

**ORIENTAMENTI FINALI PER LA
REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEI
SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA
NEL III PERIODO DI REGOLAZIONE
(2009-2012):
QUALITA' COMMERCIALE**

Ing. Carla Corsi

Direzione Consumatori e Qualità del Servizio

Roma - Milano, 26 - 30 giugno 2008



LE PRINCIPALI PROPOSTE IN MATERIA DI QUALITA' COMMERCIALE

- **Opzioni alternative sottoposte ad AIR →** la prestazione di esecuzione di lavori semplici
- **Ulteriori proposte per il terzo periodo di regolazione:**
 - gradualità di estensione della regolazione della qualità commerciale a tutti gli esercenti
 - verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale
 - richiesta di preventivo per lavori semplici e complessi
 - convergenza delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi gas ed elettrici:
 - ✓ revisione della disciplina degli appuntamenti
 - ✓ revisione della disciplina degli indennizzi automatici



OPZIONI ALTERNATIVE SOTTOPOSTE AD AIR ESECUZIONE LAVORI (CAP. 9) 1/2

OBIETTIVO SPECIFICO: aumentare l'efficienza e la non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni richieste

Opzioni	VALUTAZIONE PRELIMINARE
D.0 (<i>opzione nulla</i>): conferma della regolazione vigente	Medio
D.1: revisione degli attuali livelli specifici: ➤ clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25 10 giorni lavorativi → 7 giorni lavorativi ➤ clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40 15 giorni lavorativi → 10 giorni lavorativi	Medio-Alto
D.2: definizione di diverse tipologie di lavoro semplice, fissando tempistiche differenti per ciascuna, con conseguente allineamento obblighi di registrazione e di comunicazione	Medio

Opzione preferita: D.1  Proposta di adozione



OPZIONI ALTERNATIVE SOTTOPOSTE AD AIR ESECUZIONE LAVORI (CAP. 9) 2/2

- Parziale non condivisione dell'opzione D.1, anche per possibile revisione della disciplina degli indennizzi ed in considerazione degli sforzi fatti per garantire il rispetto delle disposizioni del Testo integrato (eventualmente da adottare con una precisa gradualità temporale)
- La riduzione delle tempistiche potrebbe causare un aumento dei fuori standard soprattutto in aree urbane soggette a vincoli architettonici e paesaggistici
- Alcuni soggetti hanno avanzato proposte per attuare l'opzione D.2, richiedendo di escludere la realizzazione di nuovi allacciamenti con più di 5 punti di riconsegna
- Con riferimento all'esecuzione di lavori semplici eseguiti nel 2007 fino alla classe G6 si evidenzia:
 - la percentuale più elevata di mancato rispetto dello standard (5%), pur con un miglioramento rispetto al 2006,
 - un peggioramento del tempo medio di effettuazione che sale da 5,7 a 7,3 giorni lavorativi.

Si propone l'adozione dell'opzione D.0



ULTERIORI PROPOSTE PER IL TERZO PERIODO DI REGOLAZIONE (CAP. 10) (1/7)

- Gradualità di estensione della regolazione della qualità commerciale a tutti gli esercenti

OBIETTIVO SPECIFICO: garantire parità di trattamento per i clienti finali con uguali caratteristiche di consumo indipendentemente dal distributore di gas che effettua il servizio

- Dal 1° gennaio 2009 per i distributori con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione inferiore a 5.000, ma maggiore di 3.000
- Dal 1° gennaio 2010 per i distributori con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione inferiore a 3.000



CONFERMATA ED ESTESA AI VENDITORI DI GAS NATURALE



ULTERIORI PROPOSTE PER IL TERZO PERIODO DI REGOLAZIONE (CAP. 10) (2/7)

- Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale → **deliberazione ARG/gas 51/08**
- Si ritiene opportuno non avanzare ulteriori proposte in materia, anche in attesa dei risultati di un primo periodo di attuazione delle nuove disposizioni introdotte a fine aprile



ULTERIORI PROPOSTE PER IL TERZO PERIODO DI REGOLAZIONE (CAP. 10) (3/7)

- Richieste di preventivo per lavori semplici e complessi presentate da clienti finali alimentati in MP/AP il distributore ha l'obbligo di:
 - formulare il preventivo anche in caso di potenziamento /estensione della rete e tenuto conto della pressione minima richiesta dal cliente finale
 - inserire tra i dati minimi che il preventivo deve contenere anche quello inerente il valore di pressione minima di fornitura
 - garantire la pressione minima di fornitura al singolo cliente finale, anche attraverso la continua revisione dei propri piani di estensione/potenziamento della rete di distribuzione



ULTERIORI PROPOSTE PER IL TERZO PERIODO DI REGOLAZIONE (CAP. 10) (4/7)

- Introduzione del livello specifico inerente la verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale, in analogia con il settore elettrico

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale	10 giorni lavorativi



ULTERIORI PROPOSTE PER IL TERZO PERIODO DI REGOLAZIONE (CAP. 10) (5/7)

OBIETTIVO GENERALE:

Favorire la convergenza delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi gas ed elettrici

1. REVISIONE DISCIPLINA APPUNTAMENTI:

- introduzione del concetto di **“appuntamento posticipato”** al posto di “appuntamento personalizzato”
- **indennizzo automatico in caso di mancato rispetto:**
 - **della fascia di puntualità** (che rimane fissata in 2 ore) per tutti gli appuntamenti
 - **del tempo massimo previsto per l’effettuazione della prestazione richiesta**, anche se con appuntamento posticipato (non si computa il tempo di posticipazione)
- **modifica per entrambi i settori:** nel caso in cui l’appuntamento non vada a buon fine per mancata presenza del cliente, il tempo per l’esecuzione della prestazione decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l’esercente



ULTERIORI PROPOSTE PER IL TERZO PERIODO DI REGOLAZIONE (CAP. 10) (6/7)

OBIETTIVO GENERALE:

Favorire la convergenza delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi gas ed elettrici

2. REVISIONE DISCIPLINA INDENNIZZI:

- **L'importo dell'indennizzo cresce in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione** (ad esclusione di quello per mancato rispetto della fascia di puntualità) come di seguito indicato:
 - se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, **è corrisposto l'indennizzo automatico base**
 - se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, **è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base**
 - se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione **è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base**



ULTERIORI PROPOSTE PER IL TERZO PERIODO DI REGOLAZIONE (CAP. 10) (7/7)

2. REVISIONE DISCIPLINA INDENNIZZI:

- Sono state riviste **le modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico** prevedendo che il pagamento avvenga:
 - entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard
 - **al massimo entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione** richiesta e comunque, a deterrente, in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto in caso di mancata corresponsione entro 6 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione

