

**DELIBERAZIONE 12 DICEMBRE 2013  
574/2013/R/GAS**

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS  
PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 2014-2019 - PARTE I DEL TESTO UNICO DELLA  
REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ E DELLE TARIFFE DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E  
MISURA DEL GAS PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 2014-2019**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 12 dicembre 2013

**VISTI:**

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la legge 6 dicembre 1971, n. 1083;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 22 gennaio 2008, n. 37;
- il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministero dell'Interno 16 aprile 2008;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 19 gennaio 2011;
- il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2011;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93/11;
- il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 18 ottobre 2011;
- il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministero per i Rapporti con le Regioni e la Coesione Territoriale 12 novembre 2011, n. 226;
- il decreto legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito con modificazioni dalla legge 7 agosto 2012, n. 134;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 18 gennaio 2007, n. 11/07;
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 (di seguito: RQDG 2009-2012);
- la deliberazione dell'Autorità 22 ottobre 2008, ARG/gas 155/08;
- la deliberazione dell'Autorità 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08;
- la deliberazione 29 luglio 2004, n. 138/04 (di seguito: deliberazione 138/04);

- l'allegato A alla deliberazione 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 (di seguito: TIVG);
- la deliberazione dell'Autorità 27 gennaio 2010, ARG/gas 7/10;
- la deliberazione dell'Autorità 11 aprile 2011, ARG/gas 42/11;
- la deliberazione dell'Autorità 19 maggio 2011, ARG/gas 64/11 (di seguito: deliberazione ARG/gas 64/11 o procedimento sulla qualità dei servizi di distribuzione gas);
- la deliberazione dell'Autorità 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11;
- la deliberazione dell'Autorità 29 dicembre 2011, ARG/elt 199/11;
- la deliberazione dell'Autorità 16 febbraio 2012, 44/2012/R/gas (di seguito: deliberazione 44/2012/R/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 26 luglio 2012, 308/2012/A;
- la deliberazione 25 ottobre 2012, 436/2012/R/gas (di seguito: deliberazione 436/2012/R/gas);
- la deliberazione 12 dicembre 2013, 572/2013/R/gas;
- il documento per la consultazione 2 agosto 2012, 341/2012/R/gas (di seguito: documento per la consultazione 341/2012/R/gas);
- il documento per la consultazione 29 novembre 2012, 501/2012/R/gas (di seguito: documento per la consultazione 501/2012/R/gas);
- il documento per la consultazione 14 febbraio 2013, 56/2013/R/gas;
- il documento per la consultazione 16 maggio 2013, 202/2013/R/gas (di seguito: documento per la consultazione 202/2013/R/gas);
- il documento per la consultazione 13 giugno 2013, 257/2013/R/gas;
- il documento per la consultazione 11 luglio 2013, 303/2013/R/gas (di seguito: documento per la consultazione 303/2013/R/gas);
- il documento per la consultazione 7 agosto 2013, 359/2013/R/gas;
- le osservazioni pervenute in esito ai documenti 341/2012/R/gas, 501/2012/R/gas, 202/2013/R/gas e 303/2013/R/gas;
- le riposte alle richieste di informazioni effettuate dalla Direzione Infrastrutture alle imprese distributrici nell'ambito del procedimento sulla qualità dei servizi di distribuzione gas;
- le norme UNI CIG 7133, 8827, 9165, 9463, 10390, 10702 e 11003;
- le norme UNI/TS 11291, 11297 e 11323;
- le linee guida CIG n. 02, 07, 10, 12, 15 e 16;
- le linee guida APCE applicabili al settore della distribuzione del gas naturale.

**CONSIDERATO CHE:**

in materia di distribuzione

- il procedimento sulla qualità dei servizi di distribuzione gas, avviato con la deliberazione ARG/gas 64/11, si è svolto in parallelo all'analogo procedimento per le tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il medesimo periodo di regolazione, avviato con la deliberazione 44/2012/R/gas;
- gli obiettivi specifici che l'Autorità ha individuato in materia di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas sono:
  - a. promuovere il miglioramento della sicurezza;
  - b. garantire stabilità e sostenibilità all'azione regolatoria;

- c. evitare il deterioramento dei livelli di sicurezza già raggiunti da alcune zone del Paese;
- d. contenere gli elementi di rischio per le imprese distributrici;
- e. aumentare il livello di tutela dei clienti finali, anche con un rafforzamento dei controlli;
- f. semplificare la regolazione,
- gli obiettivi specifici che l'Autorità ha individuato in materia di qualità commerciale sono:
  - g. allineare la regolazione a quella del settore elettrico;
  - h. aumentare del livello di tutela dei clienti finali;
  - i. semplificare la regolazione.
- nell'ambito del procedimento sulla qualità dei servizi di distribuzione gas, il processo di consultazione si è articolato in tre fasi, corrispondenti alla diffusione di tre distinti documenti per la consultazione:
  - a. 341/2012/R/gas, contenente gli obiettivi specifici e le principali linee di intervento;
  - b. 501/2012/R/gas, contenente gli orientamenti iniziali;
  - c. 303/2013/R/gas, contenente gli orientamenti finali.
 e alla raccolta di osservazioni da parte dei soggetti interessati sulle proposte presentate dall'Autorità;
- in esito al documento per la consultazione 341/2012/R/gas, con la deliberazione 436/2012/R/gas la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas è stata prorogata sino al 31 dicembre 2013;
- il procedimento sulla qualità dei servizi di distribuzione del gas è stato sottoposto all'AIR, concentratosi su una opzione di regolazione in merito alla quale sono state condotte, attraverso analisi multi-criteri, valutazioni qualitative e sono state sollecitate ai soggetti interessati osservazioni per la scelta dell'opzione preferibile;
- sono stati organizzati numerosi incontri tematici con i soggetti interessati, in particolare le imprese distributrici, le società di vendita e le associazioni dei consumatori;
- l'opzione AIR e le proposte di regolazione sviluppate nei documenti per la consultazione 501/2012/R/gas e 303/2013/R/gas sono state coerenti con gli obiettivi specifici delineati nel documento per la consultazione 341/2012/R/gas e sono state formulate:
  - a. tenendo conto della regolazione in vigore della qualità del servizio e dei suoi effetti, sia per quanto riguarda la sicurezza e continuità del servizio di distribuzione che per quanto riguarda la qualità commerciale;
  - b. in esito a molteplici elaborazioni dei dati disponibili presso gli archivi dell'Autorità, comunicati nel corso degli anni dalle imprese distributrici;
  - c. a seguito dell'esame di informazioni puntuali fornite dalle imprese distributrici nell'ambito del procedimento sulla qualità dei servizi gas;
- per l'opzione AIR e le proposte di regolazione, nei documenti per la consultazione 501/2012/R/gas e 303/2013/R/gas sono stati forniti ai soggetti interessati dati e analisi comparative e sono state valutate ipotesi alternative di regolazione;
- sulla base delle osservazioni pervenute a seguito della pubblicazione dei documenti per la consultazione 341/2012/R/gas e 501/2012/R/gas, l'Autorità ha

prospettato nel documento per la consultazione 303/2013/R/gas i propri orientamenti finali, ed in particolare:

- a. per quanto riguarda la sicurezza del servizio:
- l'introduzione di una regolazione di tipo *output-based*, da collegare al meccanismo di determinazione dei premi e delle penalità disciplinati dalla RQDG, per l'incentivazione degli investimenti effettuati dal 1° gennaio 2014 in risanamento o sostituzione delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo ed in ammodernamento dei sistemi di odorizzazione delle cabine REMI, in luogo della regolazione vigente nel periodo 2009-2013, di tipo *input-based*, che prevede il riconoscimento di una maggiorazione del tasso di remunerazione del capitale investito per i medesimi investimenti per un periodo di otto anni;
  - l'identificazione dell'impianto di distribuzione, in luogo dell'ambito provinciale di impresa (materia per la quale è stata sviluppata l'opzione AIR), quale perimetro ottimale per l'applicazione del meccanismo premi-penalità, soprattutto nella prospettiva dell'espletamento delle gare per l'affidamento delle concessioni del servizio di distribuzione del gas;
  - la facoltà, per le imprese distributrici, di escludere dalla regolazione premi-penalità per l'intero periodo 2014-2019 gli impianti di minore dimensione;
  - la conferma del meccanismo, già vigente nel periodo 2009-2013, che premia l'effettuazione di un numero di misure del grado di odorizzazione superiore al minimo fissato dall'Autorità, nonché la revisione della formula premiante;
  - la conferma del meccanismo, già vigente nel periodo 2009-2013, che incentiva la riduzione del numero di dispersioni di gas localizzate su segnalazione di terzi e del relativo orizzonte temporale per il raggiungimento del livello obiettivo, nonché per tale meccanismo:
    - o l'utilizzo della media del triennio che precede il nuovo periodo di regolazione per la determinazione *ex-ante* dei livelli di partenza in luogo della media del biennio;
    - o l'utilizzo del livello effettivo annuale per il confronto *ex-post* con il livello tendenziale, in luogo della media biennale del livello effettivo annuale e del precedente;
    - o l'aggiornamento dei fattori incentivanti il telecontrollo;
  - la conferma dei meccanismi di contenimento del rischio di cui alla RQDG 2009-2012 o introdotti con la deliberazione 436/2012/R/gas, ed in particolare:
    - o l'aumento del tetto massimo ai premi ed alle penalità per il meccanismo che incentiva la riduzione del numero di dispersioni di gas localizzate su segnalazione di terzi;
    - o la riduzione, in luogo dell'annullamento, dei premi in caso di incidente da gas di responsabilità dell'impresa distributtrice, modulata in funzione della dimensione dell'impianto;

- il differimento delle penalità afferenti il meccanismo che incentiva la riduzione del numero di dispersioni di gas localizzate su segnalazione di terzi;
- la conferma ed il rafforzamento degli obblighi di servizio relativi alla sicurezza e delle conseguenze sui premi in caso di mancato loro rispetto, con particolare riferimento a:
  - ispezione della rete, anche per le reti che distribuiscono gas diversi dal gas naturale;
  - protezione catodica della rete in acciaio;
  - numero minimo di misure del grado di odorizzazione;
  - percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo chiamata per pronto intervento entro un tempo massimo;
- la conferma degli obblighi afferenti il servizio di pronto intervento;
- l'effettuazione di un monitoraggio della pressione di esercizio delle reti in bassa pressione;
- la conferma della definizione di incidente da gas;
- l'eliminazione del periodo di subentro ai fini della regolazione della qualità del servizio;
- b. per quanto riguarda la continuità del servizio:
  - la semplificazione degli obblighi di registrazione delle interruzioni;
  - l'introduzione di indicatori di numero e durata delle interruzioni riconosciuti internazionalmente;
  - l'aumento del periodo di preavviso delle interruzioni programmate a tre giorni lavorativi in luogo dell'attuale uno;
  - l'introduzione di una causa di interruzione di secondo livello mirata a monitorare interruzioni della fornitura di gas conseguenti a irregolarità dei valori di pressione di fornitura all'utenza;
  - l'effettuazione di un monitoraggio del numero annuo di interruzioni subite da ciascun cliente finale;
- c. per quanto riguarda la qualità commerciale:
  - l'aggiornamento di alcuni standard in vigore in relazione ai livelli di qualità effettivi;
  - l'allineamento dello standard e della disciplina delle risposte motivate ai reclami e alla richieste di informazioni a quelli del settore elettrico;
  - l'aggiustamento della disciplina riguardante il tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità;
  - l'introduzione di un nuovo standard specifico sul ripristino della pressione di fornitura;
  - l'introduzione del preventivo rapido, già in vigore nel settore elettrico, per alcune prestazioni i cui costi per i clienti finali sono già uniformi a livello nazionale o per le quali vi è una prospettiva a breve termine di definizione di corrispettivi a livello nazionale da parte dell'Autorità;
  - la semplificazione della disciplina dello standard riguardante la verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, prevedendo anche la trasformazione degli standard, da generali a specifici, per la messa a disposizione del richiedente del resoconto della verifica e per la sostituzione del gruppo di misura guasto;
  - l'aggiornamento degli importi degli indennizzi automatici.

## CONSIDERATO CHE:

- alcuni tra i soggetti partecipanti che hanno inviato osservazioni hanno espresso alcuni profili critici verso gli orientamenti finali dell’Autorità, che possono essere così sintetizzati per gli aspetti principali:
  - a. per quanto riguarda la sicurezza del servizio:
    - in materia di incentivazione degli investimenti in risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo, il metodo proposto:
      - introdurrebbe notevoli elementi di incertezza per gli operatori rispetto al meccanismo vigente; potrebbe vanificare gli sforzi fatti per la sostituzione delle condotte in ghisa, per via del peggioramento del numero di dispersioni in altre parti di impianto ed assegnare meno incentivi rispetto al meccanismo *input-based* vigente qualora il livello effettivo delle dispersioni sia prossimo al livello tendenziale; infine tali incentivi sarebbero sottoposti ad una aleatorietà legata a vicende di natura tecnica che nulla hanno a che vedere con l’andamento delle dispersioni;
      - dovrebbe prevedere un fattore moltiplicativo (cd.  $\varepsilon_{gh}$ ) dimensionato sulla base dei soli impianti che al 31 dicembre 2013 hanno condotte in ghisa con giunti in canapa e piombo da risanare, piuttosto che sulla stima dei premi e delle penalità per il periodo 2014-2019 e tenere conto della effettiva quantità di condotte da risanare;
    - in materia di regolazione premi-penalità per la componente dispersioni:
      - nelle segnalazioni di terzi non dovrebbero essere incluse le segnalazioni di dispersioni effettuate dal personale dell’impresa distributrice in attività diverse dall’ispezione della rete o relative a piani sistematici di controllo della rete;
      - non è condivisa l’asserzione dell’Autorità secondo cui il grado di concentrazione delle reti di distribuzione non è dirimente ai fini della regolazione incentivante;
      - i livelli tendenziali per il periodo 2014-2019 dovrebbero essere determinati sulla base dei livelli di partenza utilizzati per la determinazione dei livelli tendenziali del periodo 2009-2013 e non sulla base dei livelli di partenza degli anni immediatamente precedenti il 2014, lasciando eventualmente all’impresa distributrice la facoltà di decidere in merito; una tale previsione costituirebbe un cambiamento in itinere rispetto ai piani già impostati dalle imprese;
      - dovrebbe essere mantenuta la media biennale del livello effettivo annuale e del precedente quale livello effettivo annuale per il confronto *ex-post* con il livello tendenziale perché comporterebbe meno rischi in relazioni ad anni caratterizzati da picchi di dispersioni;
    - la pubblicazione del piano di ispezione programmata della rete appare sproporzionata rispetto all’obiettivo dichiarato dall’Autorità e non costituisce lo strumento più efficace per prevenire comportamenti

opportunistici da parte delle imprese distributrici; se soluzione è da preferire, la pubblicazione a consuntivo appare meno impegnativa di quella previsionale; sarebbe inoltre preferibile un pubblicazione trimestrale a consuntivo;

- il monitoraggio della pressione di esercizio delle reti in bassa pressione dovrebbe essere preceduto da un tavolo tecnico *ad-hoc* che definisca *ex-ante* i criteri, le metodologie e gli indicatori;
  - in materia di pronto intervento, la percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti dovrebbe essere confermata al 90%; l'innalzamento al 95% comporterebbe un aumento ingiustificato di costi in relazione ai benefici effettivamente conseguibili;
  - per quanto riguarda gli incidenti da gas:
    - o tra i criteri di identificazione degli incidenti da gas i danni alle cose dovrebbero essere innalzati a 5.000-10.000 euro, dagli attuali 1.000, e la prognosi a 7 giorni solari, dalle attuali 24 ore;
    - o alcuni soggetti hanno segnalato la necessità di applicare alla regolazione sui recuperi di sicurezza in caso di incidente da gas combustibile i medesimi principi che sarebbero stati introdotti dall'Autorità con la deliberazione 214/2013/R/gas, in tema di servizio di *default* di distribuzione: in particolare, sono richiamate le norme che prevedono una mitigazione dei meccanismi penalizzanti previsti, nei casi di mancata o ritardata disalimentazione di un punto di riconsegna da parte dell'impresa distributtrice, laddove l'inadempimento di quest'ultima sia dovuto a causa a lei non imputabile;
    - o trasponendo un tale principio nella regolazione della sicurezza in tema di incidenti gas, secondo i predetti soggetti, non dovrebbe trovare applicazione il sistema di premi/penalità nei casi in cui l'incidente sia stato provocato da dipendenti della stessa impresa distributtrice ovvero da soggetti da questa incaricati e non abbia cagionato danni a cose o a terzi;
    - o è stato proposto, inoltre, che l'attività istruttoria e di valutazione delle responsabilità relative agli incidenti da gas debba essere condotta da un organismo, quale il CIG, in contraddittorio con il distributore;
  - in materia di protezione catodica delle reti in acciaio:
    - o vi sono imprese che potrebbero non raggiungere gli obiettivi di messa in protezione catodica fissati dall'Autorità con la RQDG 2009-2012 entro il 2015;
    - o l'obbligo dovrebbe tenere conto della rete protetta in modo non efficace;
  - il subentro tra imprese distributrici dovrebbe essere mantenuto, al fine di evitare possibili deterioramenti dei livelli qualitativi per l'impresa distributtrice subentrante, prevedendo uno specifico obbligo di comunicazione sull'impresa uscente nei confronti di quella entrante;
- b. per quanto riguarda la continuità del servizio:

- il monitoraggio del numero annuo di interruzioni subite da ciascun cliente finale comporterebbe importanti e costose modifiche ai sistemi gestionali delle imprese distributrici;
- c. per quanto riguarda la qualità commerciale:
  - la riduzione dello standard sul tempo di preventivazione di lavori complessi a 30 giorni lavorativi non tiene conto degli effettivi tempi necessari per la gestione delle richieste da parte delle imprese distributrici;
  - in materia di tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità, le imprese distributrici hanno evidenziato, al fine di sincronizzare al meglio le attività dell'impresa distributtrice con quelle dei venditori, ed evitare così il mancato rispetto dello standard da parte delle imprese distributrici, che lo standard dovrebbe essere definito in giorni lavorativi invece che giorni feriali; lo standard potrebbe decorrere dalla data di fissazione dell'appuntamento con il cliente da parte della società di vendita; inoltre la proposta dell'Autorità rimarrebbe critica per le prestazioni ricevute di giovedì;
  - in relazione al tempo di ripristino della pressione di fornitura, il nuovo standard di un giorno solare proposto dall'Autorità è condivisibile solamente se riferito a interventi di manutenzione su stabilizzatori o riduttori di pressione, escludendo tutti gli altri casi per i quali i tempi sono ben maggiori;
  - lo standard relativo alla verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale proposto dall'Autorità, dovrebbe essere innalzato a 20-25 giorni lavorativi; inoltre non sono condivisi il fatto che la verifica possa essere effettuata di norma in sito ed il tempo di conservazione dei gruppi di misura (2 mesi) sostituiti, soprattutto in previsione delle attività di sostituzione massiva dei gruppi di misura conseguenti alla *roll-out* degli *smart meter*;
  - lo standard relativo alla sostituzione del gruppo di misura guasto dovrebbe essere mantenuto a 10 giorni lavorativi.

**CONSIDERATO CHE:**

in materia di misura

- gli orientamenti dell'Autorità in materia di qualità del servizio di misura per il quarto periodo di regolazione sono stati ricompresi nel procedimento avviato con la deliberazione 44/2012/R/gas;
- nell'ambito di tale procedimento, con il documento per la consultazione 341/2012/R/gas sono state delineate le principali linee di intervento finalizzate a favorire l'efficienza del servizio di misura;
- con il documento per la consultazione 202/2013/R/gas, l'Autorità ha individuato nella valutazione della *performance* delle imprese distributrici nell'erogazione del servizio di misura uno strumento idoneo a favorire il perseguimento del predetto fine e, allo scopo, ha individuato i seguenti obiettivi specifici:
  - a. miglioramento del tasso di successo del tentativo di raccolta della misura (obiettivo A);



- b. miglioramento del rispetto degli obblighi di messa a disposizione dei dati di misura alle imprese di vendita (obiettivo B);
- c. incremento del tasso di successo del tentativo di raccolta della misura di *switch* (obiettivo C);
- il documento per la consultazione 202/2013/R/gas ha prospettato un percorso graduale suddiviso in due fasi:
  - a. fase 1: monitoraggio e pubblicazione comparativa, a partire dal 2014, di alcune informazioni critiche relative all'erogazione del servizio di misura, già oggetto di regolazione;
  - b. fase 2: valutazione della successiva opportunità di introduzione di una regolazione incentivante, sulla base degli esiti del monitoraggio di cui alla precedente lettera;
- in relazione alla fase 1, l'Autorità ha proposto l'introduzione di obblighi di comunicazione di informazioni già oggetto di regolazione, con particolare riferimento a:
  - a. tentativi di raccolta della misura effettuati sulla base dell'accessibilità dei misuratori e della suddivisione dei consumi così come previsto dall'articolo 14, comma 14.1, del TIVG (di seguito: monitoraggio obiettivo A);
  - b. messa a disposizione dei dati di misura da parte dell'impresa distributrice alle imprese di vendita ai sensi dell'articolo 15, del TIVG (di seguito: monitoraggio obiettivo B);
  - c. dati di misura di *switching*, ai sensi del comma 14.10, della deliberazione n. 138/04 (di seguito: monitoraggio obiettivo C).

**CONSIDERATO CHE:**

- in esito alla consultazione la maggioranza dei soggetti ha condiviso l'orientamento dell'Autorità di approfondimento degli aspetti di *performance* relativi alla fase 1 elencati alle precedenti lettere;
- sono pervenute osservazioni volte ad evidenziare alcune perplessità che possono essere così sintetizzate:
  - a. per alcuni soggetti la tempistica attuativa della fase 1 è troppo stringente, la pubblicazione comparativa già a partire dal primo anno è poco graduale; infine, l'utilizzo della leva reputazionale in un contesto regolato è poco efficace;
  - b. per altri soggetti, viceversa, la tempistica prevista per il monitoraggio è poco stringente: sarebbe opportuno accelerare i tempi al fine di introdurre la regolazione incentivante nel più breve tempo possibile; l'introduzione già da subito di una regolazione incentivante stimolerebbe i soggetti regolati ad un maggior rispetto delle regole esistenti;
  - c. verrebbero a crearsi sovrapposizioni con comunicazioni dati all'Autorità già esistenti, quali "l'Indagine annuale riguardante le imprese distributrici di gas naturale" e la raccolta "*Switching* dei distributori di gas";
  - d. verrebbero a crearsi duplicazioni dei dati comunicati, con riferimento alla messa a disposizione dei dati di misura di cui al monitoraggio obiettivo B, nel caso in cui la stessa impresa di vendita abbia rispettato l'obbligo di cui

- all'articolo 15.1, del TIVG per alcuni punti di riconsegna e non lo abbia rispettato per altri;
- e. i dati relativi ai punti di riconsegna con consumo annuo superiore a 5.000 Smc, nei casi in cui i consumi storici siano inferiore del 90% ai consumi medi mensili, dovrebbero essere esclusi dal monitoraggio.

**RITENUTO:**

in materia di distribuzione

- dare seguito agli orientamenti finali, alle opzioni e proposte di regolazione formulati nel documento 303/2013/R/gas, dopo aver valutato attentamente le osservazioni dei soggetti interessati sopra sintetizzate nei principali profili critici, nei termini di seguito specificati:
  - a. per quanto riguarda l'incentivazione degli investimenti in risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo:
    - in disparte il fatto che l'Autorità nell'esercizio dei propri poteri regolatori può modificare gli indirizzi in precedenza assunti, ogni volta ritenga opportuno migliorare effetti e risultati di una precedente regolazione, per il quarto periodo di regolazione, in coerenza con quanto prospettato in fase di consultazione, si è scelto di superare la precedente logica di incentivazione basata sull'*input* (effettuazione dell'investimento), passando ad un regolazione completamente incentrata sull'*output* (*performance* nell'erogazione del servizio) in grado di garantire una maggiore efficienza dei servizi, anche in coerenza con le finalità di cui all'articolo 1, comma 1, della legge 481/95;
    - a tal fine, la regolazione prospettata si fonda su un modello di obiettivi di risanamento della rete che incide, mediante il fattore correttivo  $\epsilon_{gh}$  e con adeguata gradualità, su meccanismi consolidati di determinazione di premi e penalità per recuperi di sicurezza correlati alle dispersioni di gas;
    - peraltro, occorre considerare che la regolazione prospettata, oltre a non incidere sui diritti acquisiti sino al 2013, garantisce comunque, anche dopo il 2013, il riconoscimento della remunerazione base (WACC) e, di conseguenza, l'equilibrio economico-finanziario delle imprese, introducendo una logica innovativa di riconoscimento solo per la parte relativa agli incentivi;
    - è condivisibile l'osservazione secondo cui il fattore moltiplicativo debba essere dimensionato sulla base dei soli impianti che al 31 dicembre 2013 hanno condotte in ghisa con giunti in canapa e piombo da risanare e debba tenere conto della effettiva quantità di condotte da risanare; peraltro, si tratta di un numero di impianti molto limitato (inferiore a quaranta);
    - quanto agli altri profili segnalati, le osservazioni pervenute sono parzialmente condivisibili, ragione per la quale al meccanismo proposto è opportuno che venga affiancata, quale alternativa, la facoltà di aderire all'obbligo di risanamento o sostituzione delle condotte in ghisa con giunti e canapa e piombo entro il 2016;

- b. in materia di regolazione premi-penalità per la componente dispersioni:
- l'inclusione delle segnalazioni di dispersioni effettuate dal personale dell'impresa in attività diverse dall'ispezione deve essere confermata, equiparandosi in tal caso il comportamento di personale dell'impresa distributrice, o di imprese che operano per suo conto, a quello di un qualsiasi cittadino; appare tuttavia opportuno avere evidenza della consistenza di tale fenomeno, introducendo la registrazione separata di tali segnalazioni, attualmente non disaggregabili dalle altre;
  - il grado di concentrazione della rete non è dirimente, come argomentato nel documento per la consultazione 501/2012/R/gas al punto 3.18, lettera e), alla lettera e) dell'Appendice 1 e nella tavola A1.8; in altre parole, il numero di dispersioni localizzate su segnalazione terzi per migliaia di clienti finali registra *performance* simili per reti con diversa densità dei clienti finali per unità di lunghezza della rete;
  - la rideterminazione di livelli di partenza, ai fini della determinazione dei livelli tendenziali 2014-2019, è necessaria dal momento che, trattandosi di un nuovo periodo regolatorio, deve essere garantita la coerenza tra la nuova tariffa di distribuzione ed i livelli di qualità che saranno erogati; inoltre deve essere trasferito ai clienti finali il beneficio conseguito per via del miglioramento della sicurezza, in termini di riduzione del numero di dispersioni segnalate da terzi, nel corso del terzo periodo di regolazione;
  - l'utilizzo del livello effettivo annuale, in luogo della media biennale, appare opportuno, oltre che per ragioni di semplificazione, per via dei già vigenti o futuri meccanismi di contenimento del rischio, quali il tetto massimo alle penalità, il differimento delle penalità, la possibilità di escludere dalla regolazione gli impianti di minore dimensione, maggiormente soggetti alla volatilità dell'indicatore del numero convenzionale di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi;
- c. le osservazioni riguardanti la pubblicazione del piano di ispezione programmata della rete sono condivisibili nella parte in cui viene preferita la pubblicazione a consuntivo; peraltro è da confermarsi che la pubblicazione del piano possa costituire elemento di trasparenza ed oggetto di verifica da parte dell'Autorità laddove una dispersione di gas segnalata da terzi possa invece essere registrata come localizzata a seguito di ispezione programmata della rete;
- d. in materia di monitoraggio della pressione di esercizio delle reti in bassa pressione, è condivisibile l'osservazione secondo la quale l'avvio del monitoraggio dovrebbe essere successivo agli esiti di un tavolo di lavoro *ad-hoc* che definisca *ex-ante* criteri e modalità di misura della pressione di esercizio;
- e. le osservazioni in materia di percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti appaiono condivisibili, ragione per la quale l'obbligo di servizio viene confermato al 90%;
- f. per quanto riguarda gli incidenti da gas:

- è condivisibile, tra i criteri di identificazione degli incidenti da gas, che i danni alle cose possano essere fissati ad un valore superiore agli attuali 1.000 euro, e che tale valore possa essere innalzato a 5.000 euro; non è invece condivisibile l'innalzamento della prognosi dalle attuali 24 ore dal momento che non è la sua entità a dimostrare che l'incidente sia realmente accaduto, ma il fatto stesso che una prognosi sia stata emessa;
  - quanto alla proposta di applicare anche in materia di incidenti da gas i medesimi principi posti a base della regolazione del servizio di *default*, nel caso di omessa o ritardata disalimentazione per causa non imputabile all'impresa distributrice, va chiarito che l'attuale disciplina in materia di incidenti (comma 32.19, della RQDG 2009-2012) già si fonda su tali principi: infatti, anche per la RQDG in caso di incidente da gas viene esclusa la responsabilità dell'impresa distributrice laddove sia accertato che l'incidente non sia a lei imputabile (in quanto provocato da una causa di forza maggiore o da terzi);
  - più in dettaglio, il citato comma 32.19 prevede che il successivo accertamento dell'estraneità dell'impresa all'incidente comporta il diritto alla riscossione dei premi precedentemente annullati; in tale prospettiva, pertanto, l'eventuale incidente causato dal dipendente dell'impresa distributrice o di altro soggetto di cui si avvale, diversamente da quanto sostenuto dall'impresa, non può che essere un fatto riconducibile alla medesima impresa;
  - non si ritiene di accogliere la proposta secondo la quale l'istruttoria e la valutazione circa le responsabilità in caso di incidente da gas debbano essere condotte dal CIG, in contraddittorio con il distributore, in quanto risulta già garantita una tale esigenza di confronto con l'impresa di distribuzione; infatti, la regolazione vigente, ai commi 27.4 e 27.5, della RQDG 2009-2012 attribuisce al CIG, che è un organismo dotato di specifiche competenze tecniche, il compito di comunicare annualmente all'Autorità l'elenco degli incidenti da gas di cui è venuto a conoscenza sulla base dei rapporti ricevuti dalle imprese distributrici, che hanno l'obbligo di indicare anche le cause dell'incidente;
  - non può essere accolta l'osservazione secondo cui non dovrebbero rilevare i casi di danneggiamento dell'impianto di distribuzione qualora riguardi esclusivamente l'impianto di distribuzione e non siano coinvolti terzi rispetto al personale dell'impresa di distribuzione o di soggetti da questa incaricati e non determinino danni a cose da terzi, sia per la sussistenza di forti elementi di discriminazione sia perché comporterebbe una oggettiva deresponsabilizzazione dell'impresa distributrice;
- g. ai fini della protezione catodica delle reti in acciaio è opportuno fare riferimento alla rete in protezione catodica efficace, rimodulando i relativi obblighi di servizio, anche in conseguenza dell'introduzione della disaggregazione tra rete in protezione catodica non efficace e rete non protetta catodicamente;
- h. in materia di periodo di subentro:

- di prevederne la rimozione, ai soli fini della regolazione della qualità del servizio, dal momento che non vi è ragione per la quale in tale periodo le tutele per i clienti finali possano venire meno visto che, di norma, l'impresa subentrante e quella uscente sono soggetti già operanti nel settore della distribuzione del gas che, aggiudicandosi gare per la concessione del servizio di distribuzione, opererebbero su impianti di distribuzione pre-esistenti e già operanti a pieno regime; ciò è rafforzato dal fatto che la regolazione della qualità del servizio di distribuzione è stata introdotta sin dall'anno 2000 e successivamente ampliata, per andare a regime con la RQDG 2009-2012;
  - di prevedere una comunicazione *ad-hoc* all'impresa entrante da parte dell'uscente, riguardante i dati di qualità del servizio;
- i. in materia di continuità del servizio appare condivisibile il commento circa il rinvio del monitoraggio del numero annuo di interruzioni subite da ciascun cliente finale, prevedendo il riesame dell'orientamento dell'Autorità al termine del triennio 2014-2016;
- j. in materia di qualità commerciale:
- non è condivisibile l'osservazione secondo cui l'abbassamento dello standard sul tempo di preventivazione di lavori complessi a 30 giorni lavorativi non tiene conto degli effettivi tempi necessari per la gestione delle richieste da parte delle imprese distributrici dal momento che i tempi medi effettivi registrati nel biennio 2010-2011 si aggirano intorno a 10-15 giorni lavorativi ed il numero di indennizzi pagati per mancato rispetto dello standard oscilla tra lo 0,5% e il 2% del numero totale di prestazioni, in funzione della classe del gruppo di misura;
  - in materia di standard sul tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità, è necessario confermare lo standard vigente (2 giorni feriali) sia per evitare di ridurre le tutele dei clienti finali sia alla luce dei tempi medi effettivi registrati nel biennio 2010-2011, che si aggirano intorno al giorno lavorativo, e del numero di indennizzi pagati per mancato rispetto dello standard, che oscilla nell'intorno dell'1% del numero totale di prestazioni, in funzione della classe del gruppo di misura; appare invece opportuno disciplinare le richieste delle società di vendita in funzione del giorno della settimana e dell'ora in cui vengono ricevute dalle imprese distributrici, in particolare nelle giornate di giovedì e venerdì; non è infine condivisibile la proposta secondo cui il tempo dovrebbe decorrere dalla data di fissazione dell'appuntamento da parte del venditore perché ciò comporterebbe un dilatarsi dei tempi, anche incontrollato, a danno del cliente finale;
  - è condivisibile l'osservazione secondo cui il nuovo standard relativo al tempo di ripristino della pressione di fornitura sia riferito a soli interventi di manutenzione su stabilizzatori o riduttori di pressione;
  - è altresì condivisibile, alla luce delle tempistiche disponibili per il biennio 2010-2011, l'innalzamento del tempo di verifica del gruppo di misura, sia in relazione alla trasformazione dello standard da generale a specifico, sia in relazione alla esecuzione della verifica che, come

previsto dalla norma UNI 11003:2013, può essere effettuata in sito; appare anche condivisibile l'osservazione circa l'elevato tempo di stoccaggio dei gruppi di misura sostituiti per due mesi ai fini della possibile richiesta dei clienti finali di verifica degli stessi, ragione per la quale appare necessario disciplinare tale previsione bilanciando i diritti dei clienti finali con le esigenze operative delle imprese distributrici;

- sempre in materia di verifica del gruppo di misura, appare opportuno che il venditore, nella richiesta all'impresa distributtrice per conto del cliente finale, informi l'impresa distributtrice dell'ultima lettura validata e non contestata dal cliente finale;
- quanto allo standard relativo alla sostituzione del gruppo di misura, la previsione di 5 giorni lavorativi appare congrua alla luce delle modalità operative attuate dalle imprese in tali evenienze, che possono prevedere la sostituzione preliminare del misuratore da sottoporre poi a verifica;
- semplificare, razionalizzare ed armonizzare gli obblighi di registrazione, di comunicazione all'Autorità e di pubblicazione, con particolare riferimento al piano di ispezione mensile degli impianti, alla continuità del servizio ed alla periodicità di aggiornamento della cartografia;
- rivalutare l'importo da riconoscere al Comitato Italiano Gas per la redazione del rapporto sugli incidenti da gas da comunicare annualmente all'Autorità sulla base del tasso di variazione medio annuo dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, rilevato dall'Istat per il periodo 2010-2013;
- adeguare l'importo di cui sopra in ragione dell'estensione del rapporto annuale alle emergenze da gas, in vigore dal 1 gennaio 2014.

#### **RITENUTO:**

in materia di misura

- dare seguito agli orientamenti formulati nel documento per la consultazione 202/2013/R/gas, dopo aver valutato attentamente le osservazioni dei soggetti interessati sopra sintetizzate nei principali profili critici, nei termini di seguito specificati:
  - a. le osservazioni relative alla tempistica di attuazione e alla scarsa efficacia della pubblicazione comparativa non sono condivisibili; l'Autorità ritiene che l'acquisizione e la diffusione di informazioni critiche possano indurre i soggetti coinvolti ad una maggiore responsabilizzazione; inoltre, la pubblicazione comparativa risponde all'esigenza di un approccio graduale, e può portare ad un beneficio indiretto per il cliente finale in termini di maggior conoscenza e consapevolezza dei propri consumi;
  - b. l'osservazione relativa alla sovrapposizione del monitoraggio obiettivo A con la raccolta dati "Indagine annuale riguardante le imprese distributrici di gas naturale" e del monitoraggio obiettivo C con la raccolta "*Switching* dei distributori di gas" non è condivisibile poiché il dettaglio di disaggregazione richiesto è basato sul consumo annuo ai sensi dell'articolo 14.1, del TIVG e non sulla classe dei misuratori; con riferimento al monitoraggio obiettivo C i dati sono richiesti in forma disaggregata

(articolo 14.1, del TIVG) e non in forma aggregata; tale monitoraggio obiettivo C è, inoltre, rivolto a tutte le imprese distributrici senza alcuna esclusione dimensionale; infine va evidenziato che alla luce dei risultati dei primi anni di osservazione il monitoraggio potrebbe rivelarsi necessario solo per un periodo limitato di tempo;

- c. risultano invece condivisibili le seguenti osservazioni:
- con riferimento al monitoraggio obiettivo B, il rischio di duplicazione dei dati da comunicare; ragione per la quale si prevede di conteggiare, in luogo dell'impresa di vendita proposta in consultazione, il punto di riconsegna;
  - di escludere dal monitoraggio i punti di riconsegna con consumo annuo superiore a 5.000 Smc nei casi in cui i consumi storici siano inferiori del 90% ai consumi medi mensili

### **DELIBERA**

1. di approvare la Regolazione della Qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (di seguito: RQDG 2014-2019), allegata alla presente deliberazione di cui forma parte integrante e sostanziale (*Allegato A*), affinché entri in vigore il 1 gennaio 2014, quale Parte 1 del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019;
2. di prevedere che la RQDG 2009-2012, di cui all'Allegato A alla deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, come prorogata sino al 31 dicembre 2013 dalla deliberazione 436/2012/R/gas, continui ad essere applicata per quanto necessario all'attuazione della RQDG 2014-2019 e per la definizione delle partite di competenza degli anni 2012 e 2013 relative alla regolazione premi-penalità delle componenti odorizzazione e dispersione, e venga abrogata con successivo provvedimento dell'Autorità;
3. di dare mandato al Direttore della Direzione Infrastrutture per i seguiti di competenza e, in particolare:
  - a. l'adozione dei provvedimenti attuativi della RQDG 2014-2019;
  - b. l'istituzione di un Tavolo di lavoro, coordinato dal Comitato Italiano Gas, mirato alla definizione di criteri e modalità funzionali alla effettuazione del monitoraggio della pressione di esercizio nelle reti di bassa pressione ed alla pubblicazione di una norma che disciplini tale materia;
4. di dare mandato al Comitato Italiano Gas per l'aggiornamento delle linee guida:
  - a. n. 7 "Classificazione delle dispersioni di gas sull'impianto di distribuzione per gas con densità < 0,8 e con densità > 0,8 (edizione: settembre 2011)" in materia di riduzione del tempo massimo di riparazione delle dispersioni in classe C;
  - b. n. 12 "Attivazione o riattivazione dell'impianto del cliente finale";
5. di trasmettere il presente provvedimento alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;

6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

12 dicembre 2013

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*