

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
202/2013/R/GAS**

**SERVIZIO DI MISURA NELL'AMBITO DELLA DISTRIBUZIONE DEL GAS
NATURALE: INTRODUZIONE DI MISURE PER LA VALUTAZIONE DELLE
PERFORMANCE E PREVISIONI DI SEMPLIFICAZIONE**

*Documento per la consultazione
Mercato di incidenza: gas naturale*

16 maggio 2013

Premessa

Il presente documento, emanato nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) con deliberazione 16 febbraio 2012, 44/2012/R/gas (di seguito: procedimento 44/2012/R/gas), propone per la consultazione i primi orientamenti dell'Autorità in materia di regolazione del servizio di misura erogato nell'ambito della distribuzione del gas naturale. Gli interventi di regolazione delineati fanno seguito alle linee di intervento in merito già annunciate con il documento per la consultazione 2 agosto 2012, 341/2012/R/gas (di seguito: documento per la consultazione 341/2012/R/gas).

Sono poste in consultazione, inoltre, alcune misure di semplificazione in tema di verifica dei misuratori su richiesta del cliente finale e ricostruzione dei consumi in caso di guasto accertato. Le tematiche più squisitamente tariffarie, in particolare della definizione delle tariffe obbligatorie del servizio di misura e del servizio di distribuzione, saranno oggetto di un successivo documento per la consultazione che sarà diffuso a breve.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile nel sito internet dell'Autorità o tramite l'apposito indirizzo di posta elettronica (unitaMIS@autorita.energia.it) entro e non oltre il 24 giugno 2013.

Le osservazioni e le proposte pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità. Pertanto, qualora i partecipanti alla consultazione intendano salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, dovranno motivare tale richiesta contestualmente a quanto inviato in esito al presente documento, evidenziando in apposite appendici le parti che si intende sottrarre alla pubblicazione.

***Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente
indirizzo di posta elettronica:
unitaMIS@autorita.energia.it***

***Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Infrastrutture
Unità Misura***

piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02 65565396-353 fax 0265565222
sito internet: **www.autorita.energia.it**

Sommario

1. Introduzione e oggetto della consultazione.....	4
2. Tassonomia del servizio di misura.....	6
3. Quadro normativo di riferimento.....	7
Normativa comunitaria	7
Disposizioni dell’Autorità in ordine al servizio di misura del gas naturale nell’ambito della distribuzione.....	7
<i>Responsabilità del servizio, disponibilità dei dati di misura e obblighi correlati.....</i>	<i>8</i>
<i>Qualità Commerciale – verifica del misuratore su richiesta del cliente.....</i>	<i>9</i>
<i>Ricostruzione dei consumi (in caso di guasto) e profilazione convenzionale</i>	<i>9</i>
4. Obiettivi generali.....	9
5. Analisi delle ragioni di intervento, delle criticità riscontrate e presupposti per gli interventi.....	10
Ricognizione dei dati relativi all’erogazione del servizio di misura.....	10
Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	12
Criticità in merito alla metodologia di ricostruzione dei consumi in caso di errore accertato del GdM	13
6. Obiettivi specifici e proposte di intervento	14
Obiettivi specifici.....	15
Proposte di intervento	16
<i>Disponibilità del dato di misura.....</i>	<i>16</i>
<i>Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale</i>	<i>19</i>
<i>Ricostruzione dei consumi.....</i>	<i>20</i>

Allegato A - Elementi quantitativi del servizio di misura

Allegato B - Proposte in tema di *performance* della disponibilità dei dati di misura

Allegato C - Quadro di dettaglio delle disposizioni dell’Autorità in ordine al servizio di misura del gas naturale nell’ambito della distribuzione

Allegato D – Dettaglio delle proposte relative agli obblighi di comunicazione delle informazioni critiche

1. Introduzione e oggetto della consultazione

- 1.1 Con la liberalizzazione del mercato del gas naturale, le differenti fasi della filiera di cui si compone il settore hanno subito una frammentazione e generato una conseguente riorganizzazione in rapporti bilaterali fra i diversi soggetti regolati e non. Anche il servizio di misura erogato a livello di reti di distribuzione del gas naturale ha visto mutare e, per certi versi, accrescere la propria importanza, divenendo fondamentale non solo per gli effetti che produce, in ultimo, nei confronti dei consumatori, ma anche per gli effetti sugli altri operatori del settore.
- 1.2 Se in passato il servizio di misura produceva i propri effetti sul cliente finale principalmente in forma diretta, impattando esclusivamente sulla determinazione del consumo ai fini della fatturazione, nel nuovo assetto di mercato, il responsabile dell'erogazione del servizio (individuato univocamente nel distributore a partire dal terzo periodo di regolazione) di norma non interloquisce più con il cliente finale, ma fornisce il proprio servizio al venditore (esercente il servizio di vendita del gas) di questi, soggetto cui è demandato il ruolo di interfaccia tra il cliente finale e il "sistema".
- 1.3 Tale disegno di settore comporta che le *performance* del servizio di misura producano effetti sul cliente finale non più solo in modo diretto, ma anche indiretto, per il tramite degli effetti di cui sono interessati anche gli altri soggetti della filiera, *in primis*, il venditore.
- 1.4 Dalla descritta evoluzione discende la necessità di una significativa innovazione nella regolazione del servizio, in particolare in relazione alla verifica dell'efficacia nell'erogazione del servizio stesso nelle sue diverse fasi e per le diverse funzioni cui è strumentale, che oggi includono, oltre la fatturazione dei consumi, la disponibilità di informazioni precise, affidabili e tempestive, funzionali al cambiamento di venditore (*switching*) e alla accresciuta consapevolezza del cliente finale dei propri comportamenti di consumo ovvero, più in generale, alla "capacitazione" dei clienti finali.
- 1.5 L'Autorità intende, pertanto, definire un percorso trasparente di definizione della nuova regolazione, che parte dall'individuazione delle informazioni necessarie a monitorare in maniera precisa l'efficacia del servizio nei suoi *output* principali. A tale scopo si prevede di attingere alle informazioni e ai dati che le imprese di distribuzione sono già tenute a registrare nei propri archivi per via di disposizioni regolatorie vigenti, non introducendo, pertanto, ulteriori obblighi di tracciatura di informazioni addizionali.
- 1.6 Nel presente documento per la consultazione, pertanto, l'Autorità delinea i propri orientamenti in relazione all'individuazione degli *output* (prestazioni) del servizio di misura di cui risulta necessario effettuare uno specifico monitoraggio, tenendo conto delle rilevazioni di specifici indicatori già oggi richieste agli operatori, anche nella prospettiva di evitare inutili appesantimenti nelle richieste di informazioni. Tale dotazione informativa, nelle intenzioni dell'Autorità, consentirà, in una seconda fase (orientativamente entro il secondo anno del prossimo periodo di regolazione, il cui inizio è previsto dall'1 gennaio 2014), di definire una regolazione incentivante, specifica, volta alla più diretta responsabilizzazione (anche economica) del soggetto responsabile dell'erogazione del servizio di misura.
- 1.7 Nel corso della prima fase del processo, ossia quella di individuazione e monitoraggio degli *output*, l'Autorità è comunque orientata a dare ampia e trasparente diffusione degli indicatori di *performance* raccolti, separatamente per ciascun distributore, con l'obiettivo di incentivare fin da subito (per ragioni di "reputazione") il miglioramento del servizio.

- 1.8 L'introduzione della nuova regolazione del servizio di misura prende avvio in parallelo al programma di graduale messa in servizio dei misuratori elettronici e ne risulta per alcuni versi complementare, mirando a garantire un livello di servizio adeguato per tutti i clienti, anche quelli che, per ragioni di pianificazione, potranno godere in ritardo dei benefici derivanti dalla presenza di misuratori teleleggibili e telegestibili. La regolazione incentivante, che si prevede far seguito alla prima fase, terrà comunque conto di *performance* attese del servizio di misura differenziate fra parco di misuratori elettronici e parco di misuratori tradizionali, nella prospettiva di massima tutela dei clienti finali.
- 1.9 Oltre alle tematiche sopra descritte, sono oggetto per la consultazione nel presente documento anche la revisione della prestazione della verifica del misuratore di cui alla RQDG che nel documento per la consultazione 501/2012/R/gas era stata rimandata a successivo documento per la consultazione, nonché della metodologia di ricostruzione dei consumi disciplinata dalla deliberazione ARG/gas 7/10 di cui sono state rappresentate all'Autorità criticità applicative. Non rientra invece negli obiettivi del presente documento la trattazione delle modalità di rifatturazione del volume rideterminato a seguito di ricostruzione, che risultano già disciplinate dall'art. 41 della RQDG.
- 1.10 Il presente documento si inserisce nel procedimento 44/2012/R/gas avviato dall'Autorità per la formazione di provvedimenti in materia di tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il quarto periodo di regolazione, fra i cui obiettivi generali vi sono "favorire l'efficienza del servizio di misura e assicurare la semplificazione dei meccanismi di regolazione", e segue il documento per la consultazione 341/2012/R/gas, ove erano state anticipate le principali linee di intervento oggetto del presente documento
- 1.11 All'interno del procedimento 44/2012/R/gas, è da richiamare l'emanazione del documento per la consultazione 14 febbraio 2013, 56/2013/R/gas in materia di regolazione tariffaria per il quarto periodo regolatorio, ivi inclusa quella del servizio di misura, cui seguirà un secondo documento di orientamento finale che conterrà anche le proposte successive di definizione dei programmi di *smart metering* del gas naturale.

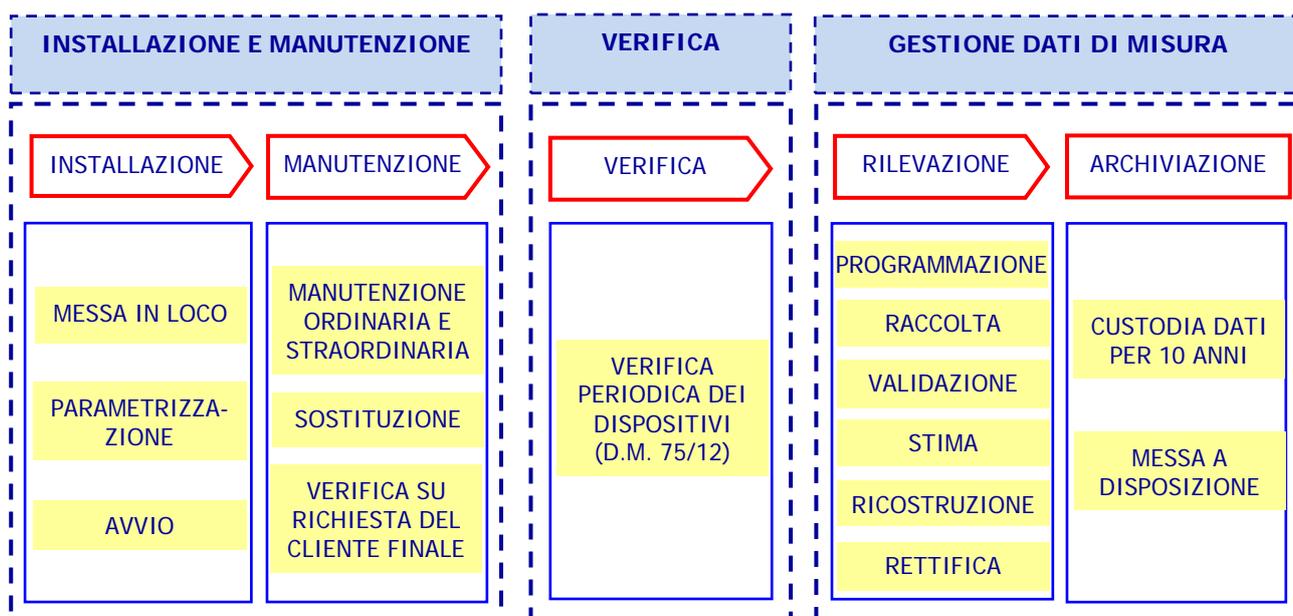
Struttura del documento

- 1.12 Il presente documento è organizzato riportando al capitolo 2 un richiamo alla tassonomia del servizio di misura e della sua catena del valore, al capitolo 3 una sintesi del quadro normativo più recente rilevante agli ambiti di intervento, illustrando al capitolo 4 gli obiettivi generali dell'intervento, al capitolo 5 l'analisi compiuta su tutte le evidenze disponibili in Autorità indicative, direttamente e indirettamente, delle criticità sui diversi temi e *output* del servizio di misura e infine al Capitolo 6 gli obiettivi specifici e le proposte di intervento.
- 1.13 Per una completa rappresentazione informativa e una più agevole comprensione del documento, sono stati predisposti:
- due allegati contenenti le evidenze quantitative delle informazioni già oggi raccolte e disponibili all'Autorità e un quadro sintetico delle proposte in tema di disponibilità dei dati di misura;
 - un terzo allegato contenente una ricognizione esaustiva delle previsioni dell'Autorità che si sono stratificate dall'inizio delle attività regolatorie in tema di servizio di misura del gas naturale;
 - un quarto allegato che riporta il dettaglio delle proposte relative agli obblighi di comunicazione delle informazioni critiche.

2. Tassonomia del servizio di misura

- 2.1 Il servizio di misura è articolato in diverse fasi e sotto-fasi che vanno a costituire una catena del valore segmentata, composita e sequenziale. Gli esiti di ciascuna sotto-fase sono, infatti, input allo svolgimento della successiva o delle successive.
- 2.2 La tassonomia del servizio di misura vigente è stabilita nell'Allegato A alla deliberazione n. 11/07, Testo integrato Unbundling (cd.: TIU).
- 2.3 Ciononostante, nel presente documento, si fa riferimento alla proposta di nuova tassonomia per il servizio di misura proposta nel documento per la consultazione 82/2013/R/COM "*Primi orientamenti in materia di obblighi di separazione contabile per gli esercenti i servizi idrici e in materia di revisione e semplificazione delle disposizioni di separazione contabile di cui alla deliberazione 18 gennaio 2007, n. 11/07*" (di seguito documento per la consultazione 82/2013/R/com), che, risultando comunque coerente con il quadro normativo di riferimento e con l'impostazione regolatoria che si va a proporre, definisce un assetto maggiormente precisato e pertanto utile alla trattazione in oggetto.
- 2.4 Più precisamente nel documento per la consultazione 82/2013/R/com per il servizio di misura nell'ambito della distribuzione del gas naturale la nuova tassonomia proposta che qui rileva è:
- “ a) le azioni di *“installazione e manutenzione”* prevedono la messa in loco, la messa a punto, la parametrizzazione, e l'avvio del misuratore, nonché le operazioni ordinarie per il mantenimento dell'adeguato funzionamento del misuratore medesimo con l'eventuale ripristino delle funzionalità o sostituzione in caso di guasto, l'accessibilità delle misure presso il misuratore al soggetto responsabile della gestione dei dati di misura, la riattivazione del punto di riconsegna (...);
- b) le azioni di *“gestione dei dati di misura”* sono finalizzate a garantire, ai soggetti aventi titolo, la disponibilità dei dati di misura validati, ovvero certificati come utilizzabili ai fini dello svolgimento dei servizi regolati, nonché di vendita e bilanciamento, in tempi utili allo svolgimento delle proprie attività e all'esecuzione dei contratti di servizio. Sono qui ricomprese le operazioni necessarie alla raccolta, alla programmazione, alla validazione, alla registrazione (o archiviazione), all'eventuale stima, ricostruzione, rettifica e messa a disposizione dei dati di misura medesimi ai soggetti interessati, nonché gli interventi sul misuratore conseguenti alla gestione del rapporto commerciale che non richiedano la presenza presso il punto di riconsegna di personale incaricato dal responsabile dell'attività;
- c) le azioni di *verifica periodica ex lege* constano nelle operazioni aggiuntive di controllo metrologico dei dispositivi di conversione dopo la loro messa in servizio disciplinate dalla normativa di riferimento.”.
- 2.5 L'innovazione principale nella nuova proposta è aver separato la verifica periodica prevista dalle recentemente introdotte normative metrologiche non presenti al momento dell'adozione del TIU. Nel TIU le eventuali verifiche erano ricomprese nell'attività di installazione e manutenzione. Ciononostante, poiché non si prevede alcuna modifica di responsabilità del compito, nel prosieguo del documento le attività di verifica sono assunte in capo all'impresa di distribuzione, come ogni altra attività regolata del servizio di misura.

La figura 1 dà rappresentazione grafica alla tassonomia del documento per la consultazione 82/2013/R/com.



2.6 Le sotto-fasi che rientrano nell'ambito delle proposte di intervento del presente documento per la consultazione sono:

- la "manutenzione" con particolare riferimento all'azione di "verifica su richiesta del cliente finale";
- la "rilevazione" con particolare riferimento alle azioni di "raccolta" della misura periodica e di "raccolta" della misura di *switch*, di "ricostruzione" dei consumi;
- l' "archiviazione" con particolare riferimento alla "messa a disposizione".

3. Quadro normativo di riferimento

Normativa comunitaria

3.1 Nel recente testo di aggiornamento della direttiva sull'efficienza energetica PE-CONS 35/12 (approvata dal Consiglio europeo il 4 ottobre 2012 a seguito del voto positivo del Parlamento europeo dell'11 settembre 2012, di seguito: PE-CONS 35/12) che abroga le direttive 2004/8/CE e 2006/32/CE, è ribadita la significatività dell'introduzione di sistemi di misurazione intelligenti come strumento di miglioramento dell'efficienza energetica nel mercato degli usi finali dell'energia. La Direttiva prevede, inoltre, che gli Stati Membri provvedano affinché, entro il 31 dicembre 2014, le informazioni sulla fatturazione siano precise e fondate sul consumo reale. Inoltre, la Direttiva dispone in ordine alla messa a disposizione di dati validati al consumatore, anche a prescindere dal successivo impiego per la fatturazione. Tali disposizioni sono finalizzate al progressivo aumento di consapevolezza del consumatore dell'impatto dei propri stili comportamentali sui consumi energetici.

Disposizioni dell'Autorità in ordine al servizio di misura del gas naturale nell'ambito della distribuzione

3.2 I provvedimenti dell'Autorità vigenti che, fra l'altro, disciplinano, anche indirettamente, l'erogazione del servizio di misura sono:

- la deliberazione 18 ottobre 2001, n. 229/01, come modificata e integrata (di seguito: deliberazione n. 229/01);

- la deliberazione 29 luglio 2004, n. 138/04, come modificata e integrata (di seguito: deliberazione n. 138/04);
- l'allegato A alla deliberazione 22 ottobre 2008, ARG/gas 155/08, come modificato e integrato (di seguito: deliberazione n. 155/08);
- l'allegato A alla deliberazione 6 novembre 2008 ARG/gas 159/08 (di seguito: RTDG);
- la deliberazione 7 agosto 2008, n. 120/08 (di seguito RQDG);
- l'allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008, n. 164/08 (di seguito: TIQV);
- l'allegato A alla deliberazione 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09, come modificato e integrato (di seguito: TIVG);
- l'allegato A alla deliberazione 27 gennaio 2010, ARG/gas 7/10 (di seguito: deliberazione ARG/gas 7/10);
- l'allegato A alla deliberazione 31 maggio 2012, 229/2012/R/gas (di seguito: TISG).

3.3 Di seguito si analizzano più in dettaglio, ma comunque sinteticamente, le disposizioni organizzandole secondo gli ambiti di intervento che si affrontano in questo documento per la consultazione. Per una ricognizione completa ed esaustiva delle disposizioni in tema di servizio di misura dall'inizio dell'attività dell'Autorità si rimanda all'Allegato C.

Responsabilità del servizio, disponibilità dei dati di misura e obblighi correlati

- 3.4 Con la RTDG l'Autorità ha **attribuito alle imprese di distribuzione** la responsabilità dell'intero servizio di misura. In particolare agli articoli 52 e 53 l'Autorità ha stabilito che il soggetto responsabile dell'installazione e manutenzione da un lato e della raccolta e della validazione e registrazione delle misure del gas dall'altro è, con riferimento ai punti di riconsegna (di seguito anche PdR), l'impresa di distribuzione.
- 3.5 L'RTDG ha inoltre disposto che il responsabile dell'attività di raccolta, validazione e registrazione archivia e custodisce, ai fini regolatori, per un periodo minimo di 10 anni, le misure del gas, in modalità tale per cui queste possano essere disponibili e riutilizzate a scopi di verifica e controllo dell'applicazione dei meccanismi tariffari vigenti e con finalità legate ai servizi regolati.
- 3.6 Il TIVG ha introdotto le definizioni di autolettura, del dato di misura, di misuratore accessibile, non accessibile e parzialmente accessibile nonché la rilevazione intesa come attività che comprende la raccolta e la validazione delle misure. Vengono inoltre introdotte, all'articolo 13, le disposizioni in materia di misura e disponibilità dei dati. In particolare il TIVG stabilisce le modalità di rilevazione e l'archiviazione delle misure dei punti di riconsegna da parte delle imprese di distribuzione mediante la fissazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura, delle frequenze e delle intercorrenze di questi, gli obblighi di messa a disposizione dei dati di misura da parte delle imprese di distribuzione ai venditori in termini di contenuti, tempistiche e formati standard nonché il trattamento degli esisti dell'autolettura.
- 3.7 Le misure del gas rilevate, validate e registrate nei punti di consegna e di riconsegna costituiscono le misure rilevanti ai fini della regolazione delle partite economiche relative ai servizi di bilanciamento, trasporto, distribuzione e vendita. L'Autorità ha previsto con il TISG l'introduzione di **obblighi di rilevazione e archiviazione delle misure** con dettaglio giornaliero per tutti i punti di riconsegna con misuratori di classe uguale o superiore a G40.
- 3.8 Con la deliberazione n. 138/04, come integrata e modificata, l'Autorità ha disciplinato, fra l'altro, lo *switching*. In particolare l'articolo 14 regola l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna e fra l'altro gli obblighi di comunicazione di dati tecnici per l'impresa di distribuzione verso l'utente subentrante e l'utente uscente. L'articolo 15

stabilisce le norme per la rilevazione dei prelievi presso il punto di riconsegna in caso di sostituzione nella fornitura a clienti finali. Inoltre l'Autorità ha disposto l'archiviazione dei dati tecnici caratterizzanti ciascun punto di riconsegna, fissando l'obbligo di tenuta di un registro elettronico da aggiornare costantemente e archiviare per cinque anni solari.

- 3.9 Infine, nel testo della RQDG, successive modificazioni hanno introdotto, pur non trattandosi squisitamente di qualità commerciale, un livello specifico per la raccolta del dato di misura per i misuratori accessibili, nel rispetto di quanto previsto all'articolo 14 del TIVG. In caso di mancato rispetto della tempistica e dell'intercorrenza l'impresa di distribuzione è tenuta al pagamento al cliente finale di un indennizzo pari a 30,00 euro. Per l'impresa di distribuzione sono inoltre previsti degli obblighi di comunicazione annuali dei dati verso l'Autorità. Entro il 31 marzo di ogni anno l'impresa è tenuta a fornire all'Autorità i dati inerenti al servizio di raccolta della misura, limitatamente ai misuratori accessibili

Qualità Commerciale – verifica del misuratore su richiesta del cliente

- 3.10 Con la deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, l'Autorità ha approvato la Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas, relativa alla Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas (RQDG) per il terzo periodo regolatorio, dal 2009 al 2012.
- 3.11 L'articolo 41 dell'RQDG, integrando disposizioni precedenti, disciplina la prestazione di verifica del gruppo di misura (di seguito: GdM) su richiesta del cliente finale.

Ricostruzione dei consumi (in caso di guasto) e profilazione convenzionale

- 3.12 La deliberazione ARG/gas 7/10 disciplina la ricostruzione dei consumi, in caso di guasto accertato del misuratore, definendo, nell'Allegato A, una metodologia unica a livello nazionale. Tale metodologia è stata individuata anche sulla base delle osservazioni degli operatori contenute nel documento "Proposta di Anigas, Assogas, Federestrattiva e FederUtility per la ricostruzione dei consumi" del 30 settembre 2008.
- 3.13 Infine con la deliberazione 31 maggio 2012, 229/2012/R/gas l'Autorità ha approvato il TISG, la cui entrata in vigore è stata fissata per la parte sostanziale all'1 gennaio 2013. Il TISG prevede, tra l'altro, che l'impresa di distribuzione assegni a ciascun punto di riconsegna un prelievo annuo e un profilo convenzionale di prelievo e stabilisce modalità univoche di determinazione di detto prelievo annuo. Tali aspetti risultano funzionali all'esigenza di semplificazione della metodologia di ricostruzione dei consumi.

4. Obiettivi generali

- 4.1 La legge n. 481/95, istitutiva delle Autorità indipendenti, assegna all'Autorità per l'energia elettrica e il gas la finalità di garantire la promozione, fra l'altro, dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità che le competono, tenuto conto della normativa comunitaria e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo.
- 4.2 Tra l'altro, la legge istitutiva prevede all'articolo 2, comma 12, lettere g) e h), indennizzi automatici ai clienti nel caso non siano rispettati i livelli specifici e generali di qualità del servizio fissati dall'Autorità e la definizione da parte dell'Autorità di livelli specifici e generali di qualità del servizio attraverso l'emanazione di direttive.
- 4.3 Il piano strategico per il triennio 2012-2014, approvato dall'Autorità con deliberazione 26 luglio 2012, 308/2012/A, individua le linee d'azione che l'Autorità intende perseguire in questo periodo, per quel che rileva in questa sede, anche per quanto concerne il servizio di misura.

- 4.4 In particolare, si evidenzia la necessità di sviluppare una regolazione con una crescente responsabilizzazione dell'esercente rispetto alla propria *performance* nell'erogazione del servizio regolato (cosiddetta regolazione *output based*), applicabile pertanto anche all'esercente il servizio di misura¹.
- 4.5 Le linee strategiche inoltre dedicano una sezione importante² alla “capacitazione” del cliente finale in termini di consapevolezza, sia delle nuove possibilità che il mercato liberalizzato gli offre, sia della propria incidenza sul consumo energetico globale. L'acquisizione di tale consapevolezza da parte del consumatore finale è prerequisito essenziale allo sviluppo dell'efficienza energetica e di un contesto in cui la domanda diventi un elemento attivo centrale.
- 4.6 La “capacitazione” non può che passare, tra l'altro, anche per una conoscenza concreta dei propri consumi effettivi, una facilità di accesso tempestivo ai propri dati di consumo precisi ed affidabili e significativamente riferiti ai periodi di prelievo, in altre parole per un servizio di misura efficace, in grado di fornire esiti certi, in tempi utili e con modalità adeguate.

5. Analisi delle ragioni di intervento, delle criticità riscontrate e presupposti per gli interventi

Ricognizione dei dati relativi all'erogazione del servizio di misura

- 5.1 A fronte di numerose segnalazioni provenienti anche da diverse categorie di soggetti sulla mancata affidabilità degli esiti del servizio di misura e in genere sulle criticità in merito alla disponibilità dei dati di misura, fra cui, per citarne una per tutte, la nota “Criticità letture contatori gas” inoltrata all'Autorità in data 10/10/2012 da parte delle Associazioni dei consumatori facenti parte del CNCU, gli Uffici dell'Autorità hanno proceduto ad effettuare una ricognizione di tutte le informazioni a propria disposizione.
- 5.2 La ricognizione conferma un quadro, seppur non a copertura completa e organica, indicativo proprio della presenza di alcune criticità, da approfondire in termini di portata e corretta rappresentazione desumibile dai dati raccolti, nell'erogazione del servizio di misura.
- 5.3 Di seguito sono analizzate le informazioni disponibili sulla base delle quali nel seguito del documento sono valutate le esigenze di rafforzare l'attuale quadro informativo e di regolazione del servizio di misura. Le tabelle citate sono riportate nell'Allegato A.
- 5.4 Nell'indagine annuale sui settori regolati, l'Autorità monitora il numero complessivo di punti di riconsegna da sottoporre a raccolta delle misure. Con riferimento all'anno 2011 il numero di punti di riconsegna per i quali l'impresa di distribuzione era tenuta ad effettuare tentativi di raccolta della misura del gas naturale riconsegnato è pari a circa 21.000.000 (dato da riferire ad un numero maggiore di 230 imprese di distribuzione). La Tabella A suddivide i punti di riconsegna sulla base dei consumi annui. Le “raccolte (letture) cicliche” dipendono dal consumo annuo determinato ai sensi del TISG. I punti di riconsegna con un consumo annuo inferiore a 5.000 e maggiore di 500 Smc sono i più numerosi (pari a 13.600.000 circa), seguono i consumi inferiori a 500 Smc con 7.000.000 circa di punti di riconsegna.
- 5.5 La tabella B illustra l'andamento dei tentativi di raccolta delle misure suddivisa per tipologia di consumo e tipologie dimensionali delle imprese di distribuzione (grandi, medie e

¹ Paragrafo 3.1 - Sviluppo selettivo delle infrastrutture

² Paragrafo 3.4 – “Capacitazione” (*empowerment*) del consumatore

piccole³) che l’Autorità rileva annualmente ai sensi della RQDG. I tentativi di raccolta sono comunicati dall’impresa di distribuzione, con riferimento ai soli misuratori accessibili. Il maggior numero di tentativi di raccolta è da ricondurre ai consumi intermedi. Le grandi imprese gestiscono il maggior numero di tentativi di raccolta (quasi 13.000.000) e corrispondono la maggior parte degli indennizzi (26.000 circa) a causa del mancato rispetto della frequenza e dell’intercorrenza massima per cause imputabili a responsabilità della stessa impresa, per un ammontare di indennizzi erogati nell’anno pari a circa 1 milione di Euro.

- 5.6 Diverse sono le criticità che sembrano emergere dall’analisi congiunta dei dati della tabella A e della tabella B. In primo luogo si evidenzia come il numero totale dei PdR con consumi annuali inferiori a 500 Smc e che quindi devono essere interessati da almeno un tentativo di raccolta della misura all’anno siano più di 7 milioni (tabella A), ma il numero di tentativi di raccolta effettuati della misura per misuratori accessibili (quindi che non presentano difficoltà a condurre a buon fine un tentativo di raccolta della misura, per definizione) di questa fascia di consumo annuo risulta in totale di poco superiore ai 3 milioni (tabella B). Non è attualmente nelle possibilità dell’Autorità verificare se i circa 4 milioni di tentativi “non tracciati” siano integralmente riconducibili a misuratori non accessibili o parzialmente accessibili di questa fascia di consumo, poiché la rilevazione effettuata ai sensi dell’RQDG non permette di misurare la percentuale di esecuzione dei tentativi rispetto al totale dei tentativi obbligatori disciplinato dal TIVG. L’Autorità ritiene di estendere il campo di indagine al fine di ottenere una rappresentazione completa dell’effettivo assolvimento dell’obbligo del tentativo di raccolta in capo ai responsabili del servizio di misura.
- 5.7 La RQDG ha introdotto in capo all’impresa di distribuzione l’obbligo di rendicontare alcune informazioni relative alla prestazione denominata “messa a disposizione dei dati tecnici richiesti dal venditore”. I dati tecnici sono le informazioni e/o i dati in possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione⁴.
- 5.8 La tabella C illustra l’andamento delle richieste di dati tecnici suddivisi per tipologia dimensionale delle imprese. Nel 2011 i casi di richiesta di dati tecnici è, complessivamente, di circa 26.000 e in particolare il maggior numero di richieste di dati tecnici riguarda sempre le imprese di grandi dimensioni (22.500 circa).
- 5.9 E’ presumibile che la maggior parte delle richieste di dati tecnici sia originata da stime di consumi non ritenute corrette, ma non è da escludere che una buona parte possa essere ricondotta al ricorso della stima a causa di una eventuale mancanza di raccolta della misura, o del trasferimento dei dati di misura non nei tempi corretti.
- 5.10 Anche in questo caso si evidenzia l’opportunità di estendere il campo di indagine sui tentativi di raccolta effettuati e/o andati a buon fine e non.
- 5.11 Dai dati desumibili dagli obblighi informativi verso l’Autorità disciplinati dal TIQV (tabella D) si osserva che il numero delle rettifiche di fatturazione effettivamente eseguite richieste da parte del venditore (diverso e maggiore è il numero di coloro che hanno richiesto una rettifica di fatturazione) nel 2011 è circa l’84% delle richieste dei dati tecnici da parte del venditore all’impresa distributrice di cui alla tabella C. Il dato però ricomprende casistiche,

³ Sono considerate grandi aziende le imprese con un numero di clienti finali maggiore o uguale a 100.000, medie le imprese con un numero di clienti finali inferiore a 100.000 e maggiore uguale a 10.000. Le rimanenti imprese sono le piccole, ovvero quelle con un numero di clienti finali minore di 10.000.

⁴ Per altri dati tecnici si intende ogni altro dato tecnico relativo al reclamo formulato dal cliente finale, affinché l’impresa di vendita possa predisporre la risposta al cliente

legate per lo più alla contestazione della stima di consumo, la cui origine può essere di diversa natura: erronea stima del venditore, raccolta della misura non effettuata dal distributore, raccolta della misura non comunicata dal distributore al venditore nei tempi opportuni e disciplinati, autolettura non andata a buon fine ecc. e non permette di discriminare a che soggetto della filiera la causa dell'errore che è stato riconosciuto è attribuibile.

- 5.12 Altra fonte di informazione è rappresentata dai reclami che l'Autorità gestisce sul tema della misura⁵. La tabella E evidenzia come il maggior numero di reclami pervenuti in Autorità riguardi i "consumi", seguono le "letture" e le "letture di *switching*". Le contestazioni fatte dai clienti finali riguardano pertanto tutti gli aspetti rilevanti del tema della misura oggetto del presente documento per la consultazione: "letture" (intese qui come valori del totalizzatore riportati in fattura), "consumi" (interpretabili come cattiva determinazione degli stessi), "lettura di *switching*" (riconducibile sia al valore del totalizzatore al momento dello *switching* riportato in fattura che alla non esecuzione del tentativo di raccolta).
- 5.13 L'analisi in merito ai reclami per "consumi" è assimilabile a quella fatta sui dati sulla richiesta di dati tecnici e quella sui dati di richiesta di rettifica di fatturazione, ovvero che la cattiva determinazione dei consumi può essere generata da anomalie potenzialmente riconducibili a tratti della filiera del servizio di misura attualmente non monitorati.
- 5.14 I reclami delle "letture di *switching*" evidenziano potenziali criticità nei volumi da attribuire al venditore uscente e/o al venditore entrante (e alle relative fatture al medesimo cliente finale) a causa o di un tentativo di raccolta non andato a buon fine o a un tentativo non effettuato. Anche in questo caso l'Autorità ritiene opportuno avviare un monitoraggio mirato per meglio misurare il fenomeno.
- 5.15 Ulteriore elemento a disposizione dell'Autorità è rappresentato dai risultati dell'indagine multiscopo Istat. L'Istat effettua, sin dal 1998, per conto dell'Autorità, all'interno dell'Indagine multiscopo sulle famiglie intitolata "Aspetti della vita quotidiana", alcuni quesiti specifici volti a rilevare la soddisfazione e l'efficacia dei servizi nel settore dell'energia elettrica e del gas. L'Indagine è eseguita su un campione di circa 24.000 famiglie. Il campione di famiglie, estremamente ampio, permette di ottenere risultati rappresentativi, garantendo un monitoraggio costante della soddisfazione complessiva della qualità del servizio e dei fattori che influenzano maggiormente la soddisfazione dei clienti. La tabella F contiene la soddisfazione globale per il fattore frequenza di lettura in Italia per gli anni 2006-2011. La percentuale registra una significativa flessione a partire dall'anno 2009.

Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale

- 5.16 La regolazione vigente, disciplinata dalla RQDG, prevede due standard generali in materia di verifica del GdM su richiesta del cliente finale:
- a. sul tempo massimo (10 giorni lavorativi) per la messa a disposizione del venditore del resoconto della verifica, a partire dalla 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, per il 90% delle prestazioni;

⁵ Il cliente finale, infatti, può rivolgersi allo Sportello istituito presso l'Acquirente Unico, in avvalimento da parte dell'Autorità, per il trattamento dei reclami se ritiene che l'impresa di vendita, cui precedentemente deve essersi rivolto per il reclamo o rettifica di fatturazione, non abbia valutato il suo reclamo in modo adeguato. Se ciò accade il cliente può richiedere all'Autorità un intervento finalizzato alla risoluzione del reclamo stesso.

- b. sul tempo massimo (10 giorni lavorativi) di sostituzione del gruppo di misura dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica, se negativa, per il 90% delle prestazioni.
- 5.17 Sono infine previsti contributi diversificati (commi 41.7 e 41.9) da riconoscere all'impresa distributrice nel caso in cui la verifica conduca all'accertamento di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa vigente.
- 5.18 Dai dati comunicati dalle imprese per gli anni 2009, 2010 e 2011 (si veda la tavola A2.6 del documento 501/2012/R/gas) risulta che:
- a. il tempo medio per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura è risultato superiore agli standard previsti, oscillando tra i 23 e i 26 giorni lavorativi;
 - b. la percentuale di mancato rispetto per il medesimo standard per cause imputabili all'impresa distributrice raggiunge valori elevati, oscillando tra il 31% e il 36%;
 - c. il tempo medio di sostituzione del misuratore è contenuto, superando di poco i 2 giorni lavorativi solamente nel 2010;
 - d. anche la percentuale di mancato rispetto per il medesimo standard per cause imputabili all'impresa distributrice è contenuta, non risultando superiore all'1% circa.
- 5.19 Gli elementi sopra evidenziati fanno emergere l'opportunità di valutare interventi di razionalizzazione e revisione delle prestazioni di verifica.

Criticità in merito alla metodologia di ricostruzione dei consumi in caso di errore accertato del GdM

- 5.20 Allo scopo di meglio comprendere le criticità emerse si ritiene opportuno un breve cenno sulla metodologia di ricostruzione vigente di cui alla deliberazione ARG/gas 7/10.
- 5.21 Il provvedimento si applica a tutte le richieste di verifica dei GdM, installati sui punti di riconsegna attivi che rientrano nell'ambito di applicazione della Sezione III della RQDG, che conducano all'accertamento di errori nella misurazione superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente.
- 5.22 La metodologia della deliberazione ARG/gas 7/10 prevede che l'impresa di distribuzione effettui la ricostruzione dei consumi di gas naturale mediante la determinazione de:
- a. il volume di riferimento (del punto di riconsegna);
 - b. le percentuali di errore riconosciute (del GdM in esame);
 - c. i volumi da assoggettare alle percentuali di errore riconosciute.
- 5.23 Il volume di riferimento è determinato dall'impresa di distribuzione tramite il profilo di prelievo associato al punto di riconsegna, alla luce della disciplina di cui alla deliberazione del 2 febbraio 2007, n. 17/07 (di seguito: deliberazione 17/07). L'efficacia di tale disposizioni resta tuttavia subordinata all'entrata in vigore delle rilevanti modifiche legislative, pertanto la deliberazione ARG/gas 7/10, tra le disposizioni transitorie, prevede che l'impresa di distribuzione continui ad applicare, per il calcolo di volume di riferimento, le prassi esistenti.
- 5.24 Le percentuali di errore riconosciute sono determinate in esito alla verifica del GdM effettuata nel rispetto della normativa metrologica vigente.

- 5.25 I volumi da assoggettare alle percentuali di errore riconosciute si individuano, per i punti di riconsegna di clienti domestici o relativi a condomini con uso domestico, mediante un coefficiente tabellato che tiene in considerazione la componente “riscaldamento” nelle diverse zone climatiche.
- 5.26 L’impresa di distribuzione determina in base ai succitati elementi il volume di correzione nel periodo di ricostruzione dei consumi.
- 5.27 In diverse occasioni è stata rappresentata all’Autorità da parte degli operatori del settore la necessità di chiarimenti applicativi delle disposizioni contenute nella deliberazione ARG/gas 7/10. Sono state indicate le difficoltà riscontrate nell’applicazione della metodologia di ricostruzione definita, nonché dubbi sulla decorrenza delle modalità transitorie deliberate.
- 5.28 In particolare sussistono difficoltà interpretative/applicative in merito alla regolazione dell’Autorità su:
- a. modalità di identificazione del volume di riferimento annuale, da cui partire per il ricalcolo dei consumi;
 - b. modalità di individuazione del coefficiente, rappresentativo della stagionalità dei consumi nelle diverse zone climatiche, necessario al calcolo dei volumi da assoggettare alle percentuali di errore;
 - c. modalità di ricostruzione dei consumi nel caso in cui il tipo di guasto o rottura del GdM non consente l’individuazione della percentuale di errore.
- 5.29 Alla luce di quanto sopra si evidenzia l’esigenza di procedere ad una revisione e razionalizzazione della disciplina in materia di ricostruzione dei consumi.

Spunti per la consultazione

Q1. *Si ritengono le criticità e le ragioni di opportunità degli interventi correttamente rappresentate e complete? Motivare e dettagliare la risposta.*

6. Obiettivi specifici e proposte di intervento

- 6.1 Tenuto conto degli obiettivi generali illustrati e in considerazione delle criticità evidenziate dalla ricognizione di cui al precedente capitolo, l’Autorità ha individuato i seguenti obiettivi specifici e le conseguenti proposte di intervento come prioritarie.
- 6.2 Come già indicato nella tassonomia del servizio di misura, le proposte del presente documento per la consultazione sono circoscritte alle seguenti sotto-fasi:
- la “manutenzione” con particolare riferimento all’azione di “verifica su richiesta del cliente finale”;
 - la “rilevazione” con particolare riferimento alle azioni di “raccolta” della misura periodica e di “raccolta” della misura di *switch*, di “ricostruzione” dei consumi;
 - la “archiviazione” con particolare riferimento alla “messa a disposizione”.
- 6.3 In merito ad altre sotto-fasi e azioni del servizio di misura, l’Autorità valuterà l’opportunità di proseguire con l’introduzione di ulteriori proposte finalizzate alla valutazione delle relative *performance*.

Obiettivi specifici

- 6.4 Gli obiettivi specifici degli interventi di regolazione oggetto del presente documento per la consultazione sono inquadrabili in due gruppi:
- i. obiettivi di tipo innovativo in merito a tematiche di regolazione e *performance* del servizio di misura;
 - ii. obiettivi di tipo evolutivo della regolazione esistente volti a miglioramenti applicativi e di semplificazione delle previsioni già in essere, confermandone le finalità specifiche.
- 6.5 In merito agli obiettivi specifici di tipo i. con il presente documento per la consultazione l’Autorità delinea prime iniziative in ordine al monitoraggio dell’espletazione dei vigenti obblighi del servizio di misura con particolare riferimento alle attività inerenti alla disponibilità dei dati di misura presso i soggetti aventi titolo. In altri termini l’Autorità intende prevedere un percorso volto a consentire lo sviluppo di una specifica regolazione finalizzata a incentivare i comportamenti virtuosi e a penalizzare quelli caratterizzati da un livello di efficacia non adeguato.
- 6.6 Come già anticipato nel documento per la consultazione 341/2012/R/gas, l’Autorità ravvisa la necessità di perseguire, in merito alla *performance* del servizio di misura, i tre seguenti obiettivi specifici:

Obiettivi Specifici di tipo innovativo	
Obiettivo A:	Miglioramento del tasso di successo del tentativo di raccolta della misura
Obiettivo B:	Miglioramento del rispetto degli obblighi di messa a disposizione dei dati di misura agli esercenti la vendita
Obiettivo C:	Incremento del tasso di successo del tentativo di raccolta della misura di <i>switch</i>

- 6.7 In merito agli obiettivi specifici di tipo ii., sempre con la finalità di garantire una maggior efficacia del servizio di misura a tutela del cliente finale, l’Autorità ha individuato due aree specifiche di criticità in ordine alle attività più strettamente legate al dispositivo misuratore ovvero:
- a. prestazione di verifica del misuratore;
 - b. ricostruzione dei consumi in caso di malfunzionamento verificato del misuratore in campo.
- 6.8 In particolare in tale ambito di intervento, l’Autorità ha pertanto individuato i seguenti obiettivi specifici:

Obiettivi Specifici di tipo evolutivo	
Obiettivo D:	Semplificazione della procedura per la verifica del misuratore
Obiettivo E:	Semplificazione e razionalizzazione della metodologia di ricostruzione dei consumi

Spunti per la consultazione

- Q2.** Osservazioni in merito agli obiettivi specifici sopra individuati. Indicare e motivare eventuali obiettivi ulteriori da perseguire.

Proposte di intervento

Disponibilità del dato di misura

- 6.9 Le evidenze a disposizione dell’Autorità tramite gli obblighi informativi già regolamentati e analizzate nel paragrafo dedicato alla ricognizione dei dati relativi all’erogazione del servizio di misura non consentono di considerare l’attuale sistema di regole, dispositive e di sorveglianza, compiuto e in grado di assicurare la disponibilità e l’attendibilità dei dati di misura agli aventi titolo con un grado di affidabilità che possa ritenersi adeguato.
- 6.10 Di seguito si illustrano le proposte di intervento mirate a rendere più efficaci le fasi del processo, corrispondenti ai tre obiettivi specifici A,B,C.
- 6.11 Come accennato, l’Autorità intende seguire, per gli obiettivi specifici di tipo i., un percorso volto a consentire lo sviluppo di una specifica regolazione finalizzata alla responsabilizzazione dell’esercente. Più nel dettaglio il percorso individuato prevede le seguenti fasi:
- 1) FASE 1:
 - a. **monitoraggio** di informazioni “critiche”: per il **primo biennio** sono introdotti, per le imprese di distribuzione di gas naturale, obblighi di comunicazione verso l’Autorità; il monitoraggio è introdotto a partire dal 2014 con riferimento agli anni 2012 e 2013;
 - b. **pubblicazione anche comparativa** delle informazioni acquisite: a partire dal **primo anno** del quarto periodo di regolazione verranno pubblicati, anche in modo comparativo, sul sito dell’Autorità i risultati di ogni impresa di distribuzione per ciascuno degli obiettivi specifici individuati; più nel dettaglio la pubblicazione anche comparativa sarà effettuata a partire dal 2014 in relazione alle *performance* delle imprese di distribuzione degli anni 2012 e 2013;
 - 2) FASE 2:
 - c. **introduzione di una regolazione** volta ad incentivare comportamenti virtuosi: **a partire dal secondo anno** del quarto periodo di regolazione l’Autorità valuterà l’opportunità di introdurre una regolazione che preveda il rispetto di standard (generali e/o specifici) da parte dell’impresa di distribuzione; in particolare la regolazione sarà definita nel 2015 (sulla base delle *performance* degli anni 2012-2014) e attivata a partire dal 2016.
- 6.12 L’attività di monitoraggio prevista per la fase 1 è necessaria per definire un quadro regolatorio razionale ed efficace, ed è finalizzata ad accertare e meglio perimetrare i segnali di criticità riscontrati, valutare più attentamente le evoluzioni del servizio di misura nel tempo e intercettare i fenomeni che richiedono specifici e più incisivi interventi.
- 6.13 La pubblicazione anche comparativa delle informazioni **critiche** raccolte ha l’obiettivo di stimolare il miglioramento delle *performance* delle imprese di distribuzione fin da subito. È, infatti, opinione dell’Autorità che il solo monitoraggio e la pubblicazione delle relative informazioni, agendo sulla leva reputazionale, possano già favorire un processo di miglioramento della *performance*.
- 6.14 L’Autorità pertanto ritiene di individuare un *set* di informazioni “critiche” in relazione alla disponibilità del dato di misura e all’attività di *switching* da monitorare e pubblicare per la fase 1. Le informazioni critiche che l’Autorità intende monitorare sono informazioni che le imprese di distribuzione sono già obbligate a rilevare e archiviare al fine di ottemperare a

vigenti prescrizioni. In particolare i dati a cui si fa riferimento sono quelli relativi alla modalità di rilevazione e archiviazione delle misure nei punti di riconsegna e la messa a disposizione dei dati di misura previsti agli articoli 14 e 15 del TIVG oltre che all'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna della deliberazione n.138/04, articoli 8 e 14.

- 6.15 Le attività di monitoraggio individuate prevedranno l'osservazione di punti di riconsegna equipaggiati con misuratori elettronici distintamente dai punti di riconsegna con misuratori tradizionali, in considerazione dei due diversi livelli di *performance* che possono essere attesi in relazione al diverso livello tecnologico delle apparecchiature. Più in generale, le informazioni critiche e le proposte di raccolta di dati individuate nel seguito del documento devono essere intese, anche se non richiamato esplicitamente ogni volta, replicate identicamente per l'insieme dei misuratori tradizionali e, separatamente, per quelli elettronici.
- 6.16 Di seguito sono presentate le informazioni critiche individuate per ciascun obiettivo specifico che si intende monitorare e pubblicare nella fase 1 dell'intervento. Una rappresentazione sinottica delle proposte di intervento è contenuta nell'Allegato B. Il dettaglio delle proposte riguardanti l'introduzione degli obblighi di comunicazione delle informazioni critiche è contenuto nell'Allegato D.

Spunti per la consultazione

- Q3.** *Vi sono osservazioni in merito al percorso attuativo presentato?*
- Q4.** *Si ritiene esistano criticità rispetto alla tempistica di attuazione prevista? Se sì, quali?*

Obiettivo A - Miglioramento del tasso di successo del tentativo di raccolta della misura

Informazioni critiche sulla raccolta della misura (lettura effettiva) andata a buon fine riferibili alle diverse categorie di accessibilità in cui sono classificati i misuratori ai sensi del TIVG

- 6.17 Come precedentemente evidenziato, l'accessibilità del misuratore è un parametro cruciale da monitorare rispetto all'obiettivo di miglioramento del tasso di successo del tentativo di raccolta della misura. Dall'analisi effettuata, infatti, emerge che una prima caratterizzazione della *performance* è rappresentata dall'accessibilità dei misuratori. L'accessibilità del misuratore, infatti, pregiudica il tasso di successo della stessa esecuzione della raccolta.
- 6.18 L'Autorità intende prevedere il monitoraggio annuale, per ogni impresa di distribuzione, del numero di misuratori accessibili, non accessibili e parzialmente accessibili sulla base delle definizioni contenute nel TIVG e delle fasce di consumo annuo per punto di riconsegna e conseguentemente sulla base della frequenza obbligatoria del tentativo di raccolta.
- 6.19 Ulteriore informazione critica è rappresentata dal numero di tentativi di raccolta della misura non effettuati, effettuati ma non andati a buon fine, effettuati e andati a buon fine per punto di riconsegna con riferimento alla frequenza di raccolta ai sensi del TIVG.
- 6.20 L'appendice 1 del TIVG - specifiche flusso informativo di cui al comma 15.1 – ha stabilito la tracciatura di questi elementi. Inoltre le informazioni citate devono essere archiviate dalle imprese di distribuzione per un periodo di tempo pari a cinque anni solari.
- 6.21 L'Autorità è orientata a fissare in capo all'impresa di distribuzione un obbligo di comunicazione annuale all'Autorità di tali informazioni per la totalità dei punti di riconsegna attivi, dettagliato per categoria di accessibilità dei misuratori.

Spunti per la consultazione

- Q5.** *Con riferimento all'introduzione dell'obbligo per l'impresa di distribuzione di comunicazione annuale all'Autorità della consistenza dei punti di riconsegna suddivisi per classe di accessibilità dei misuratori e classe di consumo, si ritiene sussistano criticità? Se sì, quali?*
- Q6.** *In merito all'obbligo di comunicazione annuale del numero dei tentativi di raccolta della misura effettivamente realizzati con riferimento alla suddivisione per classe di accessibilità dei misuratori e classe di consumo distinguendo fra quelli andati a buon fine e quelli non, si condivide la significatività del dettaglio individuato?*
- Q7.** *Si ritiene esistano ulteriori elementi di criticità meritevoli di approfondimento e monitoraggio?*

Obiettivo B: Miglioramento del rispetto degli obblighi di messa a disposizione dei dati di misura agli esercenti la vendita

Informazioni critiche sulla messa a disposizione dei dati di misura da parte dell'impresa distributrice al venditore

- 6.22 L'Autorità ritiene sia opportuno, in generale, avviare un'attività di osservazione della messa a disposizione dei dati di misura nonché della "bontà dei dati" trasferiti dall'impresa di distribuzione all'impresa di vendita. La "bontà dei dati", infatti, ha un effetto diretto su una fatturazione precisa e fondata sul consumo reale nonché sulla stabilità e certezza dell'intero svolgimento delle operatività del mercato liberalizzato.
- 6.23 Il TIVG – appendice 1, specifiche flusso informativo di cui al comma 15.1 - ha stabilito le modalità della messa a disposizione da parte del distributore al venditore dei dati di misura e degli esiti dei tentativi di raccolta effettuati. Sempre nell'appendice 1 è specificato che le informazioni delle messe a disposizione devono essere archiviate per un periodo di tempo pari a cinque anni solari.
- 6.24 In considerazione del quadro normativo vigente, l'Autorità è orientata, in prima istanza, a introdurre un monitoraggio annuale, per ogni impresa di distribuzione, della messa a disposizione degli esiti delle raccolte ai venditori su base mensile secondo le scadenze regolate, rimandando a ulteriori valutazioni l'individuazione di indicatori sulla "bontà del dato" trasferito nelle messe a disposizione.

Spunti per la consultazione

- Q8.** *Relativamente all'introduzione dell'obbligo per l'impresa di distribuzione di comunicazione annuale all'Autorità della messa a disposizione degli esiti delle raccolte ai venditori su base mensile secondo le scadenze regolate, si riscontrano elementi di particolare criticità? Se sì, quali?*
- Q9.** *Si condivide la significatività del dettaglio individuato?*
- Q10.** *In merito alla messa a disposizione degli esiti delle raccolte ai venditori su base mensile secondo le scadenze regolate si ritiene esistano degli ulteriori elementi di criticità da monitorare da parte dell'Autorità?*

Obiettivo C: Incremento del tasso di successo del tentativo di raccolta della misura di switch

Informazioni critiche sulla raccolta della misura di switch effettiva riferibile alle diverse categorie di accessibilità in cui sono classificati i misuratori ai sensi del TIVG

- 6.25 L'Autorità ritiene che la rilevazione della misura al momento dello switch, attività ricompresa e remunerata all'interno del servizio di misura, sia alla base dell'apertura del

mercato. La mancata disponibilità di questo dato può, infatti, generare problemi di doppia fatturazione o di fatturazione di importi anomali, di contenziosi fra venditore entrante e uscente e una generale situazione di incertezza che, di fatto, non spinge il cliente finale a cambiare fornitore e dunque ad accedere al mercato libero.

- 6.26 E' opportuno, pertanto, effettuare un approfondimento sul tema dello *switching* prevedendo uno specifico monitoraggio delle informazioni più significative.
- 6.27 La deliberazione n.138/04 stabilisce, per l'impresa di distribuzione, l'obbligo di tenuta che di un registro elettronico di tutti i punti di consegna corredato di una serie di informazioni ovvero i dati caratterizzanti il punto di riconsegna (es: la lettura corrispondente la data di sostituzione della fornitura). L'impresa distributrice è tenuta, inoltre, a garantire il costante aggiornamento del registro, archiviando le informazioni per cinque anni solari.
- 6.28 L'Autorità intende introdurre un obbligo di comunicazione annuale relativamente al numero di *switch* effettuati suddivisi per fasce di consumo e classe di accessibilità dei misuratori. In aggiunta prevede di introdurre l'obbligo di comunicazione annuale del numero delle letture di *switching* effettuate, anche queste suddivise per classe di accessibilità dei misuratori.

Spunti per la consultazione

- Q11.** *Con riferimento all'introduzione dell'obbligo per l'impresa di distribuzione di comunicazione annuale all'Autorità del numero di switch effettuati suddivisi per classe di accessibilità dei misuratori e il corrispondente numero dei tentativi di raccolta di misura di switching effettuati, andati a buon fine e non, si intravedono elementi di particolare criticità? Se sì, quali?*
- Q12.** *Si condivide la significatività del dettaglio individuato?*
- Q13.** *Si ritiene esistano ulteriori elementi di criticità meritevoli di approfondimento?*

Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale

- 6.29 L'Autorità ritiene che la prestazione di verifica del gruppo di misura necessiti di essere semplificata e razionalizzata, ed essere circoscritta, come in origine, alle sole verifiche richieste dai clienti finali non riconducibili a campagne di sostituzione dei gruppi di misura vetusti autonomamente programmate dalle imprese distributrici.
- 6.30 L'Autorità ritiene inoltre che, per gruppi di misura di ogni classe:
- lo standard sul tempo massimo per la messa a disposizione del venditore del resoconto della verifica possa essere trasformato da generale a specifico, confermandolo a 10 giorni lavorativi, con l'obiettivo di ridurre la coda di clienti peggio serviti attraverso l'introduzione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dello standard;
 - lo standard sul tempo massimo per la sostituzione del gruppo di misura possa essere trasformato da generale a specifico, abbassandolo a 4-5 giorni lavorativi dagli attuali 10, tempistica che darebbe maggiori tutele ai clienti finali.
- 6.31 Il contributo a carico del cliente in caso di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa vigente, può essere dimensionato in funzione delle seguenti casistiche:
- non superiore a 5€ nel caso in cui la validità del bollo metrico risulti scaduta;
 - non superiore a 40€ nei casi di cui al comma 41.7 della RQDG nel caso in cui la validità del bollo metrico non risulti scaduta;
 - secondo il prezzario pubblicato dal distributore in tutti gli altri casi.

- 6.32 In merito alle verifiche dei GdM l’Autorità intende confermare l’orientamento sino ad oggi adottato, prevedendo che esse siano effettuate secondo le modalità previste dalla normativa vigente.
- 6.33 La decorrenza della proposta sopra descritta è corrispondente al primo anno del quarto periodo regolatorio, ossia dal 2014.

Spunti per la consultazione

Q14. *Vi sono osservazioni in merito alle proposte di revisione illustrate?*

Q15. *Si ritiene esistano criticità particolari tali da ostacolare la tempistica di attuazione prevista? Se sì, quali?*

Ricostruzione dei consumi

- 6.34 Viste le difficoltà evidenziate dagli operatori nell’applicazione della metodologia di ricostruzione definita nella deliberazione ARG/gas 7/10, e l’introduzione, nel frattempo intercorsa del TISG che, fra l’altro, reca la metodologia univoca di determinazione del prelievo annuo per ciascuno punto di riconsegna e l’aggiornamento dei profili di prelievo⁶, l’Autorità intende:
- rivedere la metodologia di ricostruzione attuale, risolvendo fra l’altro le criticità sugli aspetti applicativi evidenziate;
 - integrare la disciplina con la trattazione del caso di impossibilità di determinazione dell’errore del misurare, oggi non esplicitamente contemplato.
- 6.35 L’Autorità ha individuato due possibili metodologie per la ricostruzione dei consumi, al fine del superamento delle criticità evidenziate e in considerazione della regolazione sviluppata nel frattempo, sostitutive della vigente.

Metodologia A – Determinazione del “volume di correzione” in base agli errori determinati

- 6.36 La metodologia A consente la ricostruzione dei consumi sulla base dell’errore di misura accertato, integrando e aggiornando la metodologia disciplinata con la deliberazione ARG/gas 7/10. Si riportano, di seguito, le integrazioni e/o modifiche che si avrebbero con la metodologia A.
- 6.37 Il volume di riferimento, “ V_{RIF} ”, da cui partire per il ricalcolo dei consumi di gas naturale nel periodo in considerazione, è determinato dall’impresa di distribuzione con riferimento all’ultima misura validata (ai sensi del TIVG) e non contestata dal cliente finale (secondo le modalità e i tempi disciplinati dal TIQV) e la misura espressa dal totalizzatore del GdM al momento della sua verifica o sostituzione per l’invio ad un laboratorio qualificato.

$$V_{RIF} = mis_{Ver} - mis_{N.c.}$$

con:

⁶ Con l’attribuzione ad ogni punto di riconsegna del prelievo annuo e di un profilo di prelievo standard, secondo quanto disciplinato dal TISG, si tiene conto delle categorie d’uso del gas naturale, della zona climatica di appartenenza nonché dell’entità dei consumi stessi (per clienti domestici spesso riconducibile al numero di componenti del nucleo familiare).

mis_{Ver}: misura espressa dal totalizzatore al momento della verifica del GdM o della sostituzione per l'invio in laboratorio;
 mis_{N.C.}: ultima misura validata e non contestata dal cliente finale.

6.38 L'impresa di distribuzione determina i volumi da assoggettare alle percentuali di errore riconosciute, "V_{Q1}" e "V_{Q2}", sulla base del profilo di prelievo convenzionale associato al punto di riconsegna, disciplinato dal TISG. L'algoritmo che l'Autorità è orientata ad adottare per il calcolo dei due volumi è il seguente:

$$V_{Q2} = V_{RIF} * \frac{\sum_{k=d1}^{d2} \beta_{2PROF} * c_{2,k}^{96}}{\sum_{k=d1}^{d2} P_{PROF,k}^{96}}$$

$$V_{Q1} = V_{RIF} - V_{Q2}$$

con:

d₁, d₂: le date a cui si riferiscono mis_{Ver} e mis_{N.C.};

Q₁: "portata massima installata presso il punto di riconsegna" è la sommatoria delle portate degli apparecchi di utilizzazione presenti presso il cliente finale;

Q₂: "portata ridotta installata presso il punto di riconsegna" è la portata ottenuta accendendo completamente il più piccolo degli apparecchi di utilizzazione installati presso il cliente finale.

e, coerentemente a quanto disciplinato agli articoli 4 e 5 del TISG:

β_{2PROF} : coefficiente che caratterizza il profilo, definito nella tabella 3 del TISG;

$c_{2,k}^{96}$: valore percentuale nel giorno k del prelievo standard associato all'uso del gas per cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria;

$P_{PROF,k}^{96}$: valore percentuale per il giorno k del profilo di prelievo standard associato al punto di riconsegna.

Il volume V_{Q2} consegnato alla portata Q₂ è determinato convenzionalmente come quota del V_{RIF} ponderato in base alle componenti del profilo convenzionale PROF, attribuito al punto di riconsegna, che rappresentano la profilazione dei consumi per cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria per il periodo di ricostruzione individuato.

Il volume V_{Q1} si ricava come complemento al volume V_{RIF} precedentemente determinato.

6.39 E' da osservare che qualora al punto di riconsegna sia associato un profilo di prelievo relativo esclusivamente ad uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria, V_{Q1} risulterebbe pari a zero. In tal caso, si ha quindi:

$$V_{Q2} = V_{RIF}$$

6.40 Analogamente nel caso in cui al punto di riconsegna sia associato un profilo di prelievo che non prevede la componente destinata alla cottura cibi e/o acqua calda sanitaria V_{Q2} assume valore nullo.

- 6.41 Con la metodologia A le modalità per determinare i volumi da assoggettare alle percentuali di errore riconosciute “V_{Q1}” e “V_{Q2}”, diventano univoche per periodi diversi dall’anno e coprono tutte le categorie d’uso definite per il gas; si supera pertanto il problema esposto al paragrafo 5.28. b);
- 6.42 Individuati i volumi “V_{Q1}” e “V_{Q2}”, l’impresa di distribuzione calcola il volume erroneamente misurato, “V_{ERR}”, dal GdM secondo le modalità definite all’Articolo 6 della deliberazione ARG/gas 7/10, ovvero:

$$V_{ERR} = V_{ERR-Q1} + V_{ERR-Q2}$$

con:

$$V_{ERR-Q1} = V_{Q1} * E\%_{Q1}$$

$$V_{ERR-Q2} = V_{Q2} * E\%_{Q2}$$

E%_{Q1}, E%_{Q2} sono le percentuali di errore riconosciute, poste uguali alle percentuali di errore determinate in esito alla verifica del GdM effettuata nel rispetto della normativa metrologica legale vigente.

- 6.43 Il volume erroneamente misurato viene fatto coincidere con il volume di correzione “ΔV” da utilizzare ai fini del saldo dei consumi di gas naturale nel periodo di malfunzionamento, ovvero:

$$V_{ERR} = \Delta V$$

Metodologia B – Determinazione del “volume di correzione” in base alla profilazione convenzionale

- 6.44 La metodologia B, prevede la stima del volume di ricalcolo sulla base del prelievo annuo e della profilazione convenzionale dei prelievi alla luce della disciplina di cui al TISG e alla deliberazione 17/07. Tale metodologia risulta in linea con quanto previsto dall’Autorità nell’ambito del bilanciamento del sistema gas naturale.
- 6.45 Il parametro indicatore del prelievo annuo, coerentemente a quanto previsto dall’articolo 4 del TISG è determinato e aggiornato dall’impresa di distribuzione per ciascun punto di riconsegna una volta all’anno entro il 20 luglio, sulla base dei dati di misura più recenti disponibili. Il profilo di prelievo standard è assegnato, ogni anno entro il 31 luglio, dall’impresa di distribuzione a tutti i punti di riconsegna in funzione della categoria d’uso, della classe di prelievo e della zona climatica come disciplinato dall’articolo 7 del TISG.
- 6.46 L’impresa di distribuzione provvede alla determinazione del volume di ricalcolo nel periodo di riferimento individuato, “V_{RIC}”, sulla base del profilo di prelievo standard e del consumo annuo assegnato dall’impresa di distribuzione al punto di riconsegna negli eventuali diversi anni che compongono il periodo di riferimento individuato.
- 6.47 Come già previsto all’articolo 11, comma 1 della deliberazione n. 200/99, nel caso in cui vi sia stata una significativa variazione del profilo di prelievo dello specifico punto di riconsegna, l’impresa di distribuzione nell’individuazione del volume di ricalcolo deve tenere conto, in via esemplificativa ma non esaustiva, di elementi documentali (attestanti consumi di elettricità e acqua) che dimostrino, con riferimento al periodo oggetto di ricostruzione, eventuali variazioni del proprio profilo di prelievo.

6.48 Il calcolo del volume di correzione “ ΔV ” è effettuato dall’impresa di distribuzione nel seguente modo:

$$\Delta V = V_{RIC} - V_{FATT}$$

con:

V_{FATT} : volume considerato ai fini della fatturazione dei consumi di gas naturale nel periodo di ricostruzione dei consumi individuato.

Orientamenti dell’Autorità

6.49 Al fine di una ricostruzione quanto più prossima al consumo effettivo verosimilmente realizzato nel periodo di malfunzionamento del GdM e al contempo al fine di coprire tutti i casi in analisi, l’Autorità è orientata ad adottare entrambe le metodologie a seconda della individuabilità dell’errore accertato e precisamente:

- nel caso di errore del misuratore individuabile, la metodologia A, poiché risulta la metodologia che consente una migliore stima del volume erroneamente misurato nel periodo di malfunzionamento del GdM;
- nel caso di errore di misura non individuabile, la metodologia B, che pur consentendo una stima basata esclusivamente su una previsione dei consumi, si ritiene essere l’unica metodologia applicabile in tal caso.

6.50 Con riferimento all’applicabilità della metodologia A, in particolare in merito all’individuazione di “ V_{Q1} ” e “ V_{Q2} ”, così come definito al paragrafo 6.36, nel caso in cui il periodo di riferimento per la ricostruzione dei consumi abbia inizio in data antecedente al 1 gennaio 2013⁷, l’Autorità per l’individuazione dei volumi “ V_{Q1} ” e “ V_{Q2} ”, per il periodo precedente al gennaio 2013, è orientata ad adottare uno dei due metodi proposti di seguito:

- utilizzare la formula proposta al paragrafo 6.36, ipotizzando che il profilo di prelievo dello specifico punto di riconsegna per l’anno termico 2012-13 possa essere considerato adeguato anche per gli anni precedenti;
- assumere che il volume di riferimento individuato, “ V_{RIF} ”, sia attribuibile con un parametro α alla portata Q_1 e per $(1 - \alpha)$ alla portata Q_2 . Si avrebbe pertanto:

$$V_{Q1} = \alpha * V_{RIF} \text{ e } V_{Q2} = (1 - \alpha) * V_{RIF}$$

con α da individuare.

6.51 In relazione all’applicabilità della metodologia B, in particolare con riferimento alle modalità di individuazione del volume di ricalcolo nel caso in cui il periodo di riferimento per la ricostruzione dei consumi abbia inizio in data antecedente all’1 gennaio 2013, l’impresa di distribuzione, per il periodo antecedente al gennaio 2013, determina il volume di ricalcolo avvalendosi del profilo di prelievo associato al punto di riconsegna, ai sensi della deliberazione n.17/07.

⁷ L’Autorità con deliberazione 26 luglio 2012, 319/2012/R/gas ha definito per il periodo 1 ottobre 2012 – 30 settembre 2013, i valori dei parametri necessari ai fini di un loro utilizzo a partire dal 1 gennaio 2013.

- 6.52 Per quanto concerne la tempistica di attuazione della nuova metodologia di ricostruzione, tenendo conto della decorrenza e delle modalità di aggiornamento delle nuove disposizioni in tema di profilazione convenzionale, l'Autorità ne ritiene opportuna e ragionevole la decorrenza a partire da gennaio 2014.

Spunti per la consultazione

- Q16.** *La revisione della metodologia proposta dall'Autorità si ritiene superi le criticità precedentemente rappresentate con riferimento alla metodologia disciplinata dalla deliberazione ARG/gas 7/10? Riportare eventuali proposte alternative, evidenziandone i vantaggi rispetto a quanto proposto dall'Autorità.*
- Q17.** *Quale potrebbe essere il valore da attribuire al parametro α qualora si applichi la seconda metodologia di cui al punto 6.48 per periodi antecedenti all'1 gennaio 2013?*
- Q18.** *Si ritiene esistano criticità particolari tali da ostacolare la tempistica di attuazione prevista? Se sì, quali?*

Allegato A: Elementi quantitativi del servizio di misura

Tabella A: Numero totale di PdR suddivisi per frequenza del tentativo di raccolta della misura/Consumo annuale - Anno 2011

	N. PdR
Tentativo di raccolta 1 volta anno (Consumi fino a 500 Smc/anno)	7.102.898
Tentativi di raccolta 2 volte anno (Consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno)	13.590.609
Tentativo di raccolta mensile (Consumi superiori a 5.000 Smc/anno)	530.085
Totale	21.223.592

Fonte: Dichiarazioni delle imprese di distribuzione all'Autorità nell'ambito dell'indagine annuale sui settori regolati

Tabella B: tentativi di raccolta relativa misuratori accessibili suddivisi fra tipologie dimensionali di imprese di distribuzione – Anno 2011

Tipologia Consumo	Tipologia dimensionale distributore	Tentativi di raccolta andati a buon fine	Tentativi falliti per cause di forza maggiore	Tentativi falliti per cause imputabili al cliente finale o terzi	Tentativi falliti per cause imputabili all'impresa	N. totale di tentativi effettuati	N. di indennizzi corrisposti	Ammontare indennizzi (euro)
Consumi fino a 500 Smc/anno	Grande	1.979.837	1.881	27.754	7.946	2.017.418	1.382	57.525,00
Consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno		9.088.962	7.737	75.320	31.375	9.203.394	15.288	562.875,00
Consumi superiori a 5000 Smc/anno		1.603.986	4.787	17.012	22.442	1.648.227	8.899	367.100,00
Totale grandi		12.672.785	14.405	120.086	61.763	12.869.039	25.569	987.500,00
Consumi fino a 500 Smc/anno	Media	916.362	235	14.676	2.716	933.989	25	1.350,00
Consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno		3.114.162	554	81.986	9.134	3.205.836	1.671	92.910,00
Consumi superiori a 5000 Smc/anno		664.696	284	9.084	6.743	680.807	1.530	88.695,00
Totale medie		4.695.220	1.073	105.746	18.593	4.820.632	3.226	182.955,00
Consumi fino a 500 Smc/anno	Piccola	128.792	-	4.397	7	133.196	-	-
Consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno		346.599	-	7.411	25	354.035	9	480,00
Consumi superiori a 5000 Smc/anno		47.528	-	386	19	47.933	11	480,00

Totale piccole		522.919	-	12.194	51	535.164	20	960,00
Totale complessivo		17.890.924	15.478	238.026	80.407	18.224.835	28.815	1.171.415,00

Fonte: Dichiarazioni delle imprese di distribuzione all'Autorità nell'ambito della comunicazione annuale dei dati ai sensi della RQDG

Tabella C: Richiesta di dati tecnici - Anno 2011

Tipologia dimensionale distributore	Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura
Grande	22.502
Media	3.150
Piccola	635
Totale	26.287

Fonte: Dichiarazioni delle imprese di distribuzione all'Autorità nell'ambito della comunicazione annuale dei dati ai sensi della RQDG

Tabella D: Dati relativi alle rettifiche di fatturazione effettivamente eseguite da parte di tutti i venditori partecipanti alla raccolta dati

Tipologia cliente	2011	2012
Mercato Libero	5.803	5.770
Mercato Tutelato	15.069	13.335
Multisito Gas*	1.209	551
Totale	22.081	19.656

*a questa categoria appartengono clienti serviti sul mercato libero e in quello tutelato

Fonte: Dichiarazioni dei venditori all'Autorità nell'ambito della comunicazione annuale dei dati ai sensi del TIQV.

Tabella E: Distribuzione dei reclami ricevuti dall'Autorità sul tema della fatturazione suddivisi per argomenti

	2011	2012	2013 ¹
Autoletture	13	41	19
Consumi	1.540	1.560	605
Lettura	693	628	
Lettura di <i>switching</i>	7	55	196
Totale complessivo	2.253	2.284	820

Fonte: Sportello per il consumatore di energia

¹ I dati del 2013 si riferiscono al primo quadrimestre 2013.

Tabella F: Soddisfazione globale per il fattore frequenza di lettura in Italia (Percentuali ottenute dai giudizi “molto soddisfatti” e “abbastanza soddisfatti”) - Anni 2006-2011

ANNO	FREQUENZA LETTURA
2006	80,9
2007	82,0
2008	78,6
2009	79,0
2010	74,1
2011	73,7

Fonte: Indagine multiscopo Istat, anni 2006-2011.

Allegato B: proposte sul tema delle performance della disponibilità dei dati di misura.

Obiettivi specifici	Ambito di Intervento	Soggetti coinvolti	Fonti delle informazioni rilevanti disponibili in Autorità	Monitoraggi e pubblicazioni proposte (I fase) (per ciascuna impresa di distribuzione)	Definizione degli indicatori e misura delle performance (II fase)	Risultato finale atteso
<p>A) Incremento del tasso di successo del tentativo di raccolta della misura</p>	<p>Raccolta della misura (lettura effettiva) andata a buon fine riferibili alle categorie di accessibilità in cui sono classificati i misuratori ai sensi del TIVG</p>	<p><i>Direttamente:</i> Impresa di distribuzione cliente finale</p> <p><i>Indirettamente:</i> Venditori</p>	<p>Frequenze di raccolta dei misuratori (indagine annuale)</p> <p>Numero di tentativi di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile (RQDG e TIVG)</p> <p>Monitoraggio messa a disposizione dei dati tecnici richiesti dal venditore (RQDG)</p> <p>Monitoraggio rettifiche di fatturazione (TIQV)</p> <p>Reclami pervenuti allo Sportello per il consumatore</p> <p>Indagine demoscopica effettuata dall'Istat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Numero misuratori accessibili, non accessibili, parzialmente accessibili. • Tentativi di raccolta effettuati suddivisi per fasce di consumo e di accessibilità dei misuratori • Tentativi di raccolta andati a buon fine e non andati a buon fine suddivisi per categoria di consumo e accessibilità dei misuratori 		<p>Aumentare il numero di “letture” effettive</p> <p>Migliorare la quantità di fatture in base a consumi (e non a stime)</p> <p>Migliorare la determinazione delle partite fisiche attribuite in ciclo passivo e ciclo attivo ai venditori (riduzione “rischio profilo”)</p>
<p>B) Miglioramento del rispetto degli obblighi di messa a disposizione dei dati di misura agli esercenti la vendita</p>	<p>Messa a disposizione dei dati di misura nonché della “bontà dei dati” trasferiti dal distributore al venditore</p>	<p><i>Direttamente:</i> Impresa di distribuzione Venditori</p> <p><i>Indirettamente:</i> cliente finale</p>	<p>Monitoraggio rettifiche di fatturazione (TIQV)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Messa a disposizione mensile degli esiti dei tentativi di raccolta delle misure 		<p>Migliorare la quantità di fatture in base a consumi (e non a stime)</p>

<p>C) Incremento del tasso di successo del tentativo di raccolta della misura di <i>switch</i></p>	<p>Raccolta della misura di <i>switch</i> effettiva riferibili alle diverse categorie di accessibilità in cui sono classificati i misuratori ai sensi del TIVG</p>	<p><i>Direttamente:</i> Impresa di distribuzione, cliente finale, venditore uscente, venditore entrante</p>	<p>Numero letture di switching (RTDG – Raccolta RAB Gas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Switch effettuati suddivisi per fasce di consumo • Tentativi di raccolta di misura di switching, effettuati, andati a buon fine e non, suddivisi per categoria di classe consumo e di accessibilità dei misuratori 		<p>Migliorare la determinazione dei saldi da corrispondere al momento dello <i>switch</i> (fattura del venditore uscente e del venditore entrante al cliente)</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Allegato C: Quadro di dettaglio delle disposizioni dell’Autorità in ordine al servizio di Misura del gas naturale nell’ambito della distribuzione

- C.1. I provvedimenti dell’Autorità di riferimento sono:
- la deliberazione 2 marzo 2000, n. 47/00 (di seguito: deliberazione n. 47/00) – *questa delibera ha esaurito i suoi effetti*;
 - la deliberazione 18 ottobre 2001, n. 229/01 (di seguito: deliberazione n. 229/01);
 - la deliberazione 29 luglio 2004, n. 138/04 (di seguito: deliberazione n. 138/04);
 - l’allegato A alla deliberazione 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 (di seguito: TIVG);
 - la deliberazione 22 ottobre 2008, ARG/gas 155/08 (di seguito: deliberazione n. 155/08);
 - l’allegato A alla deliberazione 6 novembre 2008 ARG/gas 159/08 (di seguito: RTDG);
 - la deliberazione 7 agosto 2008, n. 120/08 (di seguito: RQDG);
 - l’allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008, n. 164/08 (di seguito: TIQV);
 - la deliberazione 31 maggio 2012, 229/2012/R/2012 (di seguito: TISG).
- C.2. I paragrafi successivi illustrano le principali disposizioni introdotte dall’Autorità circa il tema del servizio di misura di gas naturale nell’ambito della distribuzione.
- C.3. Con la deliberazione 2 marzo 2000, n. 47/00 l’Autorità ha introdotto, per la prima volta, alcuni elementi relativi al tema della misura. In particolare ha introdotto le definizioni di “**lettura**” come la rilevazione da parte dell’esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, o dall’eventuale correttore dei volumi misurati, al fine di quantificare a consuntivo i consumi del cliente finale e l’“**autolettura**” come la rilevazione da parte del cliente finale e la conseguente comunicazione all’esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, o dell’eventuale correttore dei volumi misurati. Al fine di stimolare i soggetti regolati a migliorare il servizio fornito, l’Autorità ha, inoltre, previsto un **indicatore** “Numero annuo di letture ed autoletture” e per questo ha fissato un **livello generale** denominato “percentuale minima clienti finali con numero annuo di letture e autoletture non inferiore a 1”, pari al 90%.
- C.4. L’esigenza di favorire un corretto funzionamento del mercato liberalizzato del gas e lo svilupparsi della concorrenza hanno fatto maturare, successivamente all’emanazione della deliberazione n. 47/00, la necessità di disporre di dati di lettura affidabili e tempestivi. L’Autorità, pertanto, ha emanato la deliberazione n. 229/01 con l’obiettivo di regolare tra l’altro le **modalità** e le **frequenze** di lettura dei gruppi di misura ponendo gli obblighi dell’attività di *meter reading* del gas naturale in capo all’impresa di vendita. Il presupposto di partenza si fondava sul principio, che permane tuttora valido, che il servizio di misura rappresenti un momento fondamentale del rapporto tra venditore e cliente finale. La deliberazione si applicava ai clienti finali che alla data di entrata in vigore della stessa non fossero risultati clienti idonei ai sensi del decreto legislativo n. 164/00 e che non si fossero avvalsi della facoltà di cambiare fornitore.
- C.5. Le previsioni della deliberazione n. 229/01 hanno stabilito, pertanto, che gli esercenti la vendita inviino un **operatore con l’incarico di eseguire la raccolta della misura** dai totalizzatori dei gruppi di misura per punti di riconsegna con **consumo annuo compreso fra 500 e 5.000 Smc** almeno **una volta ogni 6 mesi** e con **consumo inferiore o uguale a 500 Smc** almeno **una volta l’anno**, per consumi superiori a 5.000 Smc almeno una volta al mese (ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili). La deliberazione n. 229/01 ha stabilito che **letture** effettuate con riferimento ai gruppi di **misura accessibili** siano considerate **lettura effettiva**.
- C.6. Per i consumi fino a 5.000, la deliberazione n. 229/01 ha, inoltre, previsto che l’esercente la vendita metta a disposizione dei clienti una modalità di **autolettura**. L’Autorità ha disposto

criteri di validazione dell'autolettura basato sulla verosimiglianza statistica del dato comunicato dal cliente finale rispetto ai consumi storici dello stesso cliente. Per i clienti che decidano di avvalersi della modalità di autolettura è prevista una finestra di tempo indicata in bolletta: solo rispettando la finestra è garantito il suo utilizzo ai fini della fatturazione a conguaglio. Infine, per i clienti con un **consumo fino a 5.000**, è fissata la tempistica di lettura **a tre mesi** dalla **data di stipulazione del contratto** oltre che dell'obbligo, in sostituzione della lettura, di inviare una comunicazione al cliente per informarlo della possibilità di utilizzo **dell'autolettura**. Al fine di penalizzare la mancata messa a disposizione della modalità di autolettura le frequenze, previste per punti di riconsegna con consumo annuo compreso fra 500 e 5.000 Smc e con consumo inferiore o uguale a 500 Smc, sono raddoppiate (4 e 2 rispettivamente).

- C.7. La deliberazione n. 229/01 aveva in origine fissato un **"indennizzo"** per i clienti con un consumo fino a 5.000 Smc in caso di mancata lettura nei termini descritti. L'impresa di vendita è tenuta a corrispondere l'indennizzo mediante la bolletta di acconto successiva alla mancata lettura. L'impresa, inoltre, era tenuta a dare evidenza nella prima bolletta emessa informazioni al cliente finale circa le cause che hanno impedito la lettura.
- C.8. Con la deliberazione n. 138/04 l'Autorità regolamenta, fra l'altro, lo *switching*, ovvero la sostituzione nella fornitura. All'articolo 8, comma 8.1, in particolare, stabilisce che l'impresa di distribuzione per ogni impianto di distribuzione tenga un **registro elettronico** corredato di una serie di dati. L'impresa distributrice è tenuta a garantire il costante aggiornamento del registro, archiviando le informazioni **per cinque anni solari**. L'articolo 14 regolamenta l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna e l'articolo 15 stabilisce le norme per la rilevazione dei prelievi presso il punto di riconsegna in caso di sostituzione nella fornitura a clienti finali.
- C.9. Per quanto riguarda gli obblighi fissati in capo all'impresa di distribuzione verso l' "utente" subentrante all'articolo 14.10, l'Autorità ha previsto che entro 30 (trenta) giorni dalla data di decorrenza della **sostituzione** nella fornitura l'impresa di distribuzione comunichi o confermi **all'utente subentrante** i dati tecnici e contrattuali caratterizzanti ciascun **punto di riconsegna**, ivi inclusi almeno: la lettura corrispondente alla data della sostituzione della fornitura con la caratterizzazione della tipologia di lettura (effettiva o stimata). A complemento della precedente disposizione l'articolo 14.11 dispone che l'impresa di distribuzione comunichi **all'utente uscente**, entro 15 (giorni) giorni dalla data di decorrenza della **sostituzione** nella fornitura, la lettura corrispondente alla data della sostituzione della fornitura, con la caratterizzazione della tipologia di lettura (effettiva o stimata). Per punto di riconsegna si intende il punto di confine tra l'impianto di distribuzione e l'impianto del cliente finale, dove l'impresa di distribuzione riconsegna il gas naturale per la fornitura al cliente finale.
- C.10. Nel caso di sostituzione nella fornitura a clienti finali l'Autorità ha stabilito all'articolo 15.1 che la **rilevazione** dei prelievi presso il **punto di riconsegna** venga **effettuata** nel periodo **compreso** tra il **quinto** giorno lavorativo **precedente** ed il **primo** giorno lavorativo **successivo** al giorno di decorrenza della **sostituzione** nella fornitura. La lettura così rilevata verrà ricondotta dall'impresa di distribuzione al giorno di decorrenza dell'accesso per sostituzione della fornitura utilizzando il profilo di prelievo standard associato al punto di riconsegna, assumendo convenzionalmente il dato così ottenuto come lettura alla data di sostituzione della fornitura.
- C.11. Con la RTDG l'Autorità ha **intestato alle imprese di distribuzione** l'intera responsabilità del servizio di misura, riconducendo il servizio nell'ambito dei servizi regolati. Successivamente con la deliberazione ARG/gas 197/08, ha stabilito che l'assunzione della responsabilità del servizio di misura alle imprese di distribuzione con riferimento all'attività

di *meter reading* decorresse dall'1 luglio 2009. In particolare all'articolo 53 la RTDG l'Autorità ha stabilito che il soggetto responsabile della raccolta e della validazione e registrazione delle misure del gas è, con riferimento ai punti di riconsegna, l'impresa distributrice.

- C.12. L'RTDG ha inoltre disposto che il responsabile dell'attività di raccolta, validazione e registrazione **archivia** e custodisce, ai fini regolatori, per un periodo minimo di **10 anni, le misure del gas**, in modalità tale per cui queste possano essere disponibili e riutilizzate a scopi di verifica e controllo dell'applicazione dei meccanismi tariffari vigenti e con finalità legate ai servizi regolati.
- C.13. Con il TIQV l'Autorità conferma il livello specifico relativo alla prestazione denominata **rettifica di fatturazione**, già regolata con la deliberazione n. 168/04, e introduce la prestazione **rettifica di doppia fatturazione** prevedendo, anche in questo caso un livello specifico. Per le prestazioni sono previsti degli indennizzi automatici e l'obbligo per il venditore di comunicare i dati all'Autorità con frequenza semestrale. La prima tipologia di prestazione misura principalmente il grado di correttezza dei dati di misura rilevati, limitatamente alle rettifiche realmente accordate. La seconda prestazione è da ricondurre alle casistiche di *switching* il cui perfezionamento non è andato a buon fine.
- C.14. Nell'ottica della promozione della concorrenza, il TIVG ridisegna il profilo dei clienti finali che possono usufruire del servizio di tutela, ovvero delle condizioni di fornitura stabilite dall'Autorità ed aggiornate ogni tre mesi. L'ambito di applicazione delle disposizioni, diversamente da quanto stabilito con la deliberazione n. 229/01, è esteso a tutti i punti di riconsegna siano essi riconducibili o meno a clienti finali cui è erogato il servizio di tutela. Sempre nello stesso provvedimento viene meglio precisato, per tutti i clienti a prescindere dal servizio di fornitura, di tutela o libero, usufruito, l'ambito di applicazione del servizio di misura in termini di modalità di rilevazione e archiviazione delle misure nei punti di riconsegna da parte delle imprese di distribuzione, gli obblighi di messa a disposizione dei dati di misura da parte delle imprese di distribuzione, infine, il trattamento degli esiti delle procedure di autolettura.
- C.15. Più nel dettaglio il TIVG e successive modificazioni hanno introdotto le definizioni di **autolettura**, del **dato di misura**, di **misuratore accessibile, non accessibile e parzialmente accessibile** nonché la **rilevazione** intesa come attività che comprende la **raccolta e la validazione delle misure**. Alla sezione 2 vengono meglio specificate la modalità e archiviazione delle misure nei punti di riconsegna (già introdotte con la deliberazione n. 229/01). In particolare, all'articolo 14, sono definite il numero **minimo di tentativi di raccolta della misura** del gas naturale, le **frequenze** e le **intercorrenze** massime come modificato dalla deliberazione ARG/gas 145/10 (tabella 1).

Tabella 1: modalità delle misure nei punti di riconsegna sulla base dei consumi

Consumi	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura, frequenze e intercorrenze
Consumi ≤ 500 Smc/anno	1 volta nell'anno civile (con intercorrenza , fra due tentativi successivi, minima di 6 mesi, massimo di 13 mesi)
500 < Consumi ≤ 5.000 Smc/anno	2 volte nell'anno civile (con intercorrenza , fra due tentativi successivi, minima di 3 mesi, massimo di 7 mesi)
Consumi > 5000 Smc/anno	Mensile (ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono < 90% ai consumi medi mensili (con intercorrenza , fra due tentativi successivi, minima di 25 gg, massimo di 35 gg)

- C.16. Al fine, fra l'altro, di gestire la raccolta della misura del gas l'impresa di distribuzione è tenuta a all'aggiornamento dei dati caratteristici di ciascun punto di riconsegna in un **registro elettronico** ai sensi della deliberazione n. 138/04. Sempre all'articolo 14 l'Autorità ha previsto che nel caso di **nuove attivazioni** relativi a punti di riconsegna con **consumi fino a 5.000 Smc/anno** che l'impresa effettui un tentativo di raccolta della misura **entro sei mesi** dalla data dell'attivazione. Inoltre in caso di tentativo di raccolta non andato a buon fine, l'impresa di distribuzione è tenuta ad informare il cliente finale della possibilità **dell'autolettura**, lasciando una nota cartacea.
- C.17. La messa a disposizione dei dati di misura è un punto cruciale del TIVG e successive modificazioni. Infatti l'Autorità prevede all'articolo 15 che **l'impresa di distribuzione** metta a **disposizione** a ciascun **esercente la vendita** gli esiti dei tentativi di raccolta effettuati in un mese con riferimento a ciascun punto di riconsegna servito dal medesimo esercente la vendita per cui è stato effettuato il tentativo. I dati di cui al comma 15.1 devono essere trasmessi entro il **sesto** giorno lavorativo **del mese successivo** a quello in cui è stato effettuato il **tentativo** di raccolta e in unico documento di formato elettronico secondo le specifiche e le modalità dell'Appendice 1.
- C.18. L'impresa di distribuzione è tenuta alla messa **disposizione**, fra l'altro, di **informazioni relative all'accessibilità del misuratore**, alle **fasce di consumo**, alla data del tentativo di raccolta, **all'esito del tentativo di raccolta**, del diritto **all'indennizzo**, l'eventuale causa della mancata raccolta (o di tentativo fallito) ai sensi della codifica regolamentata dall'articolo 49 della RQDG.
- C.19. Con riferimento all'autolettura l'articolo 16 del TIVG e successive modificazioni norma il trattamento degli esiti delle procedure di **autolettura**. In particolare fissa per il venditore l'obbligo di trasmissione all'impresa distributrice, entro il **quinto giorno** lavorativo successivo a quello in cui gli è stata trasmessa l'autolettura nel rispetto del periodo indicato in bolletta e in mancanza dell'autolettura precedente l'ultima autolettura, se esistente, trasmessa dal cliente finale in un mese. L'impresa di distribuzione è tenuta ad effettuare la validazione delle autoletture e a comunicare l'esito entro il quinto giorno lavorativo dalla trasmissione delle autoletture da parte del venditore. I contenuti della trasmissione sono quelli previsti all'appendice 2 del TIVG.
- C.20. L'appendice 2 prevede, fra l'altro, che per ogni punto di riconsegna l'impresa distributrice comunichi se l'autolettura è avvenuta nella finestra prevista e l'esito della validazione.
- C.21. La deliberazione ARG/gas 69/09 modifica la deliberazione n. 229/01 **allineandola a quanto previsto dal TIVG**. In particolare l'Autorità ha introdotto la **classificazione dell'accessibilità dei misuratori**, ha meglio precisato le **tempistiche della rilevazione** dei dati di misura uniformandoli a quelli definiti con la le tempistiche del TIVG, e ha previsto, con riferimento **all'autolettura**, la possibilità di rettifica a seguito di raccolta di misura effettiva e per le nuove attivazioni di clienti titolari di punti di consegna con un consumo fino a 5.000 Smc/anno l'obbligo per gli esercenti la vendita di gas diversi dal gas naturale ad inviare, entro sei mesi dalla stipulazione del contratto di vendita, un operatore per la raccolta della misura o ad informare il cliente della possibilità dell'autolettura.
- C.22. L'Autorità ha inoltre introdotto all'articolo 4 della deliberazione n. 229/01 e successive modificazioni misure di regolamentazione della mancata raccolta della misura ai sensi dell'articolo 14 del TIVG nei casi di misuratori non accessibili o parzialmente accessibili. In particolare l'esercente la vendita è tenuto a fornire mediante la prima bolletta utile spiegazioni circa la mancata lettura non effettuata dall'impresa di distribuzione (in accordo con le motivazioni fornite dall'impresa di distribuzione). In caso di misuratore accessibile e

mancata lettura l'Autorità ha confermato l'indennizzo per il cliente finale da corrispondere mediante le modalità previste dalla RQDG di seguito illustrate.

- C.23. Le misure del gas rilevate, validate e registrate nei punti di consegna e di riconsegna costituiscono le misure rilevanti ai fini della regolazione delle partite economiche relative ai servizi di bilanciamento, trasporto, distribuzione e vendita. L'Autorità ha previsto con la delibera di adozione del TISG l'introduzione di **obblighi di rilevazione e archiviazione delle misure** con dettaglio giornaliero per tutti i punti di riconsegna con misuratori di classe uguale o superiore a G40. Con riferimento a nuove attivazioni relative ai punti di riconsegna con misuratori di classe uguale o superiore a G40 ma non dotati di gruppo di misura che consente la rilevazione delle misure con dettaglio giornaliero, l'Autorità ha confermato l'obbligo per l'impresa di distribuzione di effettuare un tentativo di raccolta della misura entro 6 mesi dalla data di nuova attivazione.
- C.24. La RQDG e successive modificazioni hanno introdotto un livello specifico per la prestazione **raccolta del dato di misura** per i misuratori accessibili, nel rispetto di quanto previsto all'articolo 14 del TIVG. In caso di mancato rispetto della tempistica e dell'intercorrenza l'impresa di distribuzione è tenuta al pagamento al cliente finale di un indennizzo pari a 30,00 euro. Per l'impresa di distribuzione sono inoltre previsti degli obblighi di comunicazione annuali dei dati verso l'Autorità. Entro il 31 marzo di ogni anno l'impresa è tenuta a fornire all'Autorità i dati inerenti al servizio di raccolta della misura, limitatamente ai misuratori accessibili.
- C.25. Con la RQDG l'Autorità introduce, inoltre, un livello specifico circa la tempistica di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura in possesso dell'impresa di distribuzione. In particolare i dati tecnici sono necessari al venditore per inviare al cliente finale una risposta a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Allegato D: Dettaglio delle proposte relative agli obblighi di comunicazione delle informazioni critiche

Le schede riportate di seguito introducono una prima ipotesi di obblighi di comunicazione sulla base degli obiettivi specifici A, B e C. I soggetti interessati sono le imprese di distribuzione di gas naturale. La frequenza della comunicazione prevista è annuale. Gli obblighi di comunicazioni vanno riferiti sia ai punti di riconsegna con misuratori tradizionali sia ai punti di riconsegna con misuratori elettronici. I dati sono da fornire, in forma aggregata, sulla base della suddivisione richiesta.

Obiettivo A - Miglioramento del tasso di successo del tentativo di raccolta della misura

Accessibilità dei misuratori (appendice 1 del TIVG)

	Misuratore accessibile	Misuratore non accessibile	Misuratore con accessibilità parziale
Consumi fino a 500 Smc/anno	N. di punti di riconsegna	N. di punti di riconsegna	N. di punti di riconsegna
Consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 mc/anno	N. di punti di riconsegna	N. di punti di riconsegna	N. di punti di riconsegna
Consumi superiori a 5.000 Smc/anno	N. di punti di riconsegna	N. di punti di riconsegna	N. di punti di riconsegna

Tentativi di raccolta della misura **effettuati ma non andati a buon fine** (appendice 1 del TIVG)

	Misuratore accessibile	Misuratore non accessibile	Misuratore con accessibilità parziale
Consumi fino a 500 Smc/anno	N. di tentativi effettuati ma non andati a buon fine per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi effettuati ma non andati a buon fine per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi effettuati ma non andati a buon fine per ogni punto di riconsegna
Consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 mc/anno	N. di tentativi effettuati ma non andati a buon fine per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi effettuati ma non andati a buon fine per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi effettuati ma non andati a buon fine per ogni punto di riconsegna
Consumi superiori a 5.000 Smc/anno	N. di tentativi effettuati ma non andati a buon fine per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi effettuati ma non andati a buon fine per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi effettuati ma non andati a buon fine per ogni punto di riconsegna

Tentativi di raccolta della misura **effettuati e andati a buon fine** (appendice 1 del TIVG)

	Misuratore accessibile	Misuratore non accessibile	Misuratore con accessibilità parziale
Consumi fino a 500 Smc/anno	N. di tentativi effettuati e andati a buon fine per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi effettuati e andati a buon fine per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi effettuati e andati a buon fine per ogni punto di riconsegna
Consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 mc/anno	N. di tentativi effettuati e andati a buon fine per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi effettuati e andati a buon fine per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi effettuati e andati a buon fine per ogni punto di riconsegna
Consumi superiori a 5.000 Smc/anno	N. di tentativi effettuati e andati a buon fine per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi effettuati e andati a buon fine per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi effettuati e andati a buon fine per ogni punto di riconsegna

Tentativi di raccolta della misura **non effettuati**

	Misuratore accessibile	Misuratore non accessibile	Misuratore con accessibilità parziale
Consumi fino a 500 Smc/anno	N. di tentativi non effettuati per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi non effettuati per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi non effettuati per ogni punto di riconsegna
Consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 mc/anno	N. di tentativi non effettuati per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi non effettuati per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi non effettuati per ogni punto di riconsegna
Consumi superiori a 5.000 Smc/anno	N. di tentativi non effettuati per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi non effettuati per ogni punto di riconsegna	N. di tentativi non effettuati per ogni punto di riconsegna

Obiettivo B: Miglioramento del rispetto degli obblighi di messa a disposizione dei dati di misura agli esercenti la vendita

Messa a disposizione su base mensile (articolo 15.1 lettera a) del TIVG)

Mese	Entro il 6° giorno lavorativo del mese successivo a quello in cui è stato effettuato il tentativo di raccolta	Successivamente al 6° giorno lavorativo
gennaio	N. di utenti della distribuzione nel mese	N. di utenti della distribuzione nel mese
...	N. di utenti della distribuzione nel mese	N. di utenti della distribuzione nel mese
dicembre	N. di utenti della distribuzione nel mese	N. di utenti della distribuzione nel mese

Punti di riconsegna dotati di gruppo di misura di classe superiore o uguale a G40 che consente la rilevazione delle misure con dettaglio giornaliero (articolo 15.1 lettera b) del TIVG)

Mese	Entro il 5° giorno lavorativo del mese successivo a quello in cui è stato effettuato il tentativo di raccolta	Successivamente al 5° giorno lavorativo
gennaio	N. di utenti della distribuzione nel mese	N. di utenti della distribuzione nel mese
...	N. di utenti della distribuzione nel mese	N. di utenti della distribuzione nel mese
dicembre	N. di utenti della distribuzione nel mese	N. di utenti della distribuzione nel mese

Obiettivo C: Incremento del tasso di successo del tentativo di raccolta della misura di switch:

Numero di *switch* effettuati (articolo 14.10 della deliberazione n. 138/08)

	Misuratore accessibile	Misuratore non accessibile	Misuratore con accessibilità parziale
Consumi fino a 500 Smc/anno	N. di di <i>switch</i> effettuati	N. di di <i>switch</i> effettuati	N. di di <i>switch</i> effettuati
Consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno	N. di di <i>switch</i> effettuati	N. di di <i>switch</i> effettuati	N. di di <i>switch</i> effettuati
Consumi superiori a 5.000 Smc/anno	N. di di <i>switch</i> effettuati	N. di di <i>switch</i> effettuati	N. di di <i>switch</i> effettuati

Numero di tentativi di raccolta di *switching* effettuate (articolo 14.10 della deliberazione n. 138/08)

	Misuratore accessibile	Misuratore non accessibile	Misuratore con accessibilità parziale
Consumi fino a 500 Smc/anno	N. tentativi di raccolta di <i>switching</i> effettuate	N. tentativi di raccolta di <i>switching</i> effettuate	N. tentativi di raccolta di <i>switching</i> effettuate
Consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno	N. tentativi di raccolta di <i>switching</i> effettuate	N. tentativi di raccolta di <i>switching</i> effettuate	N. tentativi di raccolta di <i>switching</i> effettuate
Consumi superiori a 5.000 Smc/anno	N. tentativi di raccolta di <i>switching</i> effettuate	N. tentativi di raccolta di <i>switching</i> effettuate	N. tentativi di raccolta di <i>switching</i> effettuate

Tentativi di raccolta di misura di *switching*, effettuati andati a buon fine

	Misuratore accessibile	Misuratore non accessibile	Misuratore con accessibilità parziale
Consumi fino a 500 Smc/anno	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati andati a buon fine	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati andati a buon fine	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati andati a buon fine
Consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati andati a buon fine	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati andati a buon fine	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati andati a buon fine
Consumi superiori a 5.000 Smc/anno	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati andati a buon fine	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati andati a buon fine	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati andati a buon fine

Tentativi di raccolta di misura di *switching* effettuati non andati a buon fine

	Misuratore accessibile	Misuratore non accessibile	Misuratore con accessibilità parziale

Consumi fino a 500 Smc/anno	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati non andati a buon fine	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati non andati a buon fine	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati non andati a buon fine
Consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati non andati a buon fine	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati non andati a buon fine	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati non andati a buon fine
Consumi superiori a 5.000 Smc/anno	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati non andati a buon fine	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati non andati a buon fine	N. tentativi di raccolta <i>switching</i> effettuati non andati a buon fine