giorno, e prelievo annuo previsto.
- 35.6 Qualora il preventivo per l'esecuzione di lavori sia richiesto dal richiedente per un cliente finale, alimentato o da alimentare in alta o media pressione, l'impresa distributrice è tenuta a predisporre il preventivo anche in caso di potenziamento e/o estensione della rete e tenuto conto della pressione minima richiesta dal cliente finale. Per la suddetta tipologia di cliente finale, il preventivo contiene anche il valore di pressione minima di fornitura. L'impresa distributrice ha l'obbligo di garantire il mantenimento nel tempo del valore di pressione minima di fornitura, concordata con il richiedente al momento dell'accettazione del preventivo da parte di quest'ultimo, anche tramite la revisione dei programmi di estensione e/o potenziamento della rete di distribuzione.

### **Articolo 36**

#### *Tempo di esecuzione di lavori semplici*

- 36.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.
- 36.2 L'impresa distributrice, completato il lavoro richiesto, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
- a) codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 53, comma 53.2, lettera a);
  - b) data di ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte del richiedente;
  - c) tipologia di lavoro (semplice o complesso);
  - d) calibro del gruppo di misura;
  - e) data di completamento del lavoro richiesto.

### **Articolo 37**

#### *Tempo di esecuzione di lavori complessi*

- 37.1 Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.
- 37.2 Qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi l'impresa distributrice non completi il lavoro richiesto, l'impresa distributrice medesima invia al richiedente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto dell'impresa distributrice per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.
- 37.3 Per l'esecuzione di lavori complessi si applica quanto previsto dall'Articolo 36, comma 36.2.

### **Articolo 38**

#### *Tempo di attivazione della fornitura*

- 38.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di attivazione della fornitura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di attivazione della fornitura.
- 38.2 La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità del cliente finale e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali vulture o subentri immediati.
- 38.3 L'impresa distributrice, fatte salve le esclusioni di cui al precedente comma 38.2, attivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:

- a) codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 53, comma 53.2, lettera a);
- b) data di ricevimento della richiesta di attivazione della fornitura;
- c) calibro del gruppo di misura;
- d) data di attivazione della fornitura.

### **Articolo 39**

#### *Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale*

- 39.1 Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di disattivazione della fornitura inviata dal venditore, per conto del cliente finale che richiede la disattivazione, e la data di disattivazione della fornitura stessa.
- 39.2 La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione, quali volture o subentri immediati.
- 39.3 L'impresa distributrice, disattivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
- a) codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 53, comma 53.2, lettera a);
  - b) data di ricevimento della richiesta di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
  - c) calibro del gruppo di misura;
  - d) data di disattivazione della fornitura.

### **Articolo 40**

#### *Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità*

- 40.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di riattivazione della fornitura del venditore e la data di riattivazione della fornitura.
- 40.2 L'impresa distributrice, riattivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
- a) codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 53, comma 53.2, lettera a);
  - b) data di ricevimento della richiesta di riattivazione della fornitura da parte del venditore;
  - c) calibro del gruppo di misura;
  - d) data di riattivazione della fornitura.

## Articolo 41

### *Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale*

- 41.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di messa a disposizione al venditore del resoconto della verifica.
- 41.2 Ai fini della conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura l'impresa distributrice determina i costi di verifica del gruppo di misura per ogni tipologia di utenza, sia presso il cliente finale sia in laboratorio, e li pubblica nel proprio sito internet.
- 41.3 L'impresa distributrice è tenuta ad effettuare la verifica del gruppo di misura presso il cliente finale in tutti i casi nei quali ciò sia tecnicamente possibile; in questi casi l'impresa distributrice è tenuta a fissare con il cliente finale l'appuntamento per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura; l'impresa distributrice, nei casi di impossibilità ad effettuare la verifica del gruppo di misura presso il cliente finale, riporta nel resoconto di verifica le cause della effettuazione della verifica presso un laboratorio qualificato. Qualora l'impresa distributrice abbia ricevuto la richiesta di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale da parte del venditore, ma non abbia ancora ricevuto la relativa conferma, limitatamente ai casi per i quali è tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale, non può procedere alla sostituzione del gruppo di misura prima di aver provveduto a dar seguito all'eventuale conferma di richiesta della verifica del gruppo di misura.
- 41.4 Nei casi in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica del gruppo di misura, sia necessario l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, l'impresa distributrice invia al venditore una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto dell'impresa distributrice ed i tempi previsti per la sua effettuazione.
- 41.5 Qualora la verifica del gruppo di misura venga effettuata presso il cliente finale e conduca all'accertamento di errori superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente, l'impresa distributrice:
- a) sostituisce il gruppo di misura senza addebitare alcun importo al venditore né per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura né per la sua sostituzione; all'atto della sostituzione l'impresa distributrice redige un verbale delle operazioni di sostituzione del gruppo di misura, nel quale siano riportati almeno:
    - (i) la data di sostituzione;
    - (ii) il nominativo del cliente finale ed il punto di riconsegna (PDR) interessati dalla sostituzione;
    - (iii) la classe, il numero di matricola, l'anno di fabbricazione e la lettura finale del gruppo di misura rimosso;

- (iv) la classe, il numero di matricola, l'anno di fabbricazione e la lettura iniziale del gruppo di misura installato a seguito della sostituzione;
  - (v) l'eventuale presenza del cliente finale o di persona da esso delegata alla sostituzione del gruppo di misura;
- b) registra il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro il quale ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura a partire dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica, attribuendo valore zero a tale tempo nei casi in cui ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura entro e non oltre la data di invio del resoconto della verifica al venditore.

L'impresa distributrice attua quanto sopra indicato anche nei casi di rimozione del gruppo di misura per il suo invio ad un laboratorio qualificato per l'effettuazione della verifica su richiesta del cliente finale.

L'impresa distributrice conserva il verbale delle operazioni di sostituzione del gruppo di misura per i cinque anni successivi alla data di sostituzione del gruppo di misura e ne invia copia in formato elettronico al venditore interessato.

41.6 Se la verifica del gruppo di misura di cui al comma precedente è stata effettuata presso il cliente finale, l'impresa distributrice non può richiedere ulteriori verifiche dello stesso gruppo di misura presso un laboratorio.

41.7 Qualora la verifica del gruppo di misura conduca all'accertamento di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente, per la verifica l'impresa distributrice non può addebitare al venditore un importo superiore a euro 40 (quaranta) se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:

- a) verifica effettuata presso il cliente finale di un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
- b) richiesta di verifica del gruppo di misura pervenuta da più di cinque anni solari da una precedente verifica del gruppo di misura relativa allo stesso punto di riconsegna.

L'impresa distributrice, nei casi in cui non sia stato possibile effettuare la verifica presso il cliente finale del gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa, ne documenta le cause.

41.8 L'impresa distributrice:

- a) effettua la verifica del gruppo di misura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- b) comunica l'esito della verifica al venditore, trasmettendogli il resoconto della verifica;
- c) registra, su supporto cartaceo o in formato elettronico, l'esito della verifica e la documentazione attestante la conformità dell'esecuzione della verifica alla normativa tecnica vigente, ivi inclusa la dichiarazione dell'impresa distributrice, o del soggetto che ha effettuato la verifica su incarico o in appalto per conto dell'impresa distributrice, che la verifica del gruppo di misura è stata effettuata in conformità alla normativa tecnica vigente.

41.9 L'impresa distributrice, nel caso in cui la verifica del gruppo di misura, richiesta dal cliente finale tramite il proprio venditore, conduca all'accertamento di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente, attua quanto disposto dal precedente comma 41.7

addebitando al venditore 5 (cinque) euro anziché 40 (quaranta) euro per conferme di richieste di verifica del gruppo di misura ricevute dall'impresa distributrice da parte del venditore:

- a) a partire dal 1° giugno 2008 e relative a gruppi di misura fino al G 6 con anno di fabbricazione antecedente o uguale al 1965;
- b) a partire dal 1° gennaio 2009 e relative a gruppi di misura fino al G 6 con anno di fabbricazione antecedente o uguale al 1970;
- c) a partire dal 1° luglio 2009 e relative a gruppi di misura fino al G 6 con anno di fabbricazione antecedente o uguale al 1975;
- d) a partire dal 1° gennaio 2010 e relative a gruppi di misura fino al G 6 con anno di fabbricazione antecedente o uguale al 1980;
- e) a partire dal 1° luglio 2010 e relative a gruppi di misura fino al G 6 con anno di fabbricazione antecedente di almeno 25 anni all'anno di richiesta della verifica.

41.10 L'impresa distributrice, nel caso di sostituzione dei gruppi di misura che non sia conseguente a richieste di verifica da parte dei clienti finali oppure ad una chiamata di pronto intervento, fermo restando quanto previsto dal presente articolo e non diversamente regolato dal presente comma, è tenuto a partire dal 1° giugno 2008:

- a) ad inviare a ciascun venditore interessato dalle sostituzioni con un preavviso di almeno 30 giorni solari l'elenco dei gruppi di misura interessati con indicazione per ogni gruppo di misura del PDR, dall'anno di fabbricazione e dall'indirizzo presso cui è installato il gruppo di misura;
- b) a fare pervenire a ciascun cliente finale interessato, almeno 15 giorni lavorativi prima della data prevista per la sostituzione del gruppo di misura, una lettera di informazione nella quale si precisa il diritto del cliente finale di richiedere la verifica del gruppo di misura nonché i termini entro i quali deve avvenire la conferma della richiesta, purché tale richiesta venga fatta pervenire dal cliente finale al venditore almeno sette giorni lavorativi prima della data prevista per la sostituzione;
- c) a registrare ed a comunicare all'Autorità entro il 31 marzo di ogni anno con riferimento all'anno precedente il numero, suddivisi per classe e per anno di fabbricazione, dei gruppi di misura sostituiti, di quelli verificati su richiesta del cliente finale e di quelli per i quali siano stati accertati errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente.

41.11 Nel caso di accertamento di errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente l'impresa distributrice provvede alla ricostruzione dei consumi con le modalità e nei tempi stabiliti per il settore elettrico dagli articoli 9, 10 e 11 della deliberazione 28 dicembre 1999, n. 200/99 e la comunica al venditore entro 15 giorni lavorativi dall'invio del resoconto della verifica fatto salvo quanto di seguito indicato:

- a) in deroga a quanto disposto dall'articolo 11, comma 2, della deliberazione 28 dicembre 1999, n. 200/99, l'impresa distributrice può procedere alla sostituzione del gruppo di misura anche prima della comunicazione della ricostruzione dei consumi, garantendo in tal caso la corretta conservazione del gruppo di misura sostituito per i 90 giorni solari successivi alla data di invio del resoconto della verifica;

- b) con riferimento ai gruppi di misura con anno di fabbricazione antecedente di almeno 25 anni rispetto all'anno di richiesta della verifica, nel caso in cui siano stati addebitati al cliente finale consumi inferiori rispetto al gas effettivamente fornito, restano a carico dell'impresa distributrice di gas tutti gli oneri derivanti dalla ricostruzione dei consumi.

41.12 Limitatamente ai casi di cui al precedente comma 41.5, è definito l'indicatore "tempo di sostituzione del gruppo di misura" che è pari al tempo che intercorre tra la data di invio da parte dell'impresa distributrice al venditore del resoconto della verifica e la data di sostituzione del gruppo di misura.

41.13 Il tempo massimo per l'invio del resoconto della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale da parte dell'impresa distributrice al venditore è fissato in 180 giorni solari dalla data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal venditore, nel caso in cui sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale. Il suddetto termine è prorogato di ulteriori 60 giorni solari nel caso in cui non sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale e comprende nel computo anche il tempo intercorrente tra la data di invio del gruppo di misura al laboratorio qualificato e la data di restituzione del gruppo di misura da parte del laboratorio stesso, in deroga a quanto disposto dall'Articolo 46, comma 46.6.

L'impresa distributrice è tenuta al pagamento di un indennizzo automatico pari a euro 30,00 (trenta) al venditore interessato per ogni richiesta di verifica del gruppo di misura per la quale non abbia rispettato i tempi massimi previsti dal presente comma per l'invio del resoconto della verifica del gruppo di misura per cause imputabili all'impresa distributrice stesso.

L'indennizzo automatico di cui sopra non è dovuto per le richieste di verifica del gruppo di misura ricevute dall'impresa distributrice nel semestre di riferimento (primo o secondo semestre dell'anno solare di riferimento) eccedenti l'1 per mille del numero dei clienti finali allacciati alla rete di distribuzione del gas al 31 dicembre dell'anno precedente. In tal caso, l'impresa distributrice invia all'Autorità entro il 31 luglio ed entro il 31 gennaio di ogni anno, con riferimento al semestre precedente, un'istanza di deroga all'obbligo di cui sopra, completa di un resoconto delle richieste di verifica ricevute nel semestre precedente, delle verifiche effettuate e del piano per soddisfare le restanti richieste con i tempi previsti per la sua attuazione.

Ai fini della verifica del superamento della soglia di cui sopra, l'impresa distributrice conteggia tutte le conferme di verifica del gruppo di misura ricevute nel semestre di riferimento, ivi incluse quelle per le quali non è stato possibile effettuare la verifica per mancata presenza del cliente finale all'appuntamento concordato; in tal caso, il cliente finale è tenuto a presentare al proprio venditore una nuova richiesta di verifica del gruppo di misura.

#### **Articolo 42**

##### *Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale*

42.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data

di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di messa a disposizione al venditore del resoconto della verifica.

- 42.2 Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, l'impresa distributrice è tenuta a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro cui sono stati realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura presso il cliente finale che ha richiesto la verifica. In tal caso, l'impresa distributrice non può addebitare alcun importo al venditore per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura.
- 42.3 Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, per la verifica l'impresa distributrice non può addebitare al venditore un importo superiore a euro 30 (trenta) se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:
- a) verifica effettuata per un cliente alimentato in bassa pressione;
  - b) verifica della pressione di fornitura relativa allo stesso punto di riconsegna effettuata da più di cinque anni solari.
- 42.4 L'impresa distributrice:
- a) effettua la verifica di pressione di fornitura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
  - b) comunica l'esito della verifica al venditore, trasmettendogli il resoconto della verifica;
  - c) registra l'esito della verifica.

### **Articolo 43**

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

- 43.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è per l'impresa distributrice 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 distribuzione da parte del richiedente e la data di messa a disposizione al richiedente della risposta motivata.
- 43.2 La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata dall'impresa distributrice per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. La risposta motivata contiene l'indicazione delle eventuali cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall'impresa distributrice.
- 43.3 In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste scritte di informazioni, il richiedente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati di cui al successivo Articolo 53, comma 53.1.

- 43.4 Fatta salva la possibilità per il richiedente di inviare all'impresa distributrice il reclamo scritto o la richiesta scritta di informazioni in altra forma, l'impresa distributrice medesima rende disponibile nel proprio sito internet un modulo scaricabile che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
- a) con riferimento al cliente finale:
    - (i) nome e cognome;
    - (ii) indirizzo postale o telematico;
  - b) con riferimento all'impresa distributrice, indirizzo postale o telematico al quale inviare il reclamo o la richiesta di informazioni.

#### **Articolo 44**

##### *Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale*

- 44.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. La fascia di puntualità per gli appuntamenti fissati dall'impresa distributrice con il richiedente non può superare le due ore.
- 44.2 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, l'impresa distributrice è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
- 44.3 Il cliente finale assicura la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere l'impresa distributrice per tutta la fascia di puntualità concordata dal richiedente con l'impresa distributrice medesima.
- 44.4 In caso di appuntamento l'impresa distributrice deve registrare almeno le seguenti informazioni garantendone la verificabilità:
- a) codice di rintracciabilità della prestazione a cui si riferisce l'appuntamento;
  - b) data per l'appuntamento proposta dall'impresa distributrice;
  - c) data e fascia di puntualità concordata;
  - d) data e ora di inizio effettivo della prestazione o del sopralluogo;
  - e) consenso del cliente finale o della persona da esso incaricata all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
- 45.2 Al momento di fissare un appuntamento, l'impresa distributrice comunica al richiedente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità come definito dal successivo Articolo 47, comma 47.1. L'impresa distributrice comunica altresì al richiedente una stima indicativa del tempo necessario per l'effettuazione della prestazione richiesta.

#### **Articolo 45**

##### *Appuntamenti posticipati*

- 45.3 L'impresa distributrice è tenuta a fissare, qualora il richiedente lo richieda, un appuntamento posticipato per l'effettuazione di un sopralluogo ai fini dell'esecuzione della prestazione di cui all'Articolo 35 e per l'effettuazione

dell'intervento di esecuzione delle prestazioni di cui all'Articolo 36, all'Articolo 38, all'Articolo 39 e all'Articolo 40.

#### **Articolo 46**

##### *Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità*

- 46.1 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente finale.
- 46.2 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di cui ai precedenti all'Articolo 36 e Articolo 37 siano necessari lavori da realizzarsi a cura del richiedente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.
- 46.3 Il tempo di effettuazione della prestazione di cui al precedente Articolo 38 non comprende il tempo per l'ottenimento di ulteriore documentazione per l'attivazione della fornitura.
- 46.4 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti. L'impresa distributrice è tenuta a presentare tempestivamente le richieste di autorizzazione eventualmente necessarie per la realizzazione degli interventi in capo alla medesima impresa distributrice.
- 46.5 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni valgono altresì le seguenti regole:
- a) non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta;
  - b) il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di riconsegna si considera festivo.
- 46.6 Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente di cui all'Articolo 41 non comprende il tempo intercorrente tra la data di invio del gruppo di misura al laboratorio qualificato e la data di restituzione del gruppo di misura da parte del laboratorio stesso.
- 46.7 Ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nel caso in cui sia stato fissato un appuntamento posticipato, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo di posticipazione.
- 46.8 Nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza del cliente finale, documentata dall'impresa distributrice, il computo del tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l'impresa distributrice. E' fatto divieto all'impresa

distributrice di addebitare direttamente o indirettamente costi al richiedente nei casi di mancata presenza del cliente finale all'appuntamento concordato ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale.

- 46.9 Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi siano necessari atti autorizzativi, la previsione di cui al precedente comma 46.4 si applica purché almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

## ***Titolo II – Livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi gas***

### **Articolo 47**

#### ***Livelli specifici di qualità commerciale***

- 47.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella H.

*Tabella H – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione*

<b>Indicatore</b>	<b>Clients finali con gruppo di misura fino alla classe G 25</b>	<b>Clients finali con gruppo di misura dalla classe G 40</b>
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 35, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 35, per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 36	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 38	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 39	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 40	2 giorni feriali	
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 41	10 giorni lavorativi	
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 44 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 45)	2 ore	

- 47.2 I livelli specifici di qualità commerciale sono calcolati:
- su base impresa distributrice, se l'impresa distributrice fornisce il servizio in un territorio compreso in una sola provincia;
  - su base provinciale, se l'impresa distributrice fornisce il servizio in un territorio compreso da più province.

#### **Articolo 48**

##### *Livelli generali di qualità commerciale*

- 48.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella I.

*Tabella I - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 37	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente finale comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi di cui all'Articolo 41	90%
Percentuale minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica di cui all'Articolo 41	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi di cui all'Articolo 43	90%

- 48.2 I livelli generali di qualità commerciale sono calcolati sulle basi territoriali previste dal precedente Articolo 47, comma 47.2.

#### **Articolo 49**

##### *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*

- 49.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate in:
- 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;
  - cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
  - cause imputabili all'impresa distributrice, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

- 49.2 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 distributrice documenta la causa del mancato rispetto.

### ***Titolo III – Indennizzi automatici***

#### **Articolo 50**

##### *Casi di indennizzo automatico*

- 50.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 47, l'indennizzo automatico è corrisposto dall'impresa distributrice al richiedente che ha richiesto la prestazione all'impresa distributrice medesima.
- 50.2 Gli indennizzi automatici base sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, nella tabella L, e, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti 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.

*Tabella L – Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità*

	<b>Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40</b>
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all' Articolo 35, per l'esecuzione di lavori semplici	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all' Articolo 35, per l'esecuzione di lavori complessi	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all' Articolo 36	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all' Articolo 38	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all' Articolo 39	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all' Articolo 40	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura di cui all' Articolo 42	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all' Articolo 44 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui Articolo 45)	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00

### **Articolo 51**

#### *Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*

51.1 L'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 50 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 47 sia riconducibile ad una delle cause di cui al precedente Articolo 49, comma 49.1, lettere a) e b).

- 51.2 L'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 50 qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'impresa distributrice per l'effettuazione della prestazione richiesta.
- 51.3 Qualora il richiedente richieda che l'appuntamento posticipato di cui al precedente Articolo 45, comma 45.3, sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, l'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico previsto dal precedente Articolo 50 nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.
- 51.4 Il riconoscimento dell'indennizzo per mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti non è motivo di esclusione dal riconoscimento, ove dovuto, dell'indennizzo per mancato rispetto degli altri standard specifici di tempestività.

## **Articolo 52**

### *Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico*

- 52.1 Gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 50, ove non esclusi ai sensi del precedente Articolo 51, sono corrisposti dall'impresa distributrice al richiedente la prestazione entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento.
- 52.2 Per i soli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, i termini di cui al precedente comma decorrono dalla data dell'appuntamento.
- 52.3 In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte dell'impresa distributrice entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

## ***Titolo IV– Obblighi di registrazione e di comunicazione***

### **Articolo 53**

#### *Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*

- 53.1 L'impresa distributrice predispone strumenti, anche informatici, al fine di registrare le informazioni e i dati concernenti le prestazioni di qualità commerciale regolate dalla Sezione III della presente RQDG.

53.2 Per ogni richiesta di prestazione di sua competenza l'impresa distributrice registra:

- a) il codice di rintracciabilità con cui l'impresa distributrice identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articolo 41 e Articolo 42;
- b) il codice con cui l'impresa distributrice individua la prestazione;
- c) il codice identificativo del punto di riconsegna (PDR);
- d) la tipologia di utenza;
- e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articolo 41 e Articolo 42;
- f) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;
- g) la data di esecuzione della prestazione;
- h) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 49, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
- i) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;
- j) il codice dell'eventuale appuntamento con il cliente finale di cui al precedente Articolo 44, comma 44.1, inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 45;
- k) l'eventuale indicazione che l'appuntamento di cui alla lettera precedente è posticipato per richiesta del richiedente;
- l) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

53.3 Per ogni appuntamento con il cliente finale di cui al precedente Articolo 44, inclusi gli appuntamenti posticipati di cui al precedente Articolo 45, comma 45.3, l'impresa distributrice registra:

- a) il codice di rintracciabilità con cui l'impresa distributrice identifica l'appuntamento;
- b) il codice identificativo del punto di riconsegna (PDR);
- c) il codice di rintracciabilità con cui l'impresa distributrice identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articolo 41 e Articolo 42, alla quale si riferisce l'appuntamento;
- d) la data proposta dall'impresa distributrice per l'appuntamento;
- e) la data, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo dell'appuntamento;
- f) la data e l'ora di effettiva presentazione dell'impresa distributrice all'appuntamento nel luogo concordato;
- g) il rispetto o meno dell'appuntamento con il cliente finale;
- h) l'eventuale assenza del cliente finale all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera d);
- i) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 49, dell'eventuale mancato rispetto della fascia massima di puntualità fissata dal precedente Articolo 47, comma 47.1;
- j) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento;
- k) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

## **Articolo 54**

### *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

54.1 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella Sezione III della presente RQDG, l'impresa distributrice:

- a) mantiene gli strumenti di cui al precedente Articolo 53, comma 53.1, 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 tre anni solari successivi a quello della registrazione.

## **Articolo 55**

### *Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

55.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'impresa distributrice comunica all'Autorità, per ciascuna tipologia di utenza, il numero totale di clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di comunicazione distinguendo tra clienti finali non alimentati in BP ed alimentati in BP, questi ultimi suddivisi per tipologia di utenza. Entro la stessa data e in modo contestuale, l'impresa distributrice con più di 5.000 clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento comunica le informazioni e i dati di cui ai successivi commi da 55.2 a 55.4. I dati relativi ai comuni per i quali è in corso il periodo di subentro o di avviamento nell'anno di riferimento non devono essere comunicati.

Nel caso di superamento della soglia sopra indicata, i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di superamento della soglia. Nel caso di rientro al di sotto della soglia sopra indicata, la decadenza dei corrispondenti obblighi decorre dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di rientro al di sotto della soglia.

55.2 In relazione alle prestazioni di qualità commerciale regolate dalla Sezione III della presente RQDG eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica per le prestazioni di sua competenza:

- a) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli specifici:
  - (i) il numero totale delle richieste di prestazioni;
  - (ii) il numero totale delle richieste di prestazioni, per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 49;
  - (iii) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 49, comma 49.1, lettera c);

- b) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione alla quale si applicano l'Articolo 44 e l'Articolo 45:
  - (i) il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui al precedente Articolo 44, comma 44.1;
  - (ii) il numero totale di appuntamenti posticipati di cui al precedente Articolo 45, comma 45.3;
  - (iii) il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui al precedente Articolo 44, comma 44.1, per i quali l'impresa distributrice non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il richiedente, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui al precedente Articolo 49;
  - (iv) il numero totale di appuntamenti posticipati di cui al precedente Articolo 45, comma 45.3, per i quali l'impresa distributrice non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il richiedente suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui al precedente Articolo 49;
- c) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli generali:
  - (i) il numero totale delle richieste di prestazioni;
  - (ii) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, classificando le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 49;
  - (iii) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 49, comma 49.1, lettera c).

55.3 In relazione alle prestazioni di cui ai precedenti Articolo 41 e Articolo 42, eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica:

- a) il numero totale di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero totale di conferme delle richieste di verifica della pressione di fornitura;
- b) il tempo medio effettivo delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 49, comma 49.1, lettera c);
- c) il numero di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero di conferme delle richieste di verifica della pressione di fornitura, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa tecnica vigente, nonché i tempi entro i quali l'impresa distributrice ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura o alla realizzazione degli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura.

55.4 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 50, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a

quello di comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica per ogni tipologia di utenza e per ogni livello specifico di qualità di sua competenza:

- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
- b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.

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

## **Articolo 56**

### *Informazioni delle imprese distributrici ai richiedenti*

56.1 In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità da parte di richiedenti, che non siano venditori, l'impresa distributrice fornisce ai richiedenti informazioni per quanto concerne i livelli specifici, le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi livelli. L'impresa distributrice fornisce tali informazioni ai venditori in occasione della prima richiesta di prestazione per conto del cliente finale e, successivamente, almeno una volta all'anno ed in occasione di ogni eventuale aggiornamento dei livelli specifici e/o dei livelli generali e/o degli indennizzi automatici.

56.2 In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità l'impresa distributrice comunica al richiedente il codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 53, comma 53.2, lettera a).

56.3 L'impresa distributrice, nel caso di richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi, comunica al richiedente, in occasione della richiesta, i dati necessari per la predisposizione del preventivo di cui all'Articolo 35, comma 35.5.

56.4 L'impresa distributrice pubblica nel proprio sito internet i dati necessari per la predisposizione su richiesta di un richiedente del preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi di cui all'Articolo 35, comma 35.5.

## **Articolo 57**

### *Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'impresa distributrice*

57.1 Qualora l'impresa distributrice definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 47 e dall'Articolo 48, ovvero riguardare prestazioni non previste dalla presente RQDG.

57.2 Qualora l'impresa distributrice definisca standard specifici di qualità commerciale ai sensi del comma 57.1, a tali standard in caso di mancato rispetto corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore, per ciascuna tipologia di utenza, a quella definita dall'Articolo 50.

57.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'impresa distributrice, sia degli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 53, di comunicazione all'Autorità di cui all'Articolo 55, e di informazione di cui

all'articolo 56, l'impresa distributrice che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dall'articolo 47 e dall'articolo 48.

57.4 L'impresa distributrice che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui all'articolo 55, comma 55.1.

## SEZIONE IV

### VERIFICA DEI DATI DI QUALITÀ

#### *Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità*

##### **Articolo 58**

##### *Ambito di applicazione*

- 58.1 La Sezione IV della presente RQDG:
- a) definiscono la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità comunicati dalle imprese distributrici all’Autorità in attuazione di quanto previsto dalla presente RQDG;
  - b) si applicano alle imprese distributrici tenute all’attuazione della presente RQDG.
- 58.2 L’Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti dalla Sezione IV della presente RQDG, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dalle imprese distributrici i ai fini del rispetto delle disposizioni della presente RQDG.
- 58.3 E’ fatta salva la facoltà dell’Autorità di avviare un procedimento nei confronti delle imprese distributrici per l’irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall’Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dalla presente RQDG sulla base degli elementi raccolti nei controlli di cui al precedente comma, dei controlli effettuati con la metodologia definita dalla Sezione IV della presente RQDG o degli ulteriori controlli di cui all’Articolo 68, comma 68.5.

##### **Articolo 59**

##### *Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità*

- 59.1 Il controllo dei dati di qualità riguardano gli eventi di sicurezza e/o le prestazioni di qualità commerciale del servizio gas.
- 59.2 Gli eventi di sicurezza del servizio gas, oggetto di un controllo dei dati di qualità, sono:
- a) le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all’Articolo 10;
  - b) le dispersioni localizzate;
  - c) le misure effettuate del potenziale di protezione catodica per impianti di distribuzione con parti di rete in acciaio;
  - d) le misure effettuate del grado di odorizzazione del gas.

- 59.3 Le prestazioni di qualità commerciale del servizio gas, oggetto di un controllo dei dati di qualità, sono tutte le prestazioni di qualità commerciale del servizio gas che richiedono o meno un appuntamento con il cliente finale.
- 59.4 L'Autorità comunica all'impresa distributrice, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità con un preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi; nella comunicazione vengono indicati:
- a) gli eventi di sicurezza e/o le prestazioni di qualità commerciale oggetto del controllo;
  - b) l'anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità;
  - c) per quali impianti di distribuzione e/o per quali province viene effettuato il controllo dei dati di qualità.
- 59.5 L'impresa distributrice, entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al comma precedente, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all'Autorità via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità.
- 59.6 In sede di controllo l'impresa distributrice fornisce su supporto elettronico:
- a) relativamente agli eventi di sicurezza oggetto del controllo:
    - (i) per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'Articolo 10, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M;
    - (ii) per le dispersioni localizzate, un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N;
    - (iii) per le misure del potenziale di protezione catodica per impianti di distribuzione con parti di rete in acciaio, un elenco contenente per ogni misura del potenziale di protezione catodica i campi indicati in tabella O;
    - (iv) per le misure del grado di odorizzazione del gas, un elenco contenente per ogni misura del grado di odorizzazione i campi indicati in tabella P;
  - b) relativamente alle prestazioni di qualità commerciale oggetto del controllo un elenco contenente per ogni richiesta di prestazione i campi indicati nelle tabelle Q e R.

Gli elenchi di cui sopra sono acquisiti dall'Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità. Dagli elenchi di cui sopra, ciascuno dei quali costituisce la popolazione dei relativi eventi di sicurezza e/o delle relative prestazioni di qualità commerciale, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di eventi di sicurezza e/o di prestazioni di qualità commerciale da sottoporre al controllo dei dati di qualità.

- 59.7 L'impresa distributrice che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma entro un tempo massimo fissato in 4 (quattro) ore dall'avvio delle attività ispettive, entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di completamento del

controllo comunica all'Autorità le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.

59.8 I numeri degli eventi di sicurezza e/o delle prestazioni di qualità commerciale riportati negli elenchi di cui al comma 59.6 devono essere coerenti con i relativi dati comunicati dall'impresa distributrice all'Autorità. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze l'impresa distributrice dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all'Articolo 68 sarà il più elevato tra quello comunicato dall'impresa distributrice all'Autorità e quello fornito in sede di controllo.

Tabella M – Campi dell'elenco pronto intervento

						Classificazione richiesta di pronto intervento					Inizio Pronto intervento		Effettivo intervento sul luogo	
N. Progr	Tipologia prestazione (indicare Pronto intervento)	Codice richiesta	Tempo effettivo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (min)	Tipologia di pronto intervento (1=sull'impianto di distribuzione; 2=a valle del punto di consegna)	Mancato rispetto livello generale (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente finale o terzi /3=per causa impresa distributrice)	Dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura	Interruzione della fornitura di gas	Irregolarità della fornitura di gas	Danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersione	Dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dall'impresa distributrice o di proprietà di quest'ultima	Data chiamata telefonica (gg/mm/aa)	Ora chiamata telefonica (hh:mm)	Data di arrivo del personale (gg/mm/aa)	Ora di arrivo (hh:mm)

Tabella N – Campi dell'elenco dispersioni

N. Progr.	Origine della localizzazione della dispersione (1 a seguito di ispezioni programmate; 2 segnalazione di terzi)	Codice univoco della dispersione	Data di localizzazione della dispersione (gg/mm/aa)	Luogo ove è stata localizzata la dispersione	Riferimenti cartografici del luogo della dispersione in caso di dispersione su rete	Classificazione della dispersione (1 per A1; 2 per A2; 3 per B; 4 per C)	Tipologia di pressione del punto di localizzazione (1 AP/MP; 2 BP)	Tipologia di impianto del punto di localizzazione (1 rete; 2 derivazione utenza interrata; 3 derivazione utenza aerea; 4 gruppo di misura)	Data di eliminazione della dispersione (gg/mm/aa)
-----------	--	----------------------------------	---	--	---	--	--	--	---

Tabella O – Campi dell'elenco protezione catodica

N. Progr.	Modalità di effettuazione delle misure (1 in continuo; 2 non in continuo)	Codice univoco del punto di misura	Data di effettuazione della misura (gg/mm/aa)	Esito del controllo del potenziale (1 conforme; 2 non conforme)
-----------	---	------------------------------------	---	---

Tabella P – Campi dell'elenco odorizzazione

N. Progr.	Codice univoco del punto di misura	Data di effettuazione della misura (gg/mm/aa)	Esito del controllo del grado di odorizzazione (1 conforme; 2 non conforme)
-----------	------------------------------------	---	---

Tabella Q – Campi dell'elenco di prestazioni di qualità commerciale

N. Progr.	Tipologia prestazione (ad esempio: Preventivazione per esecuzione di lavori semplici)	Codice di rintracciabilità richiesta prestazione	Tipologia utenza (1 = fino alla classe G 6 compresa/ 2 = dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa/ 3 = dalla classe G 40 compresa )	PDR	Data ricevimento richiesta prestazione (gg/mm/aa)	Atto autorizzativo		Sospensione		Data esecuzione prestazione (gg/mm/aa)	Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente finale o terzi/3=per causa impresa distributrice)	Tempo effettivo rilevato come da Articolo 46 (cifra intera)	Ammontare indennizzo corrisposto (euro/00)
						Data richiesta atto autorizzativo richiesto per ultimo (gg/mm/aa)	Data ottenimento atto autorizzativo ottenuto per ultimo (gg/mm/aa)	Data inizio sospensione (gg/mm/aa)	Data fine sospensione (gg/mm/aa)				

Tabella R – Campi dell'elenco di prestazioni di qualità commerciale con appuntamento

N. Progr.	Codice di rintracciabilità richiesta prestazione	Codice app.	Appuntamento		Appuntamento posticipato		Appuntamento effettivo		Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente finale o terzi/3=per causa impresa distributrice)	Ammontare indennizzo corrisposto (euro/00)
			Data proposta dall'impresa distributrice per l'appuntamento (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità proposta dall'impresa distributrice (hh:mm)	Data proposta dal richiedente per l'appuntamento con l'impresa distributrice (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità proposta dal richiedente (hh:mm)	Data appuntamento effettivo (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità effettiva (hh:mm)		

## ***Titolo II – Validazione e verifica di conformità dei dati di qualità***

### **Articolo 60**

#### *Validazione dei dati*

60.1 In tabella S sono indicati gli elementi, per gli eventi di sicurezza e per le diverse tipologie di prestazioni di qualità commerciale, in assenza dei quali l'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale esaminato/a viene classificato/a non valido/a.

*Tabella S – Elementi di validazione*

		<b>Elementi indispensabili per la validazione</b>
Sicurezza del servizio gas		Rapporto di effettuazione dell'evento di sicurezza
Qualità commerciale del servizio gas	Richiesta di preventivo	Copia del preventivo
	Prestazione soggetta ad indennizzo automatico diversa dalla richiesta di preventivo	Copia della documentazione (anche informatica) attestante l'esecuzione della prestazione
	Richiesta di esecuzione di lavori complessi	
	Richiesta di verifica del gruppo di misura o della pressione di fornitura	Copia del resoconto della verifica
	Reclami scritti o richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata

60.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma non riportino il codice univoco dell'evento di sicurezza o il codice di rintracciabilità della prestazione di qualità commerciale oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall'impresa distributrice, i relativi eventi o le relative prestazioni vengono classificati non validi. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall'impresa distributrice è fatta salva la facoltà per l'impresa distributrice di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del codice riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca dell'evento di sicurezza o della prestazione di qualità commerciale.

### **Articolo 61**

#### *Criteri di conformità dei dati validi*

61.1 Ogni evento di sicurezza o prestazione di qualità commerciale classificato/a come valido/a secondo quanto disposto dall'Articolo 60, comma 60.1, viene sottoposto a verifica di conformità mediante uno o più dei seguenti criteri:

- corrispondenza;
- completezza;
- correttezza dell'indennizzo;
- documentabilità delle cause;
- esattezza del tempo.

L'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificato/a come non conforme.

61.2 Gli eventi di sicurezza classificati validi secondo quanto disposto dall'Articolo 60, comma 60.1 sono sottoposti:

- a) alla verifica in sequenza dei criteri di corrispondenza, documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del tempo massimo di 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettere a) e b) ed esattezza del tempo di effettuazione della prestazione nel caso di chiamata telefonica per pronto intervento per la quale sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti;
- b) alla verifica del solo criterio di corrispondenza nel caso di:
  - (i) dispersioni localizzate a seguito di ispezioni della rete;
  - (ii) dispersioni localizzate a seguito di segnalazioni di terzi;
  - (iii) misure del potenziale di protezione catodica;
  - (iv) misure del grado di odorizzazione del gas.

61.3 Le prestazioni di qualità commerciale classificate valide secondo quanto disposto dall'Articolo 60, comma 60.1 sono sottoposte:

- a) nel caso di richiesta di preventivo, alla verifica in sequenza dei criteri di:
  - (i) corrispondenza;
  - (ii) completezza;
  - (iii) correttezza dell'indennizzo automatico (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettera c));
  - (iv) documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettere a) e b));
  - (v) esattezza del calcolo del tempo di effettuazione della prestazione (solo se la prestazione è effettuata entro il tempo indicato dallo standard);
- b) nel caso di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo vale quanto definito alla precedente lettera a), con la sola esclusione della verifica di completezza.

## **Articolo 62**

### *Verifica di corrispondenza*

62.1 La verifica di corrispondenza accerta, per l'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale esaminato/a, la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dall'impresa distributrice di cui al comma 59.6 e i documenti operativi di riscontro.

### **Articolo 63**

#### *Verifica di completezza*

- 63.1 Il criterio di completezza si applica esclusivamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi di cui all'Articolo 35.
- 63.2 La verifica di completezza accerta, per la richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi esaminata, la completezza delle informazioni fornite ai richiedenti previste dall'Articolo 35, comma 35.2; la verifica non ha esito positivo qualora il preventivo risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dall'Articolo 35, comma 35.2, dalla lettera a) alla lettera j), nel caso in cui sia possibile eseguire i lavori richiesti, o il dato indicato dall'Articolo 35, comma 35.2, lettera k), nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti.

### **Articolo 64**

#### *Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico*

- 64.1 Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica esclusivamente alle prestazioni di qualità commerciale soggette a livelli specifici di cui all'Articolo 47 o definiti dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 57.
- 64.2 La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico, per la prestazione di qualità commerciale esaminata, accerta che l'impresa distributrice abbia correttamente provveduto al pagamento al richiedente dell'indennizzo automatico, ove dovuto; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:
- importo corrisposto al richiedente diverso da quello previsto dall'Articolo 50, comma 50.2, per la tipologia di utenza alla quale si riferisce la prestazione esaminata, solo se a svantaggio del cliente finale;
  - importo pagato al richiedente non maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'Articolo 50, comma 50.2;
  - importo non corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'Articolo 52, comma 52.3.

### **Articolo 65**

#### *Verifica di documentabilità delle cause*

- 65.1 Il criterio di documentabilità delle cause si applica esclusivamente alle chiamate telefoniche per pronto intervento di cui all'Articolo 10 e alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livello specifico di cui all'Articolo 47 o soggette a livello generale di cui all'Articolo 48 o definiti dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 57.
- 65.2 La verifica di documentabilità delle cause accerta, per la chiamata telefonica per pronto intervento o per la prestazione di qualità commerciale esaminata, che l'impresa distributrice abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto dei livelli specifici e generali riconducibili alle cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:

- per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettere a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettere b) in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il cliente finale o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale.

### **Articolo 66**

#### *Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione*

- 66.1 Il criterio di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione si applica esclusivamente alle chiamate telefoniche per pronto intervento di cui all'Articolo 10 per le quali sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti e alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livelli specifici di cui all'Articolo 47 o soggette a livelli generali di cui all'Articolo 48 o definiti dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 57 per le quali sia stato rispettato il relativo livello specifico o generale.
- 66.2 La verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione accerta, per la chiamata telefonica per pronto intervento o per la prestazione di qualità commerciale esaminata, la correttezza del tempo riportato nel relativo elenco fornito dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 59 comma 59.6 rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.
- 66.3 Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la chiamata telefonica per pronto intervento o la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.
- 66.4 Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione della prestazione di qualità commerciale evidenzi un mancato rispetto del relativo livello specifico di cui all'Articolo 47 o definito dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 57 o un superamento del tempo massimo previsto dal relativo livello generale di cui all'Articolo 48 o definito dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 57, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme. Nel caso di prestazione soggetta a livello specifico, l'impresa distributrice provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico al richiedente secondo quanto previsto all'Articolo 52.
- 66.5 Qualora il ricalcolo del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento evidenzi il superamento del tempo massimo di 60 minuti, la chiamata per pronto intervento esaminata viene classificata come non conforme.

***Titolo III – Stima degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi***

**Articolo 67**

*Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*

67.1 Al termine di ogni controllo dei dati di qualità presso l'impresa distributrice, tra gli eventi di sicurezza o le prestazioni di qualità commerciale esaminati sono individuati/e, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 60 e dall'Articolo 61:

- a)  $n_1$  eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi/e;
- b)  $n_2$  eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non conformi.

67.2 A partire da  $n_1$  o da  $n_2$  di cui al precedente comma, dalla dimensione  $n$  del campione e dalla dimensione  $N$  della popolazione da cui è stato estratto, vengono stimati mediante un modello statistico il numero degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi/e e il numero degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non conformi per la popolazione di riferimento:

- a)  $N_1$  numero degli eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi/e;
- b)  $N_2$  numero degli eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non conformi.

Il modello statistico di cui sopra stima  $N_1$  e  $N_2$  per mezzo dell'estremo inferiore di un intervallo di confidenza destro di livello  $1-\alpha$  pari al 95%. Lo stimatore  $N_i$  è determinato dalla formula seguente:

$$N_i = \min\{M \in [0, N] : P_M(X \geq n_i) > 0,05\}$$

dove  $X$  è una variabile aleatoria ipergeometrica di parametri  $N, M, n$ .

Il programma di calcolo utilizzato per le elaborazioni che implementano il modello statistico di cui sopra è reso disponibile nel sito internet dell'Autorità.

***Titolo IV– Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi***

**Articolo 68**

*Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale stimati non validi e non conformi*

68.1 Per ciascuno degli  $N_1$  e degli  $N_2$  determinati con la metodologia di cui all'Articolo 67, comma 67.2, l'impresa distributrice è tenuta al pagamento delle seguenti penalità unitarie:

- a) per ogni  $N_1$ , una penalità unitaria pari a euro 1.000 (mille);
- b) per ogni  $N_2$ , una penalità unitaria pari a euro 400 (quattrocento).

68.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico dell'impresa distributrice, sono definite le seguenti franchigie:

- a) per  $N_1$ , una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;
- b) per  $N_2$ , una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di  $N_1$ .

68.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico dell'impresa distributrice è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al comma 68.1, moltiplicate per i corrispondenti  $N_1$  ed  $N_2$ , determinati con la metodologia di cui all'Articolo 67, comma 67.2, e diminuiti delle franchigie di cui al comma 68.2.

68.4 Qualora l'impresa distributrice intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità, lo stesso, entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal comma 68.3, alla Cassa, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. L'impresa distributrice non è tenuta al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro 1.000 (mille). L'impresa distributrice comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

68.5 Qualora l'impresa distributrice non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità, lo comunica all'Autorità entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso l'impresa distributrice:

- a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i 120 giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nella presente RQDG in relazione all'impianto di distribuzione o alla provincia per i quali è stato effettuato il controllo dei dati di qualità;
- b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva calcolata ai sensi del precedente comma.

L'ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall'Autorità con un preavviso minimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

### **Articolo 69**

*Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale riscontrati non validi o non conformi*

69.1 Qualora in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 68, comma 68.5, siano riscontrati eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale classificati

come non validi e/o non conformi in base a quanto disposto dall'Articolo 60 e dall'Articolo 61, l'impresa distributrice è tenuta al pagamento delle penalità unitarie definite dall'Articolo 68, comma 68.1.

- 69.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico dell'impresa distributrice si tiene conto delle franchigie definite dall'Articolo 68, comma 68.2.
- 69.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico dell'impresa distributrice è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al comma 69.1, moltiplicate per i corrispondenti numeri di eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale riscontrati in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 68, comma 68.5 e classificati come non validi/e o non conformi, tenuto conto delle franchigie di cui al comma 68.2, con arrotondamento al numero intero superiore. L'impresa distributrice non è tenuta al pagamento della penalità qualora l'ammontare complessivo della penalità sia inferiore a euro 1.000 (mille).
- 69.4 Fatto salvo quanto disposto dal precedente comma, l'impresa distributrice è tenuta al pagamento della penalità complessiva alla Cassa entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito dell'ulteriore controllo di cui all'Articolo 68, comma 68.5, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. L'impresa distributrice comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

## SEZIONE V

### DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

#### *Titolo I – Disposizioni transitorie e finali*

##### **Articolo 70**

##### *Disposizioni transitorie per le imprese distributrici di gas naturale*

- 70.1 Per il periodo compreso tra l'1 gennaio 2009 ed il 31 dicembre 2009 sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella Sezione III della presente RQDG le imprese distributrici di gas naturale con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione minore o uguale a 3.000, forniti o allacciati, limitatamente alle prestazioni di cui all'Articolo 38 e all'Articolo 40.
- 70.2 Per l'anno 2009 continua ad applicarsi alle imprese distributrici di gas naturale del Testo integrato della qualità dei servizi gas, di cui all'Allegato A della deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04 e successive modificazioni e integrazioni:
- a) la disciplina degli indennizzi automatici prevista dalla Parte III;
  - b) la disciplina degli appuntamenti prevista dalla Parte III;
  - c) la metodologia di verifica dei dati di qualità comunicati dalle imprese distributrici all'Autorità prevista dalla Parte IV.
- 70.3 Le imprese distributrici di gas naturale applicano quanto disposto dall'Articolo 9, dall'Articolo 24, comma 24.1, limitatamente all'indicatore tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento, e comma 24.2, dall'Articolo 29, comma 29.9, e dall'Articolo 31, comma 31.9 a partire dall'1 gennaio 2010.

##### **Articolo 71**

##### *Conto per la qualità dei servizi gas*

- 71.1 E' istituito presso la Cassa il Conto per la qualità dei servizi gas a cui affluiscono gli importi provenienti dall'applicazione delle penalità previste dall'Articolo 24, comma 24.4, e dall'Articolo 68, comma 68.1.