

Deliberazione 22 settembre 2010 – ARG/com 147/10

Integrazioni e modifiche alle deliberazioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 18 ottobre 2001, n. 229/01, 18 dicembre 2006, n. 294/06, 19 dicembre 2007, n. 333/07, 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 e 18 novembre 2008, ARG/com 164/08

L’AUTORITÀ PER L’ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 22 settembre 2010

Visti:

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale, che abroga la direttiva 2003/55/CE;
- la direttiva 2003/55/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2003 relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 98/30/CE;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito: l’Autorità) 20 maggio 1997, n. 61/97;
- la deliberazione dell’Autorità 18 ottobre 2001, n. 229/01 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: deliberazione n. 229/01);
- la deliberazione dell’Autorità 18 marzo 2004, 40/04 (di seguito: deliberazione n. 40/04);
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 22 luglio 2004, n. 126/04 (di seguito: Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale);
- la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2005, n. 158/05 (di seguito: deliberazione n. 158/05);
- la deliberazione dell’Autorità 18 dicembre 2006, n. 294/06 che ha approvato le Disposizioni in tema di standard nazionale di comunicazione tra gli operatori del settore del gas naturale, come successivamente modificate ed integrate (di seguito: Disposizioni in tema di standard di comunicazione);
- la deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2007, n. 333/07, che ha approvato il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011, come successivamente modificato ed integrato (di seguito: TIQE);
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, che ha approvato la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il

periodo di regolazione 2009-2012, come successivamente modificata ed integrata (di seguito: RQDG);

- la deliberazione dell’Autorità 23 settembre 2008, ARG/com 134/08;
- la deliberazione dell’Autorità 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08 (di seguito: deliberazione ARG/gas 159/08), che ha approvato la Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RTDG), come successivamente modificata ed integrata;
- la deliberazione dell’Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, che ha approvato il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, come successivamente modificato ed integrato (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2008, ARG/gas 185/08 che ha approvato le “Istruzioni Operative in tema di standard di comunicazione” per gli operatori del settore del gas naturale, in attuazione di quanto stabilito dalle Disposizioni in tema di standard di comunicazione;
- la deliberazione dell’Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09, che ha approvato il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, come successivamente modificato ed integrato (di seguito: TIVG);
- la deliberazione dell’Autorità 5 giugno 2009, ARG/gas 69/09 (di seguito: deliberazione ARG/gas 69/09);
- la deliberazione dell’Autorità 8 gennaio 2010, GOP 1/10;
- la deliberazione 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 (di seguito: deliberazione ARG/com 104/10), che ha approvato il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali;
- la deliberazione 22 settembre 2010, ARG/gas 145/10 (di seguito: deliberazione ARG/gas 145/10);
- il documento per la consultazione 19 aprile 2010, DCO 6/10, intitolato “Proposte di provvedimenti per il completamento della disciplina del servizio di misura di gas naturale” (di seguito: DCO 6/10);
- il documento per la consultazione 7 giugno 2010, DCO 18/10, intitolato “Revisione di alcune disposizioni della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo 2009-2012 (RQDG). Introduzione di uno standard specifico per mancata lettura di misuratori accessibili e del flusso informativo sulle cause di mancata raccolta” (di seguito: documento per la consultazione) e le osservazioni pervenute all’Autorità da parte dei soggetti interessati in merito alle proposte ivi formulate;
- le determinazioni del Direttore Generale dell’Autorità 17 gennaio 2007, n. 2/07 (di seguito: determinazione n. 2/07) e 15 ottobre 2008, n. 59/08;
- le determinazioni del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell’Autorità 2 aprile 2009, n. 3/09, 29 maggio 2009, n. 4/09 e 19 agosto, n. 5/09.

Considerato che:

- con la RQDG per il periodo di regolazione 2009-2012 è stata tra l’altro:

- a. confermata la definizione relativa ad impianto di distribuzione, elemento per il quale l'impresa distributrice è tenuta a rispettare gli obblighi previsti nella RQDG;
- b. rafforzata ulteriormente la disciplina inerente all'attività di pronto intervento;
- c. introdotta la scelta dell'ambito provinciale di impresa come base di applicazione del sistema incentivante dei recuperi di sicurezza e la ridefinizione del livello di partenza in occasioni di variazioni dell'ambito provinciale;
- d. prevista la regolamentazione degli effetti economici delle incongruenze riscontrate in sede di verifica ispettiva dei dati di sicurezza trasmessi dalle imprese che partecipano al sistema incentivante i recuperi di sicurezza;
- l'Autorità, con riferimento al tema del pronto intervento e in particolare alle chiamate telefoniche per pronto intervento, già a partire dall'introduzione della regolazione in materia, ha considerato cruciale la gestione dei primi momenti della conversazione telefonica con un cliente finale ai fini della sicurezza;
- nella fase di attuazione della regolazione, che nel complesso dimostra di essere adeguata, si sono evidenziate alcune possibili criticità limitate ai seguenti aspetti:
 - a. la definizione di impianto di distribuzione;
 - b. con riferimento alle previsioni inerenti al pronto intervento, la risposta dell'operatore di centralino di pronto intervento al chiamante nonché le definizioni di operatore di centralino di pronto intervento e operatore di pronto intervento;
 - c. la ridefinizione del livello di partenza in occasioni di variazioni dell'ambito provinciale ai fini dell'attuazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza;
 - d. l'ambito di applicazione degli effetti economici delle incongruenze riscontrate in sede di verifica ispettiva dei dati di sicurezza trasmessi dalle imprese che partecipano al sistema incentivante i recuperi di sicurezza;
 - e. il processo di rettifica dei dati della sicurezza, della continuità e della qualità commerciale;
- con il documento per la consultazione l'Autorità ha proposto:
 - a. al fine di considerare tutte le casistiche di impianto di distribuzione esistenti, di integrare la definizione attualmente vigente prevedendo che un impianto interconnesso possa essere considerato un unico impianto solo nel caso in cui tutti gli organi di sezionamento siano mantenuti aperti per l'intero anno di riferimento e venga utilizzato uno stesso odorizzante;
 - b. con l'intento di rafforzare l'attuale regolazione in materia di pronto intervento:
 - (i) di confermare l'obbligo per l'impresa distributrice di gas, già definito attraverso le Linee Guida predisposte dal Comitato Italiano Gas e pubblicate dall'UNI, di fornire al cliente finale, laddove necessario, le istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento;
 - (ii) di prevedere le definizioni di operatore di centralino e di operatore di pronto intervento per garantire una maggiore omogeneità di comportamento delle imprese di distribuzione;

- (iii) di includere, con l'obiettivo di garantire la massima tempestività di intervento, nei 60 minuti entro i quali arrivare sul luogo di chiamata per pronto intervento, anche l'eventuale tempo di attesa in linea prima della effettiva conversazione con l'operatore;
 - (iv) al fine di considerare le diverse organizzazioni aziendali di consentire:
 - l'utilizzo di un risponditore automatico per la scelta della lingua;
 - per le aziende multisettoriali, la possibilità di opzioni tramite albero fonico purché le scelte siano tutte esclusivamente attinenti i servizi di pronto intervento;
- c. al fine di definire un insieme di regole certo e condiviso, di regolamentare con maggior dettaglio il processo di rettifica dei dati della sicurezza, della continuità e della qualità commerciale;
- d. con riferimento ai recuperi di sicurezza di introdurre le seguenti precisazioni:
 - (i) circa la ridefinizione dei livelli di partenza;
 - (ii) inerenti l'identificazione dei gruppi di riduzione finale concorrenti al calcolo del fattore incentivante l'installazione di sistemi di telecontrollo degli stessi gruppi di riduzione finale;
 - (iii) relative alla limitazione degli effetti economici delle verifiche ispettive alle sole componenti oggetto di ispezione;
- le osservazioni pervenute dai soggetti interessati hanno evidenziato le seguenti posizioni:
 - a. per quanto riguarda l'integrazione della definizione di impianto di distribuzione, la maggior parte non condivide la modifica:
 - (i) perché inciderebbe sul perimetro impiantistico rendendo incerta l'attribuzione degli eventi;
 - (ii) perché l'attuale definizione consente già di comprendere la quasi totalità delle situazioni impiantistiche oggetto della regolazione;
 - b. con riferimento al servizio di pronto intervento gas:
 - (i) tutti concordano con la conferma dell'obbligo per l'impresa distributrice di fornire al cliente finale, laddove necessario, le istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento;
 - (ii) per quanto riguarda l'introduzione delle definizioni di operatore di centralino e di operatore di pronto intervento, tutti concordano con quella di operatore di centralino, viceversa, non concordano con la definizione di operatore di pronto intervento che, di fatto, condizionerebbe l'organizzazione della struttura di pronto intervento;
 - (iii) in relazione all'inclusione, nei 60 minuti entro i quali arrivare sul luogo di chiamata per pronto intervento, anche dell'eventuale tempo di attesa in linea prima della effettiva conversazione con l'operatore, la maggior parte non condivide tale proposta perché i tempi di attesa sono di norma brevi e l'ulteriore modifica della vigente regolazione che, peraltro, già monitora dall'1 gennaio 2010 i due flussi separatamente, risulterebbe di difficile e non rapida implementazione;
 - (iv) in relazione al numero di pronto intervento un'Associazione di distributori ed un operatore non condividono l'utilizzo di un unico numero di pronto intervento anche per altri servizi, diversi da quello

gas, poiché questo tipo di previsione potrebbe penalizzare il servizio gas;

- c. relativamente alla rettifica dei dati la maggior parte condivide i termini, i criteri e la tempistica per l'eventuale concessione della stessa;
- d. riguardo alle proposte del documento per la consultazione inerenti ai recuperi di sicurezza:
 - (i) circa la ridefinizione dei livelli di partenza, la maggior parte dei soggetti condivide le modifiche; un'Associazione segnala peraltro l'opportunità di prevedere la possibilità di accorpate in un solo ambito provinciale gli impianti di distribuzione a condizione che siano appartenenti alla stessa regione ed anche successivamente al primo anno di partecipazione al sistema dei recuperi di sicurezza, stante le frequenti mutazioni impiantistiche; la stessa Associazione richiede anche di prevedere che ogni distributore possa richiedere il ricalcolo dei livelli non sulla base di variazioni del numero di clienti finali, ma su specifiche esigenze e motivazioni tecniche documentabili; in subordine la stessa Associazione propone di introdurre la ridefinizione dei livelli di partenza nel caso in cui il numero di clienti finali di un ambito provinciale di impresa vari almeno del 10%;
 - (ii) con riferimento ai gruppi di riduzione finale e agli effetti economici in esito alle verifiche ispettive la maggior parte dei soggetti concorda.

Considerato altresì che:

- con la RQDG la disciplina degli appuntamenti, in vigore già dall'1 gennaio 2001, è stata ulteriormente affinata soprattutto allo scopo di perseguire l'obiettivo generale di convergenza delle direttive in materia di qualità commerciale dei servizi gas ed elettrici; inoltre, è stato diminuito a due giorni lavorativi il tempo a disposizione del venditore per l'inoltro al distributore della richiesta di prestazione presentata dal cliente finale - introdotto con la deliberazione n. 158/05 - in ragione dell'elevato grado di automazione degli scambi informativi tra i soggetti del settore;
- con le Disposizioni in tema di standard di comunicazione l'Autorità ha individuato uno strumento di comunicazione evoluto che i soggetti sono tenuti ad utilizzare per le comunicazioni finalizzate all'effettuazione delle prestazioni di qualità commerciale - regolate dalla Sezione III della RQDG - e delle richieste di *switching*; tale sistema è caratterizzato da alcune funzionalità minime, tra le quali si annovera quella relativa al "*booking on line*" dell'appuntamento con il cliente finale;
- nell'ambito del Gruppo di lavoro con le Associazioni dei distributori, dei venditori e dei grossisti di gas naturale, avviato con la determinazione n. 2/07, è emersa una forte esigenza di standardizzazione dei flussi connessi alla gestione degli appuntamenti;
- con il documento per la consultazione, anche alla luce degli esiti di un primo periodo di attuazione della RQDG, l'Autorità ha tra l'altro formulato proposte integrative della disciplina vigente in tema di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas, con particolare riferimento alla gestione degli appuntamenti, e di standard di comunicazione tra operatori del settore gas,

funzionali all'individuazione dei compiti e delle responsabilità delle controparti, per le richieste di prestazioni presentate da clienti finali;

- nello specifico, l'Autorità ha proposto di:
 - a. fermo restando quanto già in vigore, non ritenendo condivisibile una sospensione nel computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, distinguere la fase di fissazione dell'appuntamento - in capo alla struttura commerciale del venditore - da quella di effettuazione dell'attività richiesta (a carico del distributore), introducendo:
 - (i) un tempo massimo a disposizione del venditore per concordare l'appuntamento con il cliente finale o "tempo massimo per la definizione dell'appuntamento", posto pari ad un giorno lavorativo, superato il quale il distributore può annullare la richiesta di prestazione, così da non vedersi erodere il tempo a sua disposizione rischiando, magari, di dover corrispondere un indennizzo automatico per cause non riconducibili alla sua responsabilità;
 - (ii) un tempo massimo di vita dell'appuntamento proposto dal distributore al venditore o "tempo di validità dell'appuntamento proposto dal distributore", compreso all'interno del precedente e, pertanto, con una durata ridotta a 15 - 30 minuti, in modo da liberare velocemente la disponibilità della squadra operativa in caso di non accettazione da parte del cliente finale, ma senza la possibilità di annullamento della richiesta;
 - b. al fine di incrementare l'efficacia della soluzione e prevenire eventuali comportamenti opportunistici, prevedere indennizzi automatici a favore dei clienti finali per mancato rispetto degli obblighi di tempestività di competenza del venditore; inoltre, si è ritenuto opportuno prospettare l'obbligo di effettuare almeno tre tentativi di ricontattare il cliente finale, tenendone traccia nei propri sistemi informativi;
 - c. nell'ottica di favorire una visione unitaria e complessiva dell'argomento, trattando anche aspetti più squisitamente tecnici, disegnare dei flussi informativi basati sull'esplicita richiesta di appuntamento al sistema del distributore da parte del venditore, comprendendo in questo modo tutte le possibili casistiche, inclusa la fase di negoziazione dell'appuntamento stesso;
 - d. con riferimento alle singole prestazioni di qualità commerciale, guardando alle peculiarità di ciascuna, mettere in capo al distributore la responsabilità della fissazione dell'appuntamento con il cliente finale per la riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità e per l'esecuzione lavori per i quali siano necessari atti autorizzati; per quanto concerne l'attivazione della fornitura soggetta alla disciplina della deliberazione n. 40/04, è stato ipotizzato l'obbligo per il distributore di predisporre un avviso automatico di esito positivo dell'accertamento documentale, dalla cui ricezione decorrerebbe il tempo - a disposizione del venditore - per la definizione dell'appuntamento con il cliente finale;
 - e. estendere l'ambito di applicazione dell'appuntamento posticipato anche alle altre prestazioni di qualità commerciale ad oggi non comprese (ossia, verifica del gruppo di misura e della pressione di fornitura e messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore), al fine di salvaguardare

da un lato il diritto del cliente finale, che non sia disponibile alla data proposta e richieda di posticipare tale data, dall'altro quello del distributore di poter sospendere il conteggio del tempo di esecuzione della prestazione per il periodo di posticipazione;

- i soggetti che hanno preso parte alla consultazione hanno evidenziato posizioni variegata, in particolare:
 - a. per quanto riguarda la definizione di un tempo massimo a disposizione del venditore per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale:
 - (i) alcuni concordano, ma fanno dei distinguo in base alla modalità di inoltro della richiesta, se singola o massiva; altri, pur condividendo il principio generale, ritengono che il tempo impiegato dal venditore non debba mai erodere il tempo a disposizione del distributore per l'esecuzione della prestazione;
 - (ii) taluni rilevano che il venditore ha tutto l'interesse a chiudere il prima possibile, in modo positivo, il contatto con il cliente finale oppure che le tempistiche proposte non appaiono sostenibili per venditori che operano su tutto il territorio nazionale e, pertanto, devono essere aumentate;
 - (iii) in diversi considerano funzionale all'efficienza del sistema la previsione di un tempo di 15 - 30 minuti per la validità dello slot proposto dal distributore;
 - b. per quanto concerne l'introduzione di indennizzi automatici per mancato rispetto degli obblighi di tempestività posti in capo al venditore:
 - (i) alcuni concordano con riferimento alle sole richieste presentate in modalità singola; altri richiedono di spostare l'entrata in vigore, subordinandola ad un periodo di monitoraggio dei tempi e dei comportamenti delle imprese;
 - (ii) un soggetto reputa che i due giorni a disposizione del venditore per girare la richiesta al distributore possano più opportunamente rappresentare un livello generale di qualità commerciale;
 - c. con riferimento allo spunto di consultazione relativo alle singole prestazioni, le proposte sono state condivise dalla totalità dei soggetti tranne che per la parte relativa alle richieste di riattivazione in seguito a sospensione per morosità, per le quali la maggioranza giudica indispensabile porre in capo al venditore il compito di fissare l'appuntamento con il cliente finale, salvaguardando il ruolo del fornitore;
 - d. infine, molti richiedono un tempo per adeguarsi alle novità prospettate più lungo rispetto a quello proposto in consultazione, mentre tutti sono d'accordo con l'estensione dell'ambito di applicazione degli appuntamenti posticipati.

Considerato infine che:

- con deliberazione ARG/gas 159/08 è stata riconosciuta in capo all'impresa di distribuzione la competenza, in esclusiva, della rilevazione del dato di misura del gas naturale;
- il TIVG regola le modalità di rilevazione e di archiviazione delle misure di gas naturale nei punti di riconsegna e gli obblighi di messa a disposizione dei dati di

misura da parte delle imprese di distribuzione; in particolare, l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG prevede le tempistiche che l'impresa di distribuzione deve rispettare per l'esecuzione del tentativo di raccolta della misura del gas naturale riconsegnato, in accordo ai consumi annui associati ai singoli punti di riconsegna;

- con deliberazione ARG/gas 69/09 è stato avviato un procedimento ai fini della formazione di provvedimenti in materia di definizione di uno standard specifico di qualità relativo alla mancata raccolta della misura da parte delle imprese di distribuzione in caso di misuratore accessibile;
- in relazione alle tempistiche di cui al ricordato articolo 14, la deliberazione ARG/gas 145/10 detta disposizioni in materia di cadenza dei tentativi di raccolta delle misure; in particolare, tale provvedimento ha previsto l'introduzione delle seguenti intercorrenze minime e massime tra due tentativi successivi di raccolta della misura:
 - a. per i punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno, un tentativo di raccolta nell'anno civile con intercorrenza massima di 13 mesi e minima di 6 mesi;
 - b. per i punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno, due tentativi di raccolta nell'anno civile con intercorrenza massima di 7 mesi e minima di 3 mesi;
 - c. per i punti di riconsegna con consumi superiori a 5.000 Smc/anno, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili, un tentativo di raccolta al mese con intercorrenza minima di 25 e massima di 35 giorni;
- l'articolo 4, comma 4.1, della deliberazione n. 229/01, prevede che in caso di mancata raccolta della misura, secondo le previsioni di cui all'articolo 14 del TIVG per i clienti titolari di un punto di riconsegna dotato di misuratore non accessibile o con accessibilità parziale, l'esercente la vendita è tenuto a fornire, nella prima bolletta utile, l'informazione al cliente sulle cause che hanno impedito la raccolta della misura in accordo a quanto trasmesso dall'impresa di distribuzione;
- l'articolo 4, comma 4.2, della deliberazione n. 229/01 prevede che in caso di mancata raccolta della misura, secondo le previsioni di cui all'articolo 14 del TIVG per i clienti titolari di un punto di riconsegna dotato di misuratore accessibile, il cliente riceve nella prima bolletta utile un indennizzo automatico pari ad euro 25,00; tale previsione è attualmente sospesa, come stabilito dall'articolo 19 della deliberazione n. 229/01 nelle more della definizione ed introduzione di uno standard specifico relativo alla mancata raccolta della misura da parte dell'impresa di distribuzione in caso di misuratore accessibile;
- l'articolo 11, comma 11.1, lettera e), del Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale prevede che il contratto di mercato libero contenga una clausola relativa alle modalità e alla periodicità di utilizzo dei dati di misura comunque rilevati ai fini della fatturazione, specificando il tempo massimo intercorrente tra l'utilizzo di due letture e le modalità di informazione del cliente finale circa l'eventuale esito negativo del tentativo di raccolta, con conseguente riconoscimento di un indennizzo automatico pari ad euro 30,00;
- il predetto Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale cesserà i propri effetti in data 31 dicembre 2010 e dall'1 gennaio 2011 entrerà in vigore

il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione ARG/com 104/10 che non contiene previsioni in merito;

- con il documento per la consultazione l’Autorità ha proposto, tra gli altri aspetti:
 - a. l’introduzione, per tutti i punti di riconsegna in bassa pressione, di un livello di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale, nella forma di standard specifico in materia di raccolta del dato di misura in caso di misuratori accessibili, con previsione dei relativi obblighi di registrazione e di comunicazione in capo all’impresa di distribuzione stessa e all’esercente la vendita;
 - b. l’introduzione di una previsione relativa alla trasmissione, dall’impresa di distribuzione all’esercente la vendita e per tutti i punti di riconsegna del gas naturale, delle cause di mancata raccolta della misura;
 - c. l’introduzione, a carico dell’impresa di distribuzione, di uno standard specifico - definito come la frequenza in accordo alla quale l’impresa di distribuzione è tenuta ad effettuare la raccolta della misura del gas riconsegnato per i clienti titolari di un punto di riconsegna dotato di misuratore accessibile - nel rispetto dell’intercorrenza minima e dell’intercorrenza massima, tra un tentativo di lettura e quello successivo, proposti dal DCO 6/10 per tutti i punti di riconsegna di cui al TIVG;
 - d. l’introduzione di una previsione delle modalità di corresponsione dell’indennizzo automatico dall’impresa di distribuzione all’esercente la vendita - ai fini del riconoscimento al cliente finale – in caso di mancato rispetto del suddetto standard specifico per propria responsabilità;
 - e. l’estensione dello standard specifico di cui alla precedente lettera c. a tutti i clienti finali alimentati in bassa pressione, razionalizzando le previsioni già esistenti in materia di raccolta della misura del gas e conseguenze in caso di mancata esecuzione di tale attività;
 - f. la previsione di specifici obblighi di registrazione e di comunicazione, a carico dell’impresa di distribuzione e dell’esercente la vendita di gas, ai fini di una corretta attuazione del livello di qualità commerciale proposto con l’adozione del menzionato standard specifico;
 - g. il riconoscimento dell’indennizzo automatico, conseguente al mancato rispetto dello standard specifico proposto, anche a favore del cliente finale che abbia concluso un contratto nel mercato libero;
 - h. l’uniformazione del valore dell’indennizzo automatico indipendentemente dalle condizioni applicate al cliente finale;
- per quanto riguarda la proposta volta all’introduzione di uno standard specifico in materia di raccolta della misura di gas naturale, gli operatori e le Associazioni rappresentative dei medesimi:
 - a. hanno manifestato un’ampia condivisione della proposta volta ad introdurre, a carico dell’impresa di distribuzione, uno standard specifico in materia di raccolta della misura di gas naturale per tutti i punti di riconsegna in bassa pressione in caso di misuratori accessibili, nel rispetto di un’intercorrenza minima e massima tra un tentativo di lettura e quello successivo;
 - b. diversamente, un’Associazione ed un operatore propongono, in alternativa, l’introduzione di un indicatore generale basato sulla percentuale minima di punti di riconsegna di ciascun impianto letti dall’impresa di distribuzione;

- c. non condividono la proposta relativa alla corresponsione degli indennizzi automatici all'esercente la vendita a mezzo della fattura di trasporto - stante le difficoltà per l'esercente la vendita stessa di avere piena cognizione dell'accredito - proponendo invece che il versamento degli indennizzi avvenga con le stesse modalità già in uso per le prestazioni di qualità commerciale;
- d. hanno manifestato un'ampia condivisione della proposta volta ad estendere il predetto standard specifico a tutti i clienti finali alimentati in bassa pressione;
- e. la maggior parte delle Associazioni ed una parte degli operatori condividono la proposta di prevedere obblighi di registrazione e comunicazione anche a carico dell'esercente la vendita; diversamente, gli altri soggetti consultati non condividono la predetta proposta anche in considerazione degli obblighi comunque imposti a carico dell'impresa di distribuzione;
- f. ritengono in generale condivisibile la proposta di riconoscere in ogni caso l'indennizzo automatico al cliente finale, sebbene sia in alcuni casi rilevato che parte dell'indennizzo potrebbe essere trattenuto dall'esercente la vendita qualora, in accordo al contratto di fornitura, i dati di misura siano ininfluenti per la contabilizzazione della fattura al cliente finale, ma rilevanti ai fini delle corrette allocazioni;
- g. condividono la proposta di rendere uniforme il valore dell'indennizzo automatico, rilevando comunque, per la maggior parte, come la quantificazione economica proposta risulti sproporzionata rispetto alla remunerazione tariffaria del servizio di misura, proponendo, al più, un indennizzo pari ad euro 25,00; diversamente, alcuni esercenti la vendita, fortemente presenti nel mercato *retail*, non rilevano criticità per quel che attiene alla quantificazione economica.

Ritenuto che, con riferimento alle proposte in tema di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione e misura del gas, sia opportuno:

- accogliere le proposte di non introdurre alcuna modifica alla definizione di impianto di distribuzione in quanto l'attuale definizione, già consolidata, ricomprende la quasi totalità delle casistiche esistenti;
- relativamente al tema di pronto intervento gas:
 - a. confermare l'obbligo per l'impresa distributrice di fornire al cliente finale, laddove necessario, le istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento;
 - b. accogliere quanto emerso in sede di consultazione e, in particolare, introdurre la sola definizione di operatore di centralino mentre sia opportuno non introdurre la definizione di operatore di pronto intervento al fine di non limitare la libertà organizzativa delle aziende;
 - c. confermare la vigente regolazione in materia di pronto intervento con particolare riferimento al monitoraggio separato del tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento e del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, a partire dall'1 gennaio 2010, e, nel contempo, prevedere

- che vengano effettuati appositi approfondimenti sulla base degli esiti di tale monitoraggio;
- d. confermare la previsione dell'utilizzo del numero di pronto intervento anche per altri servizi, diversi da quello gas, al fine di tenere in considerazione le diverse organizzazioni aziendali, fatti salvi ulteriori approfondimenti in materia;
 - prevedere per le imprese distributrici di gas la possibilità di poter effettuare la richiesta di rettifica dei dati della sicurezza e continuità e della qualità commerciale, fatte salve le opportune verifiche da parte dall'Autorità che procederà con l'eventuale autorizzazione alla rettifica;
 - con riferimento ai recuperi di sicurezza:
 - a. confermare le proposte contenute nel documento per la consultazione inerenti la ridefinizione dei livelli di partenza e di non introdurre nessuna ulteriore modifica al fine di garantire stabilità regolatoria, fatte salve future riconsiderazioni da effettuarsi per il prossimo periodo di regolazione anche alla luce di una completa attuazione della vigente regolazione;
 - b. introdurre le precisazioni relative ai gruppi di riduzione finale e agli effetti economici in esito alle verifiche ispettive;
 - sia necessario provvedere all'eliminazione di alcuni errori materiali contenuti nell'RQDG.

Ritenuto inoltre che in relazione alle proposte in tema di gestione degli appuntamenti per l'esecuzione delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas naturale:

- sia necessario integrare le disposizioni vigenti confermando:
 - a. l'introduzione di indicatori di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore, al fine di meglio individuare compiti e responsabilità delle controparti nell'ottica dell'incremento della tutela dei diritti del cliente finale, stabilendo di:
 - (i) accogliere parzialmente quanto emerso dalla consultazione, definendo uno standard generale per l'indicatore relativo al tempo a disposizione del venditore per la definizione dell'appuntamento con il cliente finale, anche in considerazione del fatto che, come evidenziato da diversi soggetti che hanno preso parte alla consultazione, la maggioranza delle richieste è trattata in modalità *one call solution*; mentre, non si reputa opportuno distinguere in base alle modalità tecniche di inoltro delle richieste, se massive o meno, per non favorire comportamenti opportunistici e/o discriminatori;
 - (ii) con riferimento alle tempistiche massime regolate dalla RQDG, ribadire che il tempo necessario per la fissazione dell'appuntamento sia computato dal distributore senza sospensioni; nell'ottica, però, di evitare che si generino i presupposti per l'erogazione di indennizzi automatici, a carico del distributore per ritardi dovuti all'attività del venditore, è stata introdotta la facoltà di annullare la richiesta di prestazione, dandone informazione al venditore che dovrà tempestivamente ripresentare la richiesta; la possibilità riconosciuta a favore del distributore con riguardo agli annullamenti, sia delle

- richieste che degli appuntamenti, deve essere sempre esercitata nei confronti dei venditori in modo imparziale e non discriminatorio;
- (iii) porre in capo al distributore il compito di fissare direttamente l'appuntamento con il cliente finale per le prestazioni che richiedono l'ottenimento di atti autorizzativi, valorizzando la posizione di coloro che sostengono che, nei casi di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, il venditore è in grado di concordare l'appuntamento in tempo utile; per la riattivazione in seguito a sospensione per pronto intervento, visto che il cliente finale presenta la richiesta direttamente al distributore, stabilire che sia compito di quest'ultimo provvedere alla fissazione dell'appuntamento;
 - (iv) modificare ed integrare le Disposizioni in tema di standard di comunicazione, al fine di facilitare il computo dei tempi e garantire regole univoche alla base della progettazione dei flussi informativi;
- b. l'introduzione di obblighi di registrazione in capo al venditore, così da permettere il monitoraggio dell'applicazione della disciplina e la necessaria azione di vigilanza dell'Autorità;
 - c. vista la larga condivisione espressa dai soggetti, l'estensione dell'ambito degli appuntamenti posticipati sia alle verifiche del gruppo di misura e della pressione di fornitura sia alla messa a disposizione di dati tecnici;
- sia altresì opportuno affinare le norme in vigore sul tema dei preventivi, in parallelo per entrambi i settori elettrico e gas, aggiungendo ai dati minimi che il preventivo deve contenere anche la durata di validità dello stesso, come già previsto dall'articolo 35, comma 35.4 della RQDG e dagli articoli 62 e 63, commi 62.4 e 63.4 del TIQE;
 - sia indispensabile riconoscere agli operatori un tempo minimo di adeguamento alle modifiche introdotte alla regolazione vigente, anche in considerazione dei necessari interventi sui sistemi informativi;
 - conseguentemente, sia necessario integrare le disposizioni vigenti confermando la trasformazione dell'obbligo di servizio connesso alla tempestività di trasmissione della richiesta - o della conferma di verifica - in standard specifico, in ragione sia del già lungo periodo di vigenza della norma sia di numerose segnalazioni pervenute agli Uffici; l'Autorità ritiene inoltre che un'analoga previsione debba essere introdotta anche per le prestazioni di qualità commerciale richieste al venditore da parte dei clienti finali del settore elettrico, considerato che per il venditore non sussistono significative differenze per tale tema tra i due settori e che il mancato allineamento potrebbe pregiudicare gli interessi dei clienti finali;
 - sia opportuno trasferire le previsioni di cui al precedente alinea al TIQV per entrambi i settori, prevedendo inoltre che:
 - a. per il mancato rispetto del tempo massimo indicato - che non viene modificato - il venditore debba corrispondere al cliente finale la somma di 30 euro in occasione della prima fatturazione utile e, comunque, secondo le modalità di corresponsione già regolate dal TIQV, prendendo a riferimento la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di prestazione;
 - b. siano prescritti obblighi di registrazione e di comunicazione a carico dei venditori in materia di trasmissione della richiesta pervenuta dal cliente,

peraltro alcuni dei quali già esistenti, concedendo agli operatori un adeguato tempo di recepimento delle novità normative.

Ritenuto infine che in relazione al tema della qualità dei servizi commerciali nella raccolta della misura del gas:

- sia necessario prevedere:
 - a. uno standard specifico - a carico dell'impresa di distribuzione e con riferimento a tutti i clienti finali alimentati in bassa pressione - relativo alla raccolta del dato di misura in caso di misuratori accessibili, al fine di garantire la qualità commerciale del servizio di misura in ragione degli interessi ad esso sottesi e della valorizzazione economica dell'attività stessa a mezzo della tariffa di distribuzione;
 - b. la conferma delle proposte in materia di obblighi di registrazione e di comunicazione in capo all'impresa di distribuzione e all'esercente la vendita per rendere operativo e monitorabile il predetto livello di qualità commerciale;
 - c. che l'esercente la vendita registri comunque, in aggiunta agli obblighi già posti in consultazione, anche la data di messa a disposizione da parte dell'impresa distributrice dell'elenco dei clienti finali ai quali spetta l'indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico in materia di rilevazione del dato di misura, il codice identificativo del punto di riconsegna, la causa dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione, l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto;
 - d. che il predetto standard specifico sia definito come il tempo intercorrente tra la data di effettuazione del tentativo di raccolta della misura del gas in relazione ad un punto di riconsegna con misuratore accessibile e la data di effettuazione del tentativo di raccolta successivo in relazione al medesimo punto, nel rispetto del periodo di intercorrenza massima e del periodo di intercorrenza minima previsti dall'Articolo 14.1 del TIVG come modificato dalla delibera ARG/gas 145/10;
 - e. che l'indennizzo automatico, per mancato rispetto dello standard specifico di cui sopra, sia in ogni caso, inderogabilmente e per il suo intero ammontare, riconosciuto al cliente finale, in ragione del pregiudizio che la mancata raccolta della misura è in grado di esercitare sul cliente medesimo ed in considerazione del principio che i costi del servizio di misura sono trasferiti dall'esercente la vendita al cliente finale;
 - f. che il suddetto indennizzo automatico non sia trasmesso dall'impresa di distribuzione all'esercente la vendita a mezzo della fattura di trasporto, considerata la mancata standardizzazione della stessa e la rilevata difficoltà, per il venditore, di avere contezza dell'effettivo riconoscimento dell'indennizzo;
 - g. che il valore dell'indennizzo automatico sia pari ad euro 30,00 senza in tal modo compromettere la sua funzione volta a garantire la qualità del servizio di misura;
- sia necessario conseguentemente confermare:

- a. la proposta volta a definire uno standard specifico in materia di raccolta della misura, in considerazione della sua essenzialità a beneficio dei vari attori del sistema e della valorizzazione economica a mezzo della tariffa corrisposta all'impresa di distribuzione per l'espletamento del servizio di distribuzione e misura del gas;
- b. la proposta di prevedere obblighi di registrazione a carico dell'esercente la vendita, in quanto una mancata previsione osterebbe ad una effettiva realizzazione dello standard ed alla necessaria azione di vigilanza dell'Autorità;
- sia opportuno riconoscere agli operatori un tempo minimo di adeguamento alle modifiche introdotte alla regolazione vigente, confermando comunque quanto proposto in consultazione e conseguentemente prevedendo che le stesse entrino in vigore al 1° gennaio 2011 per quel che attiene allo standard specifico in materia di raccolta della misura;
- sia inoltre opportuno prevedere che gli obblighi di comunicazione relativi allo standard specifico di rilevazione della misura entrino in vigore a partire dal 2012 al fine di poter avere a disposizione i dati relativi all'anno 2011

DELIBERA

1. di introdurre le seguenti integrazioni e modifiche alla Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG), approvata con la deliberazione ARG/gas 120/08:
 - a. all'articolo 1 (*Definizioni*), comma 1.1, sono aggiunte le seguenti definizioni:
 - “deliberazione ARG/gas 64/09” è la deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009 ARG/gas 64/09;
 - “misuratore accessibile” è il misuratore definito in Allegato alla deliberazione ARG/gas 64/09;
 - “misuratore non accessibile” è il misuratore definito in Allegato alla deliberazione ARG/gas 64/09;
 - “misuratore con accessibilità parziale” è il misuratore definito in Allegato alla deliberazione ARG/gas 64/09;
 - “operatore di centralino” è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
 - b. sempre all'articolo 1 (*Definizioni*), comma 1.1, alla definizione “gruppo di misura”, prima delle parole “è la parte”, sono aggiunte le parole “, o misuratore,”;
 - c. all'articolo 2 (*Ambito di applicazione*), comma 2.4 dopo le parole “Fatto salvo quanto indicato al precedente comma 2.2” sono aggiunte le parole “ed al successivo comma 31.1”;
 - d. all'articolo 25 (*Servizio di pronto intervento*) sono aggiunti i seguenti due commi:

“25.4 L'operatore di centralino di pronto intervento deve raccogliere ogni notizia utile alla comprensione dell'evento ed alla successiva gestione dell'intervento. L'operatore di centralino di pronto intervento deve,

qualora necessario, fornire al cliente finale istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

- 25.5 Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio servizio idrico) ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento (ad esempio attività commerciali o di fatturazione). Alla luce della specificità territoriale è consentito al distributore di utilizzare un risponditore automatico per la scelta della lingua tramite tastiera. Allo stesso modo è consentito, per le aziende multisettoriali, la possibilità di opzioni tramite tastiera purché tutte esclusivamente attinenti a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario, a tutela della pubblica incolumità e per garantire la gestione di tutte le chiamate pervenute, che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.”;
- e. all'articolo 29 (*Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità*), comma 29.8, la lettera d) è sostituita dalla seguente:
“d) la data e l'ora di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento;”;
- f. all'articolo 31 (*Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*) sono aggiunti i seguenti due commi:
“31.12 Nel caso di rettifica dei dati comunicati ai sensi dell'Articolo 31, dal comma 31.1 al comma 31.9, l'impresa distributrice invia all'Autorità una richiesta scritta di rettifica dei dati a firma del proprio legale rappresentante (o da persona da esso delegata). La richiesta deve essere inviata mediante gli strumenti messi a disposizione dall'Autorità:
a) nel periodo che intercorre dal 1° maggio al 31 maggio di ogni anno;
b) fornendo evidenza dei dati che vengano modificati ed adeguata motivazione.
31.13 Fatte salve le previsioni di cui alla legge n. 481/95, l'Autorità comunicherà al soggetto interessato entro il 30 giugno di ogni anno l'eventuale autorizzazione alla rettifica.”;
- g. all'articolo 32 (*Recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale*), sono apportate le seguenti modifiche:
- al comma 32.2, lettera a), dopo le parole “laboratorio accreditato” sono aggiunte le parole “ACCREDIA; il requisito può considerarsi soddisfatto anche nel caso in cui i controlli del grado di odorizzazione del gas comunicati all'Autorità vengano effettuati mediante l'analisi con gascromatografo fisso di campioni di gas prelevati in campo; in questo caso, il personale dell'impresa distributrice deve attenersi nell'effettuazione delle operazioni a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia;”;
 - al comma 32.3 le parole “per l'intero anno di riferimento” sono sostituite dalle parole “per l'intero biennio di riferimento” e le parole “non superiore a 25.000 alla data del 31 dicembre 2007” sono sostituite dalle parole “non superiore a 25.000 alla data del 31 dicembre dell'anno precedente al primo anno di partecipazione;”;

- al comma 32.10 le parole “qualora per effetto delle scadenze” sono sostituite dalle parole “Fatto salvo quanto previsto al comma 32.3, qualora per effetto di scadenze” e le parole “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” sono sostituite dalle parole “al numero di clienti finali dello stesso ambito allacciati al 31 dicembre dell’anno t-2, l’Autorità adotta i provvedimenti di ridefinizione”;
 - al comma 32.17 sono aggiunte le parole “Ai fini dell’applicazione del presente comma si considerano solo i gruppi di riduzione finale con una portata nominale maggiore a 1.200 kW.”;
 - al comma 32.23, alle lettere a) e b) le parole “l’impianto di distribuzione *j* sottoposto” sono sostituite dalle parole “l’impianto di distribuzione *j*, limitatamente alle componenti sottoposte”;
- h. all’articolo 33 (*Ambito di applicazione*), al comma 33.2, sono aggiunte le parole “Il cliente finale richiede direttamente all’impresa distributrice la riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per potenziale pericolo di cui all’Articolo 38, comma 38.4.”;
- i. sempre all’articolo 33 (*Ambito di applicazione*) è abrogato il comma 33.4;
- j. all’articolo 34 (*Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas*), comma 34.1, è aggiunto l’indicatore “tempo di raccolta della misura”;
- k. sempre all’articolo 34 (*Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas*) è aggiunto il seguente comma:
- “34.3 Al fine di definire gli standard generali relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione per quanto di competenza del venditore, si fa riferimento al seguente indicatore:
- tempo di definizione dell’appuntamento con il cliente finale.”;
- l. all’articolo 35 (*Tempo di preventivazione per l’esecuzione lavori*), comma 35.2, è aggiunta la seguente lettera:
- “l) la durata di validità del preventivo, che non può essere inferiore a tre mesi.”;
- m. all’articolo 44 (*Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale*), dopo il comma 44.5, sono aggiunti i seguenti commi:
- “44.6 Qualora 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 dell’impresa distributrice, la stessa è tenuta a contattare il cliente finale per concordare un nuovo appuntamento ai fini dell’effettuazione della prestazione richiesta.
- 44.7 Il tempo di definizione dell’appuntamento con il cliente finale è il tempo a disposizione del venditore per la fissazione dell’appuntamento con il cliente finale per l’esecuzione delle prestazioni di qualità commerciale regolate dalla Sezione III della presente RQDG. Il tempo a disposizione del venditore per la fissazione dell’appuntamento con il cliente finale decorre dalla data di messa a disposizione dell’esito di ammissibilità da parte dell’impresa distributrice; per le prestazioni di cui all’Articolo 38 soggette alla deliberazione n. 40/04, tale tempo decorre dalla data di messa a disposizione dell’esito positivo di accertamento documentale da parte dell’impresa distributrice. Nel caso in cui l’appuntamento non venga

concordato al momento della presentazione della richiesta, il venditore è tenuto ad effettuare un numero di tentativi di richiamata del cliente finale almeno pari a 3 (tre).

- 44.8 L'impresa distributrice, in modo imparziale e non discriminatorio, può annullare la richiesta o la conferma della richiesta di verifica, presentata dal venditore per conto del cliente finale, nel caso in cui il tempo a disposizione del venditore per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale decorra senza che il venditore abbia concordato l'appuntamento. L'impresa distributrice ne informa il venditore che provvede tempestivamente a ripresentare la richiesta, a meno di indicazioni contrarie da parte del cliente stesso.
- 44.9 Per le prestazioni che richiedono l'ottenimento di atti autorizzativi e per quelle di cui all'Articolo 38, comma 38.4, l'impresa distributrice è tenuta a concordare l'appuntamento direttamente con il cliente finale.
- 44.10 E' facoltà dell'impresa distributrice non permettere l'annullamento o la modifica di un appuntamento il giorno precedente la data concordata; nel caso in cui l'impresa distributrice eserciti questa facoltà, ne informa il venditore che, al momento di fissare un appuntamento, è tenuto a darne informativa al cliente finale.”;
- n. dopo l'articolo 44 è aggiunto il seguente articolo:
“
Articolo 44 bis
Tempo di raccolta della misura
44bis.1 Il tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione di un tentativo di raccolta della misura del gas in relazione ad un punto di riconsegna con misuratore accessibile e la data di effettuazione del tentativo di raccolta successivo in relazione al medesimo punto, nel rispetto del periodo di intercorrenza massima e del periodo di intercorrenza minima.”
- o. all'articolo 45 (*Appuntamenti posticipati*), comma 45.1, dopo le parole “all'Articolo 39” è cancellata la congiunzione “e” ed inserite le parole “, all'Articolo 41, all'Articolo 42 e all'Articolo 43 bis.”;
- p. all'articolo 46 (*Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità*), alla fine del comma 46.1, dopo le parole “del cliente finale”, sono aggiunte le seguenti parole “nonché il tempo necessario per la verifica di ammissibilità della richiesta o della conferma della richiesta di verifica, presentata dal venditore per conto del cliente finale.”;
- q. sempre all'articolo 46 (*Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità*) è aggiunto il comma:
“46.10 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità venga concordato un appuntamento con il cliente finale, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni comprende il tempo utilizzato dall'esercente per la fissazione dell'appuntamento con il richiedente.”;
- r. all'articolo 47 (*Livelli specifici di qualità commerciale*), comma 47.1, in coda alla tabella H è aggiunta la seguente parte:

Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all' Articolo 44bis	Per tipologia di cliente ai sensi dell'articolo 14, comma 14.1, del TIVG
---	--

- s. all'articolo 48 (*Livelli generali di qualità commerciale*), comma 48.1, le parole “nella tabella I.” sono sostituite con le parole “nelle tabelle I e II” ed è aggiunta la seguente tabella:

“Tabella II - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore”

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all' Articolo 44	90%

- t. all'articolo 48 (*Livelli generali di qualità commerciale*), comma 48.2, e all'articolo 49 (*Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*), commi 49.1 e 49.2, le parole “impresa distributrice” sono sostituite con “esercente”;

- u. all'articolo 50 (*Casi di indennizzo automatico*), prima della Tabella L, è inserito il seguente comma:

“50.4 In deroga a quanto previsto dall' Articolo 50, comma 50.2, in caso di mancato rispetto dei livelli di qualità definiti dal precedente Articolo 44bis, è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 30 euro, crescente in relazione al ritardo con cui viene accreditato rispetto alla scadenza del termine per l'intercorrenza massima come indicato di seguito:

- a) se viene corrisposto entro 30 giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se viene corrisposto oltre un tempo doppio di quello previsto alla lettera a) è corrisposto un indennizzo pari a 45 euro;
- c) se viene corrisposto oltre un tempo triplo di quello previsto alla lettera a) è corrisposto un indennizzo pari a 60 euro.”;

- v. sempre all'articolo 50 (*Casi di indennizzo automatico*), in coda alla Tabella L è inserita la seguente parte:

Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all' articolo 44bis	euro 30,00
--	------------

- w. all'articolo 51 (*Cause di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*), comma 51.2, sono aggiunte le parole “Tale previsione non trova applicazione in relazione a quanto previsto dall' articolo 44bis.”;

- x. all'articolo 52 (*Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico*) alla fine del comma 52.1 dopo le parole “dalla data

- dell'appuntamento" sono aggiunte le parole "ed esclusi gli indennizzi automatici per mancato rispetto del tempo di raccolta della misura, per i quali il medesimo termine decorre dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura";
- y. sempre all'articolo 52 (*Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico*), comma 52.2, dopo le parole "dalla data dell'appuntamento" sono aggiunte le parole "o dalla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura" e alla fine del comma 52.5 è aggiunta la frase "Per i livelli di qualità di cui all'Articolo 44bis nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancata lettura del contatore."";
- z. all'articolo 53 (*Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*), dopo il comma 53.4, sono aggiunti i seguenti commi:
- "53.4bis Per ogni tentativo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile, l'impresa distributrice, fatte salve le previsioni di cui all'Appendice 1 alla deliberazione ARG/gas 64/09, registra la data di corresponsione e l'ammontare dell'indennizzo corrisposto al venditore.
- 53.4ter Ai fini di quanto previsto all'Articolo 44bis il tentativo di raccolta della misura eventualmente non eseguito dovrà essere indicato nel documento elettronico di cui all'Appendice 1 alla deliberazione ARG/gas 64/09 come tentativo fallito per cause imputabili all'esercente secondo quanto previsto dall'Articolo 49, comma 49.1, lettera c).";
- aa. sempre all'articolo 53 (*Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*), il comma 53.5 è sostituito dal seguente:
- "53.5 Il venditore, con riferimento a quanto disposto dai commi 44.7, 44.8 e 44.10, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad un'impresa distributrice, registra:
- a) il codice di rintracciabilità con cui il venditore identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articolo 41 e Articolo 42 del cliente finale;
 - b) il codice identificativo del punto di riconsegna (PDR);
 - c) la data proposta dall'impresa distributrice per l'appuntamento;
 - d) la data concordata con il cliente finale, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo dell'appuntamento;
 - e) la data di fissazione dell'appuntamento con il cliente finale;
 - f) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 49, dell'eventuale mancato rispetto del tempo massimo di definizione dell'appuntamento con il cliente finale fissato dal precedente Articolo 48, comma 48.1;
 - g) la data dell'eventuale annullamento della richiesta di prestazione, o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articolo 41 e Articolo 42, ai sensi del precedente Articolo 44, comma 44.8;
 - h) la data e l'ora corrispondenti al rinvio all'impresa distributrice della richiesta di prestazione, o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articolo 41 e Articolo 42, di cui alla precedente lettera g);

- i) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento già concordato con il cliente finale;
 - j) la data limite indicata dall'impresa distributrice per l'eventuale annullamento dell'appuntamento.”;
- bb. sempre all'articolo 53 (*Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*), è aggiunto il seguente comma:

“53.7 Il venditore, con riferimento agli indennizzi automatici ricevuti dall'impresa distributrice per mancato rispetto di quanto previsto dall'Articolo 44 bis, registra:

 - a) la data di messa a disposizione da parte dell'impresa distributrice dell'elenco dei clienti finali ai quali spetta l'indennizzo automatico per mancato rispetto di quanto previsto all'Articolo 44 bis;
 - b) la data di ricevimento dell'indennizzo automatico da parte dell'impresa distributrice;
 - c) la data di corresponsione dell'indennizzo a ciascun cliente finale ed il relativo ammontare.”
- cc. all'articolo 55 (*Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*), al comma 55.2, dopo la lettera c) è inserita aggiunta la seguente lettera d):

“d) in relazione ai tentativi di raccolta di cui all'articolo 44bis eseguiti nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica:

 - (i) il numero totale dei tentativi di raccolta effettuati su misuratori accessibili;
 - (ii) il numero totale dei tentativi di raccolta falliti nel caso di misuratori accessibili, in accordo alle cause di cui all'Articolo 49, comma 49.1.”;
- dd. all'articolo 55 (*Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*), al comma 55.3, lettera c), dopo le parole “normativa metrologica vigente” sono aggiunte le parole “per le prime e della normativa tecnica vigente per le seconde”;
- ee. all'articolo 55 (*Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*) sono aggiunti i seguenti due commi:

“55.6 Nel caso di rettifica dei dati comunicati ai sensi dell'Articolo 55, dal comma 55.1 al comma 55.4, l'impresa distributrice invia all'Autorità una richiesta scritta di rettifica dei dati a firma del proprio legale rappresentante (o da persona da esso delegata). La richiesta deve essere inviata mediante gli strumenti messi a disposizione dall'Autorità:

 - a) nel periodo che intercorre dal 1° maggio al 31 maggio di ogni anno;
 - b) fornendo evidenza dei dati che vengano modificati ed adeguata motivazione.

55.7 Fatte salve le previsioni di cui alla legge n. 481/95, l'Autorità comunicherà al soggetto interessato entro il 30 giugno di ogni anno l'eventuale autorizzazione alla rettifica.”;
- ff. all'articolo 59 (*Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità*), alla fine del comma 59.3 sono aggiunte le parole “compreso il tempo di raccolta della misura di cui all'Articolo 44bis”.

- gg. sempre all'articolo 59 (*Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità*), comma 59.6, tabella M, la denominazione della colonna "Ora chiamata telefonica (hh:mm:sec)" è sostituito da "Ora inizio conversazione (hh:mm:sec)" e alla fine della lettera b) sono aggiunte le parole "e, in relazione al tempo di raccolta della misura di cui all'Articolo 44bis, un elenco contenente per ogni tentativo i campi indicati nella tabella R1";
- hh. dopo la tabella R è aggiunta la tabella R1 di cui all'Allegato A alla presente deliberazione, che costituisce parte integrante e sostanziale della medesima;
- ii. all'articolo 60 (*Validazione dei dati*), comma 60.1, alla Tabella S è aggiunta in coda la seguente parte:

Raccolta misura	Compilazione Appendice 1 TIVG
-----------------	-------------------------------

- jj. all'articolo 64 (*Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico*), comma 64.2, alle prime due voci dell'elenco, dopo le parole "dall'Articolo 50, comma 50.2," sono aggiunte le parole "o dall'Articolo 50, comma 50.4";
2. di disporre che le modifiche ed integrazioni alla RQDG di cui al punto 1 decorrano dall'1 gennaio 2011 con esclusione delle modifiche relative all'Articolo 33, comma 33.4, all'Articolo 44, commi 44.7, 44.8, 44.9 e 44.10, all'Articolo 48, tabella I1, e all'Articolo 53, comma 53.5, che decorrono dall'1 luglio 2011;
 3. di introdurre a far data dall'1 luglio 2011 le seguenti integrazioni e modifiche alle Disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in tema di standard di comunicazione, approvate con la deliberazione n. 294/06:
 - a. all'articolo 1 (*Definizioni*), comma 1.1, è aggiunta la seguente definizione:
 - "tempo di validità dell'appuntamento" è il tempo di vita del singolo slot proposto dal distributore al venditore per la definizione dell'appuntamento con il cliente finale ai fini dell'effettuazione di una prestazione di qualità commerciale ai sensi della RQDG;";
 - b. all'articolo 4 (*Sistema di trasmissione delle informazioni*), comma 4.2, dopo la lettera f) sono aggiunte le seguenti:
 - "g) il ricevimento dell'avviso automatico di messa a disposizione dell'esito della verifica di ammissibilità;
 - h) limitatamente alle richieste di attivazione della fornitura soggette alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04, il ricevimento dell'avviso automatico di messa a disposizione dell'esito positivo di accertamento documentale.";
 - c. sempre all'articolo 4 (*Sistema di trasmissione delle informazioni*), è aggiunto il seguente comma:
 - "4.5 Fermo restando quanto previsto dalla RQDG, con riferimento al precedente comma 2, lettera e), il distributore definisce un tempo di validità dell'appuntamento proposto pari a 30 (trenta) minuti, scaduto il quale può liberare le corrispondenti data e fascia oraria, ma non può annullare la richiesta di prestazione.";
 4. di introdurre a far data dall'1 luglio 2011 le seguenti integrazioni e modifiche al TIQV:

- a. nella rubrica della PARTE II, dopo le parole “FATTURAZIONE” sono aggiunte le parole “E TEMPO MASSIMO DI TRASMISSIONE DELLA RICHIESTA DI PRESTAZIONE”;
- b. all’articolo 3 (*Indicatori di qualità commerciale della vendita*), comma 3.1, è aggiunto l’indicatore “tempo massimo di trasmissione della richiesta di prestazione”;
- c. dopo l’articolo 6 è introdotto il seguente articolo:

Articolo 6bis

Tempo massimo di trasmissione della richiesta

- 6bis.1 Fatto salvo quanto disposto dall’ Articolo 40, comma 40.3, della RQDG, dall’ Articolo 68, comma 68.2 e dall’ Articolo 64, comma 64.2 del TIQE, il tempo di trasmissione della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta di verifica presentata dal cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta o della conferma della richiesta di verifica da parte del venditore e la data di messa a disposizione della stessa dal venditore all’impresa distributrice. Nel caso di richieste di preventivo, tale tempo decorre dalla data in cui sono pervenuti al venditore tutti i dati di cui all’ Articolo 35, comma 35.5, della RQDG.”;
- d. all’articolo 14 (*Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita*), comma 14.1, in coda alla Tabella 1 è aggiunta la seguente parte:

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di trasmissione della richiesta di prestazione	2 giorni lavorativi

- e. all’articolo 18 (*Casi di indennizzo automatico*), comma 18.1, dopo la parola “euro” è inserito il segno di interpunzione “,” e sono aggiunte le parole “ad esclusione del caso di mancato rispetto del tempo massimo di trasmissione della richiesta di prestazione, per il quale l’indennizzo automatico è pari a 30 euro”;
- f. all’articolo 20 (*Modalità di corresponsione al richiedente dell’indennizzo automatico*), comma 20.2, sono aggiunte le parole “Per gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto del tempo massimo di trasmissione della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta di verifica presentata dal cliente finale, i termini di cui al presente articolo decorrono dalla data di ricevimento da parte del venditore della richiesta o della conferma della richiesta di verifica.”;
- g. all’articolo 37 (*Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*), comma 37.2, dopo la parola “fatturazione” sono aggiunte le parole “ed il tempo massimo di trasmissione della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta di verifica presentata dal cliente finale”;
- h. sempre all’articolo 37 (*Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*), dopo il comma 37.3 è aggiunto il seguente comma:
 “37.4 Il venditore, nel caso in cui debba inviare al distributore la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta di verifica presentata dal cliente finale, registra:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il venditore identifica la richiesta di prestazione del cliente finale o la conferma della richiesta delle verifiche del cliente finale;
 - b) la data di ricevimento da parte del cliente finale della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche;
 - c) la data di invio all'impresa distributrice della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche del cliente finale;
 - d) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 17, dell'eventuale mancato rispetto del tempo massimo di trasmissione della richiesta di prestazione o della conferma di verifica presentata dal cliente finale;
 - e) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto;
 - f) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo/riconsegna (POD /PDR).”;
- i. all'articolo 39 (*Comunicazione all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*), dopo il comma 39.2, è aggiunto il seguente comma:
 “39.2bis In relazione a quanto previsto dal precedente Articolo 6bis e con riferimento al semestre precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, il venditore comunica per ogni tipologia di utenza:
- a) il numero totale delle richieste di prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione o delle richieste di verifiche presentate dai clienti finali;
 - b) il numero totale delle richieste di prestazioni o delle richieste di verifiche per le quali il venditore non abbia rispettato il tempo massimo previsto per la trasmissione, classificando le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 17;
 - c) il tempo effettivo medio di trasmissione delle richieste, calcolato tenendo conto sia delle richieste per le quali sia stato rispettato il tempo massimo previsto per la trasmissione della stessa, sia delle richieste per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 17, comma 17.1, lettera c).”;
- j. all'articolo 42 (*Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità*), comma 42.1, è aggiunta la lettera “f) il tempo massimo di trasmissione della richiesta di prestazione”;
- k. sempre all'articolo 42 (*Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità*), comma 42.3, dopo le parole “commi 37.2 e 37.3” sono aggiunte le parole “e per ogni richiesta di prestazione i campi con i dati di cui all'Articolo 37.4.”;
- l. all'articolo 43 (*Validazione dei dati*), dopo il comma 43.2 è introdotto il seguente comma:
 “43.3 Gli elementi in assenza dei quali la trasmissione della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta di verifica presentata dal cliente finale risulta non valida sono i seguenti:
- (i) copia della richiesta di prestazione;
 - (ii) copia della documentazione attestante la trasmissione al distributore.”;

- m. all'articolo 44 (*Criteri di conformità dei dati validi*), dopo il comma 44.2 è aggiunto il seguente comma:
 - “44.3 Ogni richiesta di prestazione trasmessa dal venditore al distributore ai sensi del precedente articolo 6bis, classificata come valida, viene sottoposta a verifica di conformità in sequenza dei criteri, ove applicabili, di cui al precedente comma 44.1”;
 - n. all'articolo 45 (*Verifica di corrispondenza*), comma 45.1, dopo le parole “esaminata/o” sono inserite le parole “o per la trasmissione della richiesta di prestazione”;
 - o. all'articolo 47 (*Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico*), comma 47.1, dopo le parole “fatturazione” sono inserite le parole “o al caso della trasmissione della richiesta di prestazione”;
 - p. all'articolo 49 (*Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di risposta*), alla rubrica sono aggiunte le parole “o di trasmissione delle richieste di prestazione”; al comma 49.2, dopo le parole “esaminata/o” sono aggiunte le parole “o la trasmissione delle richieste di prestazione” e al comma 49.3, dopo le parole “esaminata/o” sono aggiunte le parole “o la trasmissione della richieste di prestazione” e dopo le parole “richiesta/reclamo” sono aggiunte le parole “o trasmissione di richiesta di prestazione”;
 - q. all'articolo 50 (*Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*), comma 50.1, dopo le parole “richieste/reclami” sono aggiunte le parole “o le singole trasmissioni delle richieste di prestazione o della conferma della richiesta di verifica”;
 - r. sempre all'articolo 50 (*Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*), comma 50.2, dopo le parole “richieste/reclami” sono per quattro volte aggiunte le parole “o di trasmissioni delle richieste di prestazione”;
 - s. all'articolo 51 (*Penalità per dati stimati non validi e non conformi*), al comma 51.2, alle lettere a) e b), dopo le parole “richieste/reclami” sono aggiunte le parole “o di trasmissioni delle richieste di prestazione”;
5. di introdurre a far data dall'1 luglio 2011 le seguenti integrazioni e modifiche al Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011, approvato con la deliberazione n. 333/07:
- a. all'articolo 60 (*Finalità, principi generali e ambito di applicazione*) il comma 60.5 è sostituito dal seguente comma: “Il tempo di trasmissione al distributore da parte del venditore di una richiesta di prestazione presentata dal cliente finale al venditore è disciplinata dall'articolo 6bis dell'Allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008, ARG/gas 164/08. L'eventuale trasmissione al cliente finale della comunicazione dell'esito della prestazione o di altra documentazione deve avvenire dal venditore al cliente finale entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte del distributore.”;
 - b. all'articolo 62 (*Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione*), comma 62.3, è aggiunta la seguente lettera:
 - “k) la durata di validità del preventivo, che non può essere inferiore alla durata di cui al comma 62.4 o di cui al comma 63.4”.

- c. all'articolo 83 (*Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale*) il comma 83.5 è abrogato;
- d. all'articolo 83 (*Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale*), comma 83.6, le parole "Analogamente a quanto previsto al comma precedente il venditore" sono sostituite dalle parole "Il venditore";
6. di modificare conseguentemente, a far data dall'1 gennaio 2011, l'articolo 4, comma 4.2, della deliberazione n. 229/01, sostituendo alle parole "25,00 (venticinque)" le parole "30,00 (trenta)" ed eliminando le parole ", in quanto applicabili,";
7. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it);
8. di pubblicare sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) il testo della Parte I "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)" del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG), approvato con la deliberazione dell'Autorità ARG/gas 120/08, come risultante dalle integrazioni e modifiche apportate con il presente provvedimento;
9. di pubblicare sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) il testo delle "Disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in tema di standard di comunicazione" approvato con la deliberazione dell'Autorità 18 dicembre 2006, n. 294/06, come risultante dalle integrazioni e modifiche apportate con il presente provvedimento;
10. di pubblicare sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) il "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", approvato con la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/gas 164/08, come risultante dalle integrazioni e modifiche apportate con il presente provvedimento;
11. di pubblicare sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) il "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011", approvato con la deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2007, n. 333/07, come risultante dalle integrazioni e modifiche apportate con il presente provvedimento;
12. di pubblicare sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) il testo delle "Direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali" approvato con la deliberazione dell'Autorità 18 ottobre 2001, n. 229/01, come risultante dalle integrazioni e modifiche apportate con il presente provvedimento.

22 settembre 2010

Il Presidente Alessandro Ortis