

DCO 19/08

**ORIENTAMENTI FINALI PER LA REGOLAZIONE DELLA
QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL
GAS NEL III PERIODO DI REGOLAZIONE
(2009-2012)**

*Secondo documento per la consultazione
nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 26 settembre 2007, n. 234/07*

17 giugno 2008

Premessa

L'Autorità ha avviato con la deliberazione 26 settembre 2007, n. 234/07, il procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di distribuzione, vendita e misura del gas (di seguito: procedimento sulla qualità dei servizi gas) per il periodo di regolazione dall'1 gennaio 2009 al 31 dicembre 2012 (III periodo di regolazione).

Nell'ambito di questo procedimento è stato emanato un primo documento per la consultazione in data 15 febbraio 2008 intitolato "Opzioni per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel III periodo di regolazione (2009-2012)" (DCO 1/08); il presente documento costituisce il secondo documento per la consultazione del procedimento. Il procedimento sulla qualità dei servizi gas, che si svolge in coerenza con l'analogo procedimento in materia di tariffe per l'attività di distribuzione di gas, avviato con la deliberazione 18 settembre 2007, n. 225/07, è sottoposto (come quello sulle tariffe) alla sperimentazione dell'Analisi di Impatto della Regolazione (AIR).

Il presente documento, che illustra gli orientamenti finali dell'Autorità per la regolazione della qualità dei servizi gas, tenendo conto delle osservazioni pervenute rispetto al primo documento per la consultazione, è formulato in coerenza con le proposte formulate nei seguenti documenti per la consultazione:

- a) "Tariffe per l'attività di distribuzione e misura del gas naturale per il terzo periodo di regolazione del 27 febbraio 2008 (DCO 4/08);*
- b) "Standard nazionale di comunicazione tra gli operatori del settore del gas naturale" del 14 aprile 2008 (DCO 9/08);*
- c) "Ipotesi per la formulazione di proposte in materia di individuazione di bacini ottimali d'utenza" del 3 giugno 2008 (DCO 15/08);*
- d) "Telelettura dei consumi dei clienti finali allacciati alle reti di distribuzione del gas naturale e telegestione dei misuratori del gas" del 3 giugno 2008 (DCO 16/08);*
- e) "Qualità dei servizi commerciali del servizio di vendita per i clienti finali di energia elettrica e di gas" del 12 giugno 2008 (DCO 18/08).*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro il **14 luglio 2008**.*

Il risultato della consultazione sarà reso noto successivamente a tale data, attraverso la pubblicazione integrale nel sito internet dell'Autorità delle osservazioni ricevute. I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti ad indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate e, pertanto, non pubblicabili.

Il presente documento presenta anche proposte per il settore elettrico (punti 4.61 e 10.29).

Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite e-mail con allegato il file contenente le osservazioni (preferibile), fax o posta.

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione consumatori e qualità del servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano
e-mail: consumatori@autorita.energia.it
fax: 02-65565.230**

INDICE

Introduzione	5
1. Obiettivi del procedimento sulla qualità dei servizi gas	5
2. Sviluppo del procedimento e dell'Analisi di Impatto della Regolazione (AIR)	6
Parte I: Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione e misura del gas	8
3. Miglioramento della sicurezza nella distribuzione di gas	8
4. Riduzione del numero delle dispersioni di gas sulle reti	10
<i>Obiettivo di regolazione A: favorire l'eliminazione delle dispersioni di gas sulle reti</i>	10
<i>Ambiti provinciali di esercente ai fini dei recuperi di sicurezza</i>	11
<i>Requisiti di accesso al sistema degli incentivi/penalità e Q_{max}</i>	12
<i>Definizione del livello obiettivo</i>	13
<i>Livelli di partenza e tasso annuo di miglioramento</i>	14
<i>Livello di riferimento</i>	15
<i>Modalità e gradualità di estensione del sistema dei recuperi di sicurezza</i>	15
<i>Valorizzazione economica degli incentivi/penalità relativi alle dispersioni</i>	17
<i>Costi e benefici dell'introduzione obbligatoria dei recuperi di sicurezza</i>	18
<i>Procedura per l'effettuazione delle verifiche relative agli incentivi/penalità</i>	19
<i>Effetti economici dell'effettuazione delle verifiche</i>	20
<i>Promozione degli investimenti per la sicurezza nella distribuzione di gas</i>	23
<i>Deroghe relative alla percentuale annua minima di rete da ispezionare</i>	25
<i>Termini di comunicazione dei dati di qualità</i>	25
5. Aumento delle misure del grado di odorizzazione del gas	26
<i>Obiettivo di regolazione B: razionalizzare l'allocazione degli incentivi/penalità per recuperi di sicurezza tra le diverse componenti.</i>	26
6. Miglioramento del servizio di pronto intervento	28
<i>Obiettivo di regolazione C: migliorare il servizio di pronto intervento e garantire omogeneità di comportamento tra i distributori</i>	28
<i>Livello generale per pronto intervento ed obbligo di servizio</i>	30
7. Continuità del servizio di distribuzione del gas	30
8. Ulteriori proposte per il terzo periodo di regolazione	31
<i>Obblighi in tema di sostituzione/risanamento delle condotte in ghisa</i>	31
<i>Obblighi in tema di protezione catodica delle reti in acciaio</i>	32
<i>Periodi di avviamento e di subentro</i>	33
Parte II: Qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas	36

9.	Opzioni per il terzo periodo di regolazione _____	36
	<i>Obiettivo di regolazione D. Aumentare l'efficienza e la non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni.</i> _____	36
10.	Ulteriori proposte per il terzo periodo di regolazione _____	39
	<i>Gradualità di estensione della regolazione della qualità commerciale</i> _____	39
	<i>Verifica del gruppo di misura su richiesta dal cliente finale</i> _____	40
	<i>Richiesta di preventivo per lavori semplici e complessi</i> _____	41
	<i>Allineamento della qualità commerciale tra settore del gas e settore elettrico</i> _____	43
	<i>Atti autorizzativi ed anticipazione degli appuntamenti</i> _____	45
Appendice 1.	Aggiornamento del piano di consultazione _____	48
Appendice 2.	Analisi dei dati di sicurezza nel periodo 2002-2007 _____	49
Appendice 3.	Sintesi degli incidenti da gas combustibile nel periodo 1998 - 2007 _____	55
Appendice 4.	Approfondimenti in tema di ambito provinciale di esercente _____	57
Appendice 5.	Procedura per l'effettuazione dei controlli relativi ai recuperi di sicurezza _____	59
Appendice 6.	Versione preliminare delle modifiche al Testo integrato della qualità dei servizi gas _____	64

Introduzione

1. Obiettivi del procedimento sulla qualità dei servizi gas

- 1.1 Il presente documento costituisce il secondo documento per la consultazione nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di distribuzione, vendita e misura del gas (di seguito: procedimento sulla qualità dei servizi gas) per il periodo di regolazione dall'1 gennaio 2009 al 31 dicembre 2012 (di seguito richiamato come terzo periodo di regolazione). Il procedimento sulla qualità dei servizi gas è stato avviato con la deliberazione dell'Autorità 26 settembre 2007, n. 234/07 (di seguito: deliberazione n. 234/07) e si svolge in parallelo all'analogo procedimento in materia di tariffe per l'attività di distribuzione di gas, avviato con la deliberazione 18 settembre 2007, n. 225/07.
- 1.2 Il procedimento sulla qualità dei servizi gas è stato inserito nella sperimentazione triennale dell'analisi di impatto della regolazione (AIR). Uno dei tratti essenziali dell'AIR è la verifica di diverse ipotesi alternative di regolazione, inclusa "l'opzione nulla" consistente nel non modificare la regolazione esistente. Nel primo documento per la consultazione, recante "Opzioni per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel III periodo di regolazione (2009-2012)", diffuso il 15 febbraio 2008 (Atto DCO 1/08, di seguito anche primo documento per la consultazione), l'Autorità ha presentato diverse opzioni di regolazione per gli aspetti considerati più rilevanti.
- 1.3 Gli obiettivi generali del procedimento sulla qualità dei servizi gas sono stati indicati dall'Autorità nella deliberazione n. 234/07. Essi sono:
- a) garantire che standard di qualità, indennizzi ai clienti finali e incentivi per il miglioramento della qualità dei servizi siano definiti in coerenza con i provvedimenti adottati dall'Autorità in materia di regolazione della tariffe e corrispettivi per l'erogazione dei servizi di distribuzione e misura del gas, in particolare per quanto concerne la promozione degli investimenti finalizzati a migliorare aspetti di qualità non strettamente ricompresi nel sistema di standard e incentivi;
 - b) assicurare coerenza con gli obiettivi di sviluppo del mercato interno del gas e con la separazione tra attività di distribuzione e di vendita;
 - c) assicurare livelli di qualità nei servizi comparabili con i livelli di qualità raggiunti o proposti in altri Stati membri dell'Unione europea e omogenei sull'intero territorio nazionale per i clienti finali che si trovino in condizioni analoghe di erogazione dei servizi;
 - d) contribuire a promuovere la concorrenza, la non discriminazione tra i soggetti interessati, la trasparenza e la completezza dell'informazione;
 - e) favorire la convergenza delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi gas ed elettrici;
 - f) passare, nel terzo periodo di regolazione, dal sistema di adesione volontaria al sistema degli incentivi da parte dei distributori all'applicazione obbligatoria di tale sistema con l'introduzione di penalità nel caso di miglioramento inferiore al corrispondente livello tendenziale.

- 1.4 Nel primo documento per la consultazione, i suddetti obiettivi generali sono stati sviluppati in obiettivi specifici. Il primo documento per la consultazione conteneva in appendice anche il piano di consultazione che illustrava i passi percorsi e da compiere per lo sviluppo del procedimento.

2. Sviluppo del procedimento e dell'Analisi di Impatto della Regolazione (AIR)

Aggiornamenti

- 2.1 Nel periodo intercorrente tra la pubblicazione del primo documento e la pubblicazione del presente secondo documento per la consultazione sono state completate le seguenti attività:
- a) sono stati tenuti due seminari di presentazione delle proposte (a Roma il 13 marzo 2008, a Milano il 14 marzo 2008) e incontri tecnici con i soggetti interessati;
 - b) è stata avviata un'indagine demoscopica sulla qualità del servizio gas, che si sta svolgendo attraverso interviste a due campioni rappresentativi, formati rispettivamente da 1.200 clienti domestici e 800 amministratori di condomini alimentati a gas naturale; l'indagine si concluderà nel mese di luglio 2008;
 - c) è stato emanata, in esito alla prima consultazione, la deliberazione dell'Autorità 29 aprile 2008 ARG/gas 51/08 (di seguito: deliberazione ARG/gas 51/08) recante "Integrazioni e modifiche della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 29 settembre 2004, n. 168/04 in tema di verifica del gruppo di misura del gas su richiesta del cliente finale";
 - d) sono stati raccolti e analizzati i dati sulla qualità dei servizi gas relativi al 2007 (non ancora disponibili al momento dell'emanazione del primo documento per la consultazione). L'Appendice 2 contiene tabelle e grafici sui livelli attuali di qualità del servizio e alcune analisi quantitative sugli effetti della regolazione, basate sui dati di qualità comunicati fino al 2007;
 - e) sono state pubblicate sul sito internet dell'Autorità le osservazioni pervenute, non dichiarate riservate dai soggetti intervenuti alla consultazione, allo scopo di assicurare la massima trasparenza del procedimento¹;
 - f) è stato pubblicato il primo documento per la consultazione in materia di qualità del servizio di vendita di energia elettrica e gas del 12 giugno 2008 intitolato "Qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di energia elettrica e di gas" (DCO 18/08).

Struttura del documento

- 2.2 Il presente documento mantiene la stessa struttura del primo documento per la consultazione e precisamente:

¹ Si segnala che alcuni dei soggetti partecipanti si sono avvalsi della clausola di riservatezza per richiedere di non dare luogo alla pubblicazione, in tutto o in parte, delle proprie osservazioni. Le osservazioni sono pubblicate sul sito dell'Autorità www.autorita.energia.it.

- a) la prima parte è dedicata alla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione e misura del gas;
- b) la seconda parte è dedicata alla qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas;
- c) completano il documento alcune appendici finalizzate sia a dare conto sullo stato di attuazione del piano AIR, sia a fornire elementi quantitativi di approfondimento rispetto a quanto presentato nelle prime due parti del documento sia, infine, a fornire ai soggetti consultati la versione preliminare delle integrazioni all'attuale Testo integrato della qualità dei servizi gas, approvato con la deliberazione n. 168/04.

Prossimi passi

- 2.3 Nell'appendice 1 è contenuto l'aggiornamento del piano di consultazione che descrive in dettaglio i prossimi passi previsti per la conclusione del procedimento. In particolare si prevede di pervenire nei primi giorni di agosto 2008 all'emanazione del nuovo Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il III periodo di regolazione (che sostituirà l'attuale Testo integrato della qualità dei servizi gas a far data dall'1 gennaio 2009).
- 2.4 In esito alla consultazione avviata con il documento per la consultazione DCO 18/08, l'Autorità intende emanare, previa una seconda consultazione su tali temi, un nuovo Testo integrato della qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas che entrerà in vigore anch'esso a far data dall'1 gennaio 2009.

Parte I: Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione e misura del gas

3. Miglioramento della sicurezza nella distribuzione di gas

- 3.1 La disciplina della sicurezza nella distribuzione di gas, introdotta dall’Autorità con la deliberazione n. 236/00 nel primo periodo di regolazione (2001-2004), è stata sostanzialmente confermata nel secondo periodo di regolazione (2005-2008) con la deliberazione n. 168/04, integrata successivamente dal meccanismo degli incentivi per recuperi di sicurezza introdotto con la deliberazione n. 243/05.
- 3.2 Ai fini della revisione di tale disciplina della sicurezza nella distribuzione di gas per il terzo periodo di regolazione (2009-2012) riveste particolare rilevanza l’esame dei dati di sicurezza comunicati all’Autorità dagli esercenti per valutare se vi è stato nel periodo 2002-2007 un significativo miglioramento della sicurezza per effetto dei provvedimenti emanati in materia dall’Autorità.
- 3.3 Rinviano per approfondimenti all’appendice 2, occorre segnalare che tale valutazione si presenta particolarmente complessa, stante l’assenza di un unico parametro che possa sintetizzare lo stato di sicurezza del servizio di distribuzione del gas. Pertanto, pur attribuendo una particolare rilevanza all’andamento dei tre indicatori “numero di dispersioni localizzate su parti interrata a seguito di ispezione programmata per km di rete ispezionata”, “numero di dispersioni localizzate su parti interrata a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali” e “numero di chiamate di pronto intervento per migliaio di clienti finali per chiamate relative all’impianto di distribuzione”, è opportuno effettuare la valutazione di tali indicatori con riferimento anche ad altri parametri relativi alle attività rilevanti della distribuzione di gas.
- 3.4 È importante innanzitutto evidenziare come la base dati di sicurezza dell’Autorità costituita dalle informazioni trasmesse dagli esercenti si sia da una parte via via consolidata (raggiungendo nel 2007 una copertura pressoché totale degli impianti di distribuzione in esercizio nel Paese) e, dall’altra, sia lo sviluppo delle reti sia il numero dei clienti finali è continuato a crescere.
- 3.5 Con riferimento ai valori medi nazionali si può affermare che nel periodo 2002-2007 la sicurezza nella distribuzione del gas è migliorata e più precisamente:
- a) il numero medio nazionale di dispersioni localizzate su parti interrata a seguito di ispezione programmata per km di rete ispezionata è diminuito di oltre il 33% passando da un valore pari a 0,09 nel 2002 a 0,06 nel 2007;
 - b) il numero medio nazionale di dispersioni localizzate su parti interrata a seguito di segnalazioni di terzi per migliaio di clienti finali è diminuito di oltre il 27% passando da un valore pari a 1,24 nel 2002 a 0,90 nel 2007, con un miglioramento medio annuo composto di oltre il 6%;
 - c) il numero medio nazionale di chiamate di pronto intervento per migliaio di clienti finali per chiamate relative all’impianto di distribuzione sono diminuite di circa l’11% passando da un valore pari a 15,5 nel 2002 a 13,8 nel 2007.

Tuttavia ai valori medi nazionali corrispondono valori degli stessi indicatori molto variabili da impianto ad impianto di distribuzione che evidenziano situazioni nelle quali sono necessari significativi recuperi di sicurezza.

- 3.6 Tali miglioramenti medi nazionali sono stati accompagnati dal miglioramento di altri parametri significativi del servizio di distribuzione e precisamente:
- a) il numero medio nazionale di misure del grado di odorizzazione del gas ogni mille clienti finali è aumentato di quasi il 54% passando da un valore pari a 1,19 misure nel 2002 a 1,83 misure nel 2007;
 - b) il tempo medio nazionale di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento per chiamate relative all'impianto di distribuzione è diminuito di oltre il 17% passando da un valore pari a 40,9 minuti nel 2002 a 33,9 minuti nel 2007;
 - c) le porzioni di rete, sia in BP sia in MP/AP, sottoposte ad ispezione sono rimaste ampiamente al di sopra delle percentuali minime obbligatorie fissate dall'Autorità; in termini assoluti, i chilometri di rete ispezionati nel 2007 sono stati circa del 32% e del 44% superiori ai chilometri ispezionati nel 2002 rispettivamente per la BP e la MP/AP.
- 3.7 A fronte di tali miglioramenti medi nazionali permangono ancora criticità in alcuni impianti di distribuzione evidenziati da:
- a) valori superiori alle medie nazionali degli indicatori di cui al precedente 3.5 dovuti alla presenza di parti consistenti della rete di distribuzione in ghisa grigia con giunti canapa e piombo e/o in acciaio non protetto catodicamente²;
 - b) mancato rispetto del livello generale di pronto intervento e, solo in alcuni casi e di norma per impianti di distribuzione di piccole dimensioni, mancato rispetto dell'obbligo di servizio di pronto intervento³;
 - c) un lieve peggioramento del livello effettivo dell'indicatore DT_{CONV} (di cui all'articolo 33, comma 33.8, del Testo integrato della qualità dei servizi gas) nel 2007 rispetto al 2006; tuttavia tale fenomeno potrebbe essere l'effetto combinato di una migliore registrazione delle chiamate di pronto intervento e dell'aumento medio nazionale del grado di odorizzazione del gas registrato nel 2007.
- 3.8 Il miglioramento nella sicurezza del servizio gas è confermata anche dalla Statistica degli incidenti da gas combustibile predisposta dal Comitato Italiano Gas (di seguito: CIG) per l'anno 2007 in attuazione di quanto disposto dal Testo integrato della qualità dei servizi gas: nell'ultimo triennio 2005-2007, per il quale si può ritenere pressoché totale la copertura di tutti gli incidenti da gas accaduti in Italia, il numero degli incidenti su reti di distribuzione di gas ha evidenziato una graduale e costante diminuzione, anche se la maggior parte di tali incidenti è stata originata a valle del misuratore di gas (vedi appendice 3).

² La Direzione Consumatori e Qualità del Servizio ha avviato una ricognizione con i distributori che gestiscono impianti di distribuzione interessati da questa problematica, anche di rilevanti dimensioni, al fine di verificare le azioni messe in atto dai soggetti per superare tale situazione; delle risultanze della ricognizione si terrà conto nelle decisioni finali per il terzo periodo di regolazione.

³ La Direzione Consumatori e Qualità del Servizio ha inviato una richiesta di informazioni a tali soggetti per verificare la correttezza dei dati comunicati e valutare le decisioni conseguenti, qualora confermato il mancato rispetto dell'obbligo di servizio.

4. Riduzione del numero delle dispersioni di gas sulle reti

Obiettivo di regolazione A: favorire l'eliminazione delle dispersioni di gas sulle reti

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 4.1 Fermo restando l'obiettivo generale di passaggio ad un regime obbligatorio del sistema di incentivi/penalità per tutti i distributori di gas, con riferimento all'obiettivo specifico di favorire l'eliminazione delle dispersioni di gas sulle reti si è proposta la valutazione delle seguenti opzioni alternative relative all'introduzione di alcune modifiche alla componente degli incentivi/penalità legata alla riduzione delle dispersioni:
- a) **opzione A.0 (opzione nulla)**, mantenere il sistema attuale definito per la componente "dispersioni";
 - b) **opzione A.1**, mantenere l'attuale formula di calcolo della componente "dispersioni", ma innalzare il Q_{max} al 2,5-3%;
 - c) **opzione A.2**, mantenere l'attuale tetto massimo degli incentivi, confermando il Q_{max} al 2% ma definire una nuova formula di calcolo degli incentivi della componente "dispersioni" basata sull'attribuzione di un valore unitario ad ogni dispersione localizzata su segnalazione di terzi in meno rispetto al livello tendenziale definito dall'Autorità.
- 4.2 Dalla valutazione qualitativa preliminare, l'opzione preferibile sembrava essere la A.2 e se ne proponeva pertanto l'adozione.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 4.3 Gran parte dei soggetti consultati si è detta d'accordo, in linea generale, con l'ipotesi espressa nell'opzione A2 di definire una nuova formula di calcolo della componente "dispersioni" degli incentivi basata sull'attribuzione di un valore unitario ad ogni dispersione localizzata su segnalazione di terzi in meno rispetto al livello tendenziale definito dall'Autorità, ma ha espresso dubbi e perplessità sulla possibilità di attuazione pratica della soluzione proposta. I soggetti non hanno comunque fornito elementi quantitativi in termini di costi e benefici sufficienti a consentire una valutazione non solo qualitativa dell'opzione A2.
- 4.4 Altri soggetti ritengono invece più opportuno mantenere l'attuale metodologia di calcolo della componente "dispersioni" degli incentivi, ma chiedono di innalzare il valore massimo dell'incentivo ottenibile e di semplificare e chiarire alcuni aspetti applicativi.
- 4.5 Alcuni distributori hanno inoltre espresso preoccupazione per il fatto che una eventuale modifica radicale delle modalità di calcolo degli incentivi possa vanificare la fase sperimentale in corso, basata su metodologie differenti, e richiedono quindi che eventuali cambiamenti implicino un nuovo periodo di sperimentazione.

Orientamenti finali

- 4.6 L'Autorità alla luce dell'assenza di dati quantitativi significativi sui costi e/o benefici connessi con l'opzione A2 e condividendo la preoccupazione espressa dai distributori relativamente ad una possibile vanificazione dei benefici della sperimentazione condotta con risultati positivi nel secondo periodo di regolazione, ritiene opportuno rivedere la preferenza per l'opzione A2 espressa nel primo documento per la consultazione e propone un approccio alla riduzione delle

dispersioni di gas in linea con quanto ipotizzato dall'opzione A1, ma che comporti i benefici prefigurati con l'opzione A2, senza introdurre cambiamenti radicali nelle attuali modalità di calcolo degli incentivi. Vengono perciò confermate di massima le disposizioni contenute nell'articolo 33 del vigente Testo integrato della qualità dei servizi gas riferite alla componente delle dispersioni, fatto salvo quanto meglio precisato di seguito.

Ambiti provinciali di esercente ai fini dei recuperi di sicurezza

- 4.7 L'analisi dei dati comunicati all'Autorità dai distributori di gas per gli anni 2006-2007 evidenzia un'elevata volatilità del livello effettivo annuale dell'indicatore DT_{CONV} , soprattutto per gli impianti di dimensione minore che, a causa del basso numero di segnalazioni da parte di terzi e di dispersioni, subiscono elevate variazioni percentuali dell'indicatore anche a fronte di piccoli cambiamenti in valore assoluto. In altre parole si riscontra che l'impianto di distribuzione rappresenta una dimensione troppo ridotta per costituire un riferimento adatto ad assicurare una regolazione sufficientemente stabile dei recuperi di sicurezza.
- 4.8 Al fine di superare questa criticità e di favorire un'azione incisiva dei distributori di gas anche nei piccoli impianti, si ritiene opportuno passare, nel terzo periodo di regolazione, ad una modalità di calcolo della componente "dispersioni" dei recuperi di sicurezza definita a livello di "ambito provinciale di esercente", individuato dall'insieme degli impianti di distribuzione gestiti da uno stesso distributore che hanno la cabina di alimentazione nella stessa provincia (vedi approfondimenti in appendice 4). Dall'analisi dei dati comunicati dai distributori all'Autorità si evince che il numero di ambiti provinciali di esercente, tenuto conto del numero di distributori, era nel 2007 pari a poco meno di 600 (a fronte di oltre 3.000 impianti di distribuzione). L'introduzione della nuova base di regolazione comporterebbe quindi anche un'evidente semplificazione dell'azione amministrativa.
- 4.9 Più in particolare l'Autorità propone che:
- a) la regolazione della sicurezza continui ad avere come ambito di applicazione l'impianto di distribuzione, al quale continuerebbe ad applicarsi la disciplina della sicurezza definita dall'Autorità;
 - b) che venga adottato invece l'ambito provinciale di esercente, così come sopra definito, limitatamente al sistema di incentivi e penalità come base di riferimento rispetto alla quale calcolare il livello effettivo dell'indicatore DT_{CONV} ai fini del calcolo degli incentivi o penalità relativi alla componente "dispersioni".
- 4.10 La scelta dell'ambito provinciale di esercente pone però nuovi problemi in relazione a come valutare i recuperi di sicurezza nel corso del III periodo di regolazione nei seguenti casi:
- a) confluenza di più ambiti provinciali di esercente in un unico bacino ottimale a seguito di riaffidamento del servizio di distribuzione del gas;
 - b) termine del periodo di avviamento in un comune appartenente ad un ambito provinciale di esercente;
 - c) acquisto di una società e successiva fusione o incorporazione.
- 4.11 L'Autorità ritiene che in generale non sia opportuno prevedere, nel corso del III periodo di regolazione, il ricalcolo con effetti retroattivi dei livelli tendenziali a

seguito di una delle situazioni elencate al punto precedente. Pertanto, nel caso di confluenza in un bacino ottimale a seguito di riaffidamento del servizio di distribuzione del gas, continueranno ad essere considerati gli ambiti provinciali di esercente preesistenti alla confluenza e precedentemente riferiti ai diversi esercenti che operavano prima del riaffidamento del servizio nel bacino ottimale. Se, ad esempio e per semplicità, il bacino ottimale coincidesse con una provincia e in quella provincia operassero prima della confluenza 5 distributori, a seguito dell'unico riaffidamento a gara dell'intero bacino ottimale il soggetto aggiudicatario dovrà provvedere separatamente ai recuperi di sicurezza per ciascuno dei 5 ambiti di esercente confluiti nel bacino ottimale e che continueranno ad esistere fino al termine del III periodo di regolazione. Nel caso in cui uno dei 5 ambiti provinciali fosse gestito da un precedente distributore non ancora soggetto all'applicazione obbligatoria del sistema di incentivi e penalità, il soggetto aggiudicatario sarà tenuto ad applicare tale sistema per tale ambito provinciale a partire dall'anno successivo a quello in cui è avvenuta l'aggiudicazione della gara.

- 4.12 Per quanto riguarda la problematica dell'avviamento, l'Autorità ritiene che gli impianti di distribuzione che risultassero totalmente in avviamento (cioè con tutti i comuni serviti in avviamento) alla data del 31 dicembre 2008, debbano entrare nel sistema di incentivi e penalità limitatamente alla componente odorizzazione. Nel caso invece in cui in un impianto di distribuzione vi sia almeno un comune a regime alla data del 31 dicembre 2008, si propone che per tale impianto debba trovare piena applicazione il sistema degli incentivi e penalità.
- 4.13 Infine, per quanto riguarda il caso di acquisto di una società e successiva fusione o incorporazione, si propone che venga mantenuto per la restante parte del III periodo di regolazione l'ambito provinciale di esercente corrispondente all'insieme degli impianti di distribuzione gestiti in precedenza dalla società acquistata e poi fusa o incorporata.

Spunto di consultazione Q.1: ambito provinciale di esercente per la misura dei recuperi di sicurezza

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di ambito provinciale di esercente per la misura dei recuperi di sicurezza? Se no, per quali motivi?

Requisiti di accesso al sistema degli incentivi/penalità e Q_{max}

- 4.14 Per quanto riguarda i requisiti di accesso al sistema dei recuperi di sicurezza di cui ai commi 33.2, 33.3 e 33.4 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, l'Autorità propone, a fronte del passaggio al regime obbligatorio del sistema di incentivi/penalità per tutti i distributori di gas, che essi vengano trasformati in obblighi di servizio con riferimento al singolo impianto di distribuzione. Fermo restando, relativamente al pronto intervento, quanto proposto al successivo punto 6.5, l'Autorità propone inoltre per ogni impianto di distribuzione, appartenente all'ambito provinciale di esercente preso in considerazione, di sostituire i requisiti di cui al comma 33.6 con i seguenti:
- a) sia stato adempiuto l'obbligo di comunicazione di cui all'articolo 32 del Testo integrato della qualità dei servizi gas almeno a partire dall'anno 2008;
 - b) sia stato redatto il Rapporto annuale dello stato elettrico;

- c) non sia emersa da un controllo della qualità del gas effettuato dall’Autorità una mancata o insufficiente odorizzazione del gas distribuito o, più in generale, non sia emerso da un controllo effettuato dall’Autorità il mancato rispetto della Regola tecnica della distribuzione di gas di cui al successivo punto 4.48.

4.15 Infine, al fine di favorire i recuperi di sicurezza relativi alla riduzione del numero di dispersioni l’Autorità intende aumentare il Q_{max} al 2,5%.

Spunto di consultazione Q.2: obblighi di servizio ed innalzamento del Q_{max}

Condividete le proposte dell’Autorità in tema di obblighi di servizio e di innalzamento del Q_{max} ? Se no, per quali motivi?

Definizione del livello obiettivo

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

4.16 Per semplificare l’attuale sistema incentivante l’Autorità ha proposto di:

- a) eliminare la differenziazione degli impianti di distribuzione di gas in funzione del grado di concentrazione dei clienti finali allacciati alla rete;
- b) fissare un unico livello obiettivo pari a 5 per tutti gli impianti di distribuzione di gas, corrispondente al 20° percentile dei dati comunicati all’Autorità dai distributori di gas.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

4.17 I distributori si sono divisi sulla proposta dell’Autorità tra chi la condivide e chi la ritiene non adeguata e propone il mantenimento della differenziazione per grado di concentrazione. Alcuni dei soggetti che condividono la proposta dell’Autorità suggeriscono inoltre che, in caso di attuazione della stessa, il livello obiettivo venga fissato ad un valore intermedio rispetto a quelli attualmente previsti per l’alta e la media/bassa concentrazione (rispettivamente pari a 10 e 5).

Orientamenti finali

4.18 La proposta di superamento della differenziazione degli impianti in base al grado di concentrazione avanzata dall’Autorità nel primo documento per la consultazione appare ulteriormente rafforzata da quanto proposto al precedente punto 4.9 e viene quindi riconfermata. In tabella 1 è riportata l’analisi dei dati comunicati dai distributori per gli anni 2006-2007 prendendo in considerazione 525 ambiti provinciali corrispondenti ad oltre 18 milioni di clienti finali.

Tabella 1 - Distribuzione dei livelli effettivi dell’indicatore di sicurezza DT_{CONV} – Anni 2006-2007

Distribuzione	Livello effettivo DT_{CONV}	
	2006	2007
min	0,190	0,162
10°perc	3,413	3,497
30°perc	7,562	7,692
media	13,716	14,288
mediana	11,648	11,535
90°perc	25,952	27,995
99°perc	50,927	58,327
max	102,251	88,183

4.19 Sulla base degli esiti dell'analisi dei dati di sicurezza comunicati dai distributori per gli anni 2006-2007, l'Autorità ritiene congruo fissare per il terzo periodo di regolazione un unico livello obiettivo pari a 7,5, corrispondente al 30° percentile, in analogia a quanto stabilito per il settore elettrico.

Spunto di consultazione Q.3: Livello obiettivo

Condividete le proposte dell'Autorità in materia di fissazione del livello obiettivo? Se no, per quali motivi?

Livelli di partenza e tasso annuo di miglioramento

4.20 Sulla base delle considerazioni svolte in precedenza e tenuto conto del fatto che si ritiene sufficientemente consolidata la metodologia di registrazione delle dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi, si propone di adottare, per ogni ambito provinciale di esercente j , il 2008 come anno di riferimento, adottando la seguente formula:

$$LivPart_j = \left[\frac{10 \times (DT_{2008,j}) + DTA_{2008,j}}{NU_{2008,j}} \right] \times 1.000$$

4.21 Per quanto riguarda il tasso annuo di miglioramento, in tabella 2 è riportata l'analisi dei dati relativi agli anni 2006 e 2007 con una suddivisione degli ambiti provinciali di esercente in classi in funzione del livello effettivo medio dell'indicatore DT_{CONV} . L'analisi ha riguardato 525 ambiti provinciali di esercente.

Tabella 2 - Distribuzione dei livelli effettivi dell'indicatore di sicurezza DT_{CONV} – Anni 2006-2007

Classe livello effettivo DT_{CONV}	NU 2006	NU 2007	DTconv 2006	DTconv 2007	α 2007-2006
fino a 7,5	2.777.502	2.863.234	4,693	6,298	-34,2%
da 7,5 fino a 12,5	4.926.876	5.030.440	9,952	10,401	-4,5%
da 12,5 fino a 17,5	3.259.931	3.396.621	15,035	15,817	-5,2%
da 17,5 fino a 22,5	3.645.581	3.720.474	20,725	21,095	-1,8%
oltre 22,5	2.965.157	3.026.178	30,355	29,103	4,1%
Totale complessivo	17.575.047	18.036.947	15,741	16,113	-2,4%

4.22 La tabella 2 evidenzia come, in assenza di un meccanismo incentivante obbligatorio di recuperi di sicurezza, nel 2007 si è assistito ad un lieve peggioramento medio nazionale dell'indicatore DT_{CONV} pari al 2,4% rispetto al 2006, anche se gli impianti di distribuzione caratterizzati da un più alto valore medio di tale indicatore hanno evidenziato un recupero del 4,1%. Tale valore è inferiore al miglioramento annuo medio dell'indicatore DT/NU nel periodo 2002-2007 (vedi precedente punto 3.5, lettera b).

4.23 La tabella 2 evidenzia anche come vi sia un elevato numero di ambiti provinciali di esercente per i quali si rendono necessari significativi recuperi di sicurezza rispetto al livello obiettivo raggiunto e superato dalla prima classe di ambiti. Ciò conferma da una parte la necessità di rendere obbligatorio, pur con la dovuta

gradualità, il meccanismo incentivante i recuperi di sicurezza e, dall'altra, suggerisce l'adozione:

- a) di un periodo di almeno 12 anni a partire dal 2009 per raggiungere il livello obiettivo attraverso recuperi annui di sicurezza;
- b) di un valore massimo del tasso annuo di miglioramento α_j per ogni ambito provinciale di esercente j -esimo pari al $10 \div 14\%$, meno sfidante rispetto a quello attualmente previsto dal Testo integrato della qualità dei servizi (20%).

4.24 Pertanto per ogni ambito provinciale di esercente j -esimo il livello tendenziale e il tasso di miglioramento annuo saranno definiti dalle seguenti formule:

$$T_{t,j} = \max\left[T_{t-1,j} \times (1 - \alpha_j), \text{LivOb}^k\right]$$

con:

$$\alpha_j = \max\left[1 - \left(\frac{\text{LivOb}^k}{\text{LivPart}_j}\right)^{\frac{1}{12}}; 2\%\right] \quad \text{con } \alpha_j \leq 10 \div 14\%$$

Spunto di consultazione Q.4: Livelli di partenza e tasso annuo di miglioramento

Condividete le proposte dell'Autorità in materia di livelli di partenza e di tasso annuo di miglioramento? Se no, per quali motivi?

Livello di riferimento

4.25 Il superamento della differenziazione degli impianti in base al grado di concentrazione ed il passaggio ad una metodologia di calcolo della componente "dispersioni" dei recuperi di sicurezza per ambito provinciale di esercente implica la necessità di ridefinire anche i livelli di riferimento di cui al comma 33.11 del Testo integrato. Sulla base dei dati riportati in tabella 1 si propone, come fatto per il II periodo di regolazione, di fissare il valore del livello di riferimento a 3,5, corrispondente al decimo percentile della distribuzione dei livelli effettivi dell'indicatore di sicurezza DT_{CONV} per gli anni 2006-2007.

Spunto di consultazione Q.5: Livello di riferimento

Condividete le proposte dell'Autorità in materia di livello di riferimento? Se no, per quali motivi?

Modalità e gradualità di estensione del sistema dei recuperi di sicurezza

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

4.26 Al fine di rafforzare il sistema dei recuperi di sicurezza e favorire il comportamento virtuoso in materia di sicurezza da parte di tutti i distributori di gas l'Autorità ha proposto di passare nel terzo periodo di regolazione all'applicazione obbligatoria per tutti i distributori di gas di un sistema che preveda sia incentivi sia penalità con una valorizzazione "simmetrica" degli stessi,

cioè con importi positivi o negativi di pari valore a parità di miglioramento o peggioramento.

- 4.27 Relativamente ai tempi di introduzione del nuovo sistema si è proposto di prevedere un passaggio al nuovo sistema in due fasi:
- a) una prima fase, coincidente con il biennio 2009-2010, nella quale sia prevista:
 - (i) l'adesione obbligatoria per i distributori di gas che servono più di 50.000 clienti finali, con applicazione di incentivi/penalità;
 - (ii) l'adesione volontaria per i distributori di gas che servono fino a 50.000 clienti finali, con applicazione dei soli incentivi;
 - b) una seconda fase, coincidente con il biennio 2011-2012, nella quale sia prevista l'adesione obbligatoria per tutti i distributori di gas, con applicazione di incentivi/penalità.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 4.28 I distributori ritengono che il basso numero di adesioni al sistema volontario degli incentivi per il primo anno di attuazione sia indicativo della difficoltà degli esercenti ad applicare il sistema stesso ed a conseguire i requisiti. Si chiede quindi all'Autorità:
- a) di prevedere una maggiore gradualità nell'introduzione del nuovo sistema rispetto a quella proposta dall'Autorità per consentire di disporre di una ulteriore fase di sperimentazione;
 - b) in particolare di non introdurre inizialmente le penalità o, in subordine di prevedere una valorizzazione "asimmetrica", cioè con importi negativi di valore inferiore a quelli positivi a parità di peggioramento/miglioramento;
 - c) di introdurre delle fasce di franchigia, in particolare per le penalità e/o dei sistemi che consentano di valutare la prestazione del distributore su più anni e di compensare quindi in un arco temporale più ampio incentivi e penalità.
- 4.29 I soggetti consultati hanno segnalato che i distributori di gas diversi dal gas naturale non hanno avuto la possibilità di aderire alla fase volontaria del sistema degli incentivi nel secondo periodo regolatorio e non ritengono quindi corretto passare per tali impianti ad un sistema obbligatorio di incentivi /penalità senza un adeguato periodo di sperimentazione. Viene inoltre segnalata la specificità degli impianti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale, spesso localizzati in aree territoriali disagiate o marginali che rende spesso più difficile l'applicazione delle disposizioni dell'Autorità in materia di sicurezza e si ricorda la necessità di favorire in tale settore il passaggio dall'utilizzo delle bombole alla distribuzione a rete al fine di una sempre maggiore tutela della pubblica incolumità. L'introduzione di regole troppo rigide per gli impianti di gas diversi dal gas naturale rischierebbe di ostacolare tale processo.

Orientamenti finali

- 4.30 Il numero dei soggetti e degli impianti per i quali si è registrata l'adesione volontaria al sistema degli incentivi è in crescita e si ritiene quindi che la sperimentazione stia procedendo in modo soddisfacente. L'Autorità ritiene quindi di confermare i tempi proposti nel primo documento per la consultazione per l'entrata in vigore del nuovo sistema, fatta salva la possibilità di rinvio della decorrenza dell'applicazione obbligatoria per i distributori che servono fino a

50.000 clienti finali a partire dall'anno di avvio delle nuove concessioni basate sugli ambiti ottimali di imminente definizione.

- 4.31 L'Autorità conferma quindi l'intenzione di passare nel terzo periodo di regolazione all'applicazione obbligatoria per tutti i distributori di gas di un sistema che preveda sia incentivi sia penalità e non ritiene che sussistano motivi che inducano ad una valorizzazione "asimmetrica" degli stessi. Tuttavia, al fine da una parte di stabilizzare il sistema degli incentivi e penalità e, dall'altra, di contenere il rischio di penalità troppo elevate in questo primo periodo di regolazione con applicazione obbligatoria del sistema, l'Autorità propone in analogia a quanto stabilito per il settore elettrico di:
- prevedere una franchigia pari alla fascia $\pm 0,03 \div 0,05$ dell'indicatore $P_{DISP,t,j}$ di cui al comma 33.14 del Testo Integrato della qualità dei servizi gas all'interno della quale non vengano applicati né incentivi né penalità;
 - prevedere un tetto massimo dell'indicatore $P_{DISP,t,j}$ pari a $+1$ per gli incentivi e $-0,75$ per le penalità.
- 4.32 Si ritiene invece condivisibile l'osservazione relativa alla necessità di garantire anche ai distributori di gas diversi dal gas naturale un adeguato periodo di sperimentazione del sistema degli incentivi per recuperi di sicurezza. Si propone quindi, per gli impianti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale, l'adesione volontaria con applicazione dei soli incentivi per tutto il terzo periodo di regolazione.

Spunto di consultazione Q.6: Gradualità di passaggio dall'adesione volontaria al sistema obbligatorio di incentivi/penalità per recuperi di sicurezza

Condividete la proposta dell'Autorità in tema di gradualità di passaggio dall'adesione volontaria al sistema obbligatorio di incentivi/penalità per recuperi di sicurezza? Se no, per quali motivi? Condividete la proposta dell'Autorità in tema di franchigia e di tetti massimi agli incentivi ed alle penalità? Se no, per quali motivi?

Valorizzazione economica degli incentivi/penalità relativi alle dispersioni

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

Ai fini di semplificare la valorizzazione degli incentivi/penalità si è proposto l'utilizzo di parametri economici convenzionali prefissati, sostituendo nelle formule per il calcolo degli incentivi/penalità la sommatoria dei vincoli dei ricavi delle località servite dall'impianto di distribuzione di gas con il prodotto tra il numero dei clienti finali serviti dall'impianto al 31 dicembre dell'anno precedente a quello preso in esame e un valore convenzionale medio annuo pari a $130 \div 170$ euro all'anno per cliente finale allacciato (VAL_{CONV}). Si prevedeva altresì la possibilità di adottare tale valorizzazione già a partire dagli incentivi da riconoscere per l'anno 2008. Le formule di cui ai commi 33.5 e 33.13 del Testo integrato della qualità dei servizi gas sarebbero quindi sostituite rispettivamente dalle seguenti:

$$INC_{OD,t,j} = Q_{effOD,t,j} \times Nu \times VAL_{CONV}$$

$$INC_{DISP,t,j} = Q_{effDISP,t,j} \times Nu \times VAL_{CONV} .$$

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

4.33 Sulla proposta dell'Autorità si è registrata un'ampia condivisione, pur con alcune leggere differenziazioni tra i soggetti per quanto attiene i dettagli applicativi.

Orientamenti finali

4.34 L'Autorità, alla luce dei contributi ricevuti e sulla base dei successivi approfondimenti, che hanno consentito di quantificare in circa il 15% l'incremento medio degli incentivi a seguito dell'adozione del valore minimo della forcella proposta nel primo documento per la consultazione, propone che VAL_{CONV} venga fissato per il terzo periodo di regolazione a 130 euro/cliente finale all'anno e di dare attuazione alla proposta già a partire dagli incentivi da riconoscere per l'anno 2008.

Spunto di consultazione Q.7: Valorizzazione economica degli incentivi/penalità relativi alle dispersioni

Condividete la proposta dell'Autorità in tema di valorizzazione economica degli incentivi/penalità relativi alle dispersioni? Se no, per quali motivi?

Costi e benefici dell'introduzione obbligatoria dei recuperi di sicurezza

4.35 A partire dall'analisi dei dati comunicati dai distributori nel periodo 2002-2007, la Direzione Consumatori e Qualità del Servizio ha provveduto a simulare i costi e benefici derivanti dall'introduzione obbligatoria dei recuperi di sicurezza in tre differenti scenari (massimo, medio e minimo) nei quali i recuperi annui sono comunque stati ipotizzati, seppure in diversa misura, proporzionali alla distanza del livello di partenza dal livello obiettivo. In tabella 3 sono indicati i tassi effettivi di miglioramento ipotizzati in funzione dello scenario e della classe di appartenenza dell'ambito provinciale di esercente in funzione del livello di partenza.

Tabella 3 – Ipotesi di miglioramento della sicurezza in funzione degli scenari del livello di partenza di DTCONV

<i>DTConv</i>	% miglioramento simulato		
fino a 7,5	0%	0%	0%
oltre 7,5 e fino a 12,5	5%	3%	2,5%
oltre 12,5 e fino a 17,5	8%	6%	5%
oltre 17,5 e fino a 22,5	12%	9%	7,5%
oltre 22,5	15%	12%	10%
	MAX	MEDIO	MIN

4.36 Applicando le proposte contenute nel presente documento per la consultazione si prevede (limitando le simulazione ad una base dati corrispondente a circa 590 ambiti provinciali di esercente al servizio di oltre 18 milioni di clienti finali) che al termine del III periodo di regolazione (vedi tabella 4):

- a) il valore complessivo dei saldi tra incentivi e penalità sui quattro anni vari a seconda degli scenari tra 34,5 e 7,5 milioni di euro, con un impatto previsto per cliente finale compreso tra 0,47 e 0,10 euro per cliente finale all'anno;
- b) 274 - 234 ambiti provinciali di esercente riescano a raggiungere nel 2012 il livello obiettivo;
- c) il valore simulato del miglioramento dell'indicatore DT_{CONV} medio nazionale sia compreso a seconda dello scenario tra il 31% e il 23%.

Tabella 4 – Stime degli effetti derivanti dall'introduzione obbligatoria del sistema degli incentivi e delle penalità nel III periodo di regolazione

Analisi effettuata per 587 ambiti per 18,2 milioni di clienti	alfa max = 12% (miglioramento medio richiesto nel periodo regolatorio = 22,2%) Pdisp ± 0,05		
	MAX	MED	MIN
totale incentivi periodo regolatorio [M€]	34,5	16,8	7,5
€/cl/anno	0,47	0,23	0,10
miglioramento simulato	31%	26%	23%
N° ambiti con DT che hanno raggiunto LivOb al 2012	274	243	234
DT Conv_ITALIA al 2012	10,213	11,180	11,742

Procedura per l'effettuazione delle verifiche relative agli incentivi/penalità

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 4.37 L'Autorità, in vista della graduale estensione a tutti i distributori del sistema di incentivi/penalità per recuperi di sicurezza, ha proposto di emanare, in analogia a quanto già fatto per i controlli sui dati di qualità, una procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive relative ai dati di sicurezza trasmessi dai distributori.
- 4.38 L'Autorità ha manifestato l'intenzione di proporre integralmente nel secondo documento per la consultazione la procedura per l'effettuazione dei controlli ed ha ritenuto opportuno anticipare già nel primo documento le considerazioni su due aspetti specifici:
- a) le modalità di verifica dei dati relativi alla componente degli incentivi/penalità legata alla riduzione del numero di dispersioni;
 - b) gli effetti economici delle eventuali non conformità riscontrate nelle verifiche.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 4.39 Si è riscontrata un'ampia condivisione sulla proposta dell'Autorità di emanare una procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive relative ai dati di sicurezza

trasmessi dai distributori ed i distributori hanno fornito articolati contributi sui contenuti della stessa.

Orientamenti finali

4.40 L'Autorità ha quindi sviluppato, tenendo conto dei contributi ricevuti, una bozza dettagliata di procedura per l'effettuazione dei controlli (vedere Appendice 5) e chiede quindi ai soggetti consultati di fornire le loro osservazioni sull'adeguatezza delle modalità ipotizzate. Si segnala che, al fine di evitare confusioni terminologiche tra la procedura per le verifiche relative ai recuperi di sicurezza e quella per i controlli statistici di cui alla Parte IV del Testo Integrato della qualità dei servizi gas, si è deciso di sostituire il termine "non conformità" adottato nel primo documento per la consultazione con il termine "non congruità".

Spunto di consultazione Q.8: Procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive relative agli incentivi/penalità

Condividete la procedura proposta per la verifica delle dispersioni? Se no, per quali motivi?

Effetti economici dell'effettuazione delle verifiche

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

4.41 Per quanto riguarda gli effetti economici delle eventuali non congruità riscontrate nelle verifiche relative ad incentivi/penalità di cui al precedente paragrafo, si è proposto di definire un indicatore pari al rapporto, espresso in percentuale, tra il numero delle non congruità riscontrate e la dimensione del campione controllato e di stabilire che:

- a) nel caso di incentivo:
 - (i) se la percentuale è inferiore al 3%, le non congruità rilevate non diano luogo a riduzioni dell'incentivo spettante in base ai dati comunicati per l'impianto di distribuzione interessato;
 - (ii) se la percentuale è compresa tra il 3% ed il 10% compreso, si riduca l'incentivo spettante del 50%;
 - (iii) se la percentuale supera il 10%, non venga erogato alcun incentivo;
 - (iv) se la percentuale supera il 20%, non venga erogato alcun incentivo e si applichi una penalità pari al 50% dell'incentivo spettante;
- b) nel caso di penalità:
 - (i) se la percentuale è inferiore al 3%, le non congruità rilevate non diano luogo a maggiorazioni della penalità spettante in base ai dati comunicati per l'impianto di distribuzione interessato;
 - (ii) se la percentuale è compresa tra il 3% ed il 10%, si maggiora la penalità spettante del 30%;
 - (iii) se la percentuale è compresa tra il 10% ed il 20%, si maggiora la penalità spettante del 50%;
 - (iv) se la percentuale supera il 20%, si raddoppi la penalità spettante.

4.42 L'Autorità ha infine espresso l'intenzione di adottare gli effetti economici sopra descritti nelle verifiche ispettive che verranno condotte nel 2008 e nel 2009 con riferimento ai dati del 2007 e del 2008.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

4.43 Relativamente agli effetti economici delle eventuali non congruità riscontrate nelle verifiche, gran parte dei distributori si è detta d'accordo con l'impostazione generale ma hanno richiesto all'Autorità di rimodulare la proposta di suddivisione in fasce per evitare eccessive penalizzazioni per aspetti meramente formali e passaggi troppo drastici tra una fascia e l'altra. I soggetti si sono infine divisi sull'ipotesi di adottare le modalità proposte nelle verifiche ispettive che verranno condotte nel 2008 e nel 2009 con riferimento ai dati del 2007 e del 2008.

Orientamenti finali

4.44 Alla luce dei contributi ricevuti, l'Autorità conferma la decisione di definire un indicatore pari al rapporto, espresso in percentuale, tra il numero delle non congruità riscontrate e la dimensione del campione controllato e propone la nuova formulazione degli effetti economici riportata nella tabella 5.

Tabella 5 - Effetti economici delle verifiche ispettive relative agli incentivi/penalità

Percentuale delle non congruità nel campione	Nel caso di incentivo	Nel caso di penalità
inferiore al 5%	nessuna riduzione dell'incentivo	nessun aumento della penalità
tra il 5% ed il 30%	riduzione percentuale dell'incentivo individuata con formula lineare tra i seguenti estremi: - nessuna riduzione in corrispondenza del 5% di non congruità - 100% di riduzione in corrispondenza del 30% di non congruità	aumento percentuale della penalità individuato con formula lineare tra i seguenti estremi: - nessun aumento in corrispondenza del 5% di non congruità - 100% di aumento in corrispondenza del 30% di non congruità
superiore al 30%	non viene erogato alcun incentivo e si applica una penalità pari al 50% dell'incentivo teorico	raddoppio della penalità

4.45 Inoltre, per tenere conto dell'eventualità che in alcuni casi la scarsa numerosità del campione possa far superare troppo facilmente la percentuale del 5% di non congruità riscontrate, si propone di introdurre anche una franchigia in termini assoluti, pari a 2 non congruità all'interno del campione esaminato, le quali non darebbero luogo a riduzioni dell'incentivo o ad aumenti delle penalità.

4.46 Nel caso in cui venga data attuazione alla proposta di passare ad una metodologia di calcolo della componente "dispersioni" dei recuperi di sicurezza per ambito provinciale di esercente, gli effetti economici delle eventuali non congruità riscontrate in un impianto di distribuzione sarebbero applicate all'intero ambito provinciale di esercente al quale appartiene l'impianto stesso.

- 4.47 L'Autorità conferma anche l'intenzione di adottare gli effetti economici sopra descritti nelle verifiche ispettive che verranno condotte nel 2008 e nel 2009 con riferimento ai dati del 2007 e del 2008.
- 4.48 Con il Decreto 16 aprile 2008, pubblicato l'8 maggio 2008 sul Supplemento Ordinario n. 115 alla Gazzetta Ufficiale n. 107, i Ministeri dello Sviluppo Economico e dell'Interno hanno approvato la "Regola tecnica per la progettazione, costruzione, collaudo, esercizio e sorveglianza delle opere e dei sistemi di distribuzione e di linee dirette del gas naturale con densità non superiore a 0,8" (di seguito: Regola tecnica della distribuzione di gas). Tale Regola tecnica:
- a) entra in vigore il centottantesimo giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale;
 - b) evidenzia al paragrafo 3.8 la rilevanza delle attività di sorveglianza degli impianti di riduzione, di odorizzazione, ove previsti, e di attrezzature a pressione al fine di garantire la sicurezza e mantenere in efficienza tali impianti e garantire la continuità di esercizio;
 - c) chiarisce che l'attività di sorveglianza include l'attività di conduzione, di manutenzione periodica (preventiva, correttiva o ordinaria) e verifica di integrità con cadenze programmate in conformità con la normativa tecnica vigente
- 4.49 L'Autorità ritiene fondamentale, ai fini della sicurezza del servizio di distribuzione del gas, la piena attuazione di quanto prescritto dalla Regola tecnica della distribuzione di gas ed intende prevedere tra gli obblighi di servizio dei distributori il pieno rispetto di quanto da essa prescritto, con particolare riferimento alle attività di sorveglianza degli impianti di riduzione, di odorizzazione, ove previsti, e di attrezzature a pressione. Pertanto, qualora venga accertato a seguito di controlli in loco il mancato adempimento da parte del distributore in un impianto di distribuzione di quanto prescritto dalla Regola tecnica della distribuzione di gas, scatterà per il distributore in questione la sanzionabilità ai sensi della legge n. 481/95.
- 4.50 Il requisito di cui al precedente punto 4.14, lettera c), intende introdurre un collegamento esplicito tra la regolazione della sicurezza del gas e le campagne annuali di controllo della qualità del gas svolte dall'Autorità in collaborazione con la Guardia di Finanza e con la Stazione Sperimentale per i Combustibili. In pratica si propone che, nel caso in cui un controllo in campo evidenzia una mancata o insufficiente odorizzazione del gas distribuito, il distributore perda il diritto agli eventuali incentivi maturati per l'intero ambito provinciale di esercente al quale appartiene l'impianto di distribuzione controllato.

Spunto di consultazione Q.9: Effetti economici delle verifiche ispettive relative agli incentivi/penalità

Condividete le proposte sugli effetti economici delle verifiche ispettive relative agli incentivi/penalità? Se no, per quali motivi?

Promozione degli investimenti per la sicurezza nella distribuzione di gas

- 4.51 Alcuni aspetti di qualità del servizio potrebbero non ricadere tra gli indicatori utilizzati per la regolazione della sicurezza del servizio di distribuzione del gas; in particolare, l’Autorità nella deliberazione n. 234/07 ha indicato tra gli obiettivi generali quello della promozione di investimenti finalizzati a migliorare aspetti di qualità non strettamente ricompresi nel sistema di standard e incentivi.
- 4.52 L’introduzione di un meccanismo di incentivazione di tali investimenti ha carattere innovativo nella regolazione italiana e, pertanto, richiede di essere trattata con la dovuta attenzione e gradualità. Sono necessari alcuni requisiti:
- a) una focalizzazione su pochi aspetti critici, per evitare meccanismi di promozione “a pioggia” degli investimenti;
 - b) conseguentemente, un sistema di classificazione degli investimenti e di identificazione *ex-ante* del perimetro di investimenti da promuovere, in base a requisiti minimi che li caratterizzino;
 - c) meccanismi di controllo sull’effettiva realizzazione degli investimenti con modalità efficienti.
- 4.53 Alla luce degli elementi raccolti dalla ricognizione effettuata dalla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell’Autorità, emergono almeno tre tipologie di investimento rilevanti per la promozione della sicurezza nella distribuzione di gas:
- a) sostituzione e/o risanamento⁴ delle condotte in ghisa grigia con giunti canapa e piombo;
 - b) installazione di gruppi di misura per la telemisura/telegestione dei consumi di gas, in conformità alle prescrizioni minime che verranno definite dall’Autorità;
 - c) installazione di sistemi tecnologicamente innovativi:
 - (i) per l’odorizzazione del gas (sistemi ad iniezione);
 - (ii) per il telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio;
 - (iii) per il telecontrollo delle pressioni di esercizio in uscita dei gruppi di riduzione.
- 4.54 Poiché eventuali meccanismi specifici di promozione degli investimenti devono assicurare coerenza con gli aspetti tariffari, lo sviluppo delle proposte relative a tali meccanismi è svolto nel parallelo secondo documento per la consultazione in tema di tariffe di distribuzione del gas.
- 4.55 Fanno eccezione gli investimenti relativi all’installazione di sistemi tecnologicamente innovativi per il telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio e per il telecontrollo delle pressioni di esercizio in uscita dei gruppi di riduzione, per i quali l’Autorità ritiene più efficace un’incentivazione

⁴ Per risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo si intendono, ai fini del rispetto degli obblighi di servizio definiti dall’Autorità in argomento, esclusivamente interventi no-dig (senza scavo) che consistono nell’infilaggio all’interno delle pre-esistenti condotte di ghisa di tubazioni di polietilene nel rispetto dalle norme vigenti.

tramite fattori di amplificazione degli incentivi per recuperi di sicurezza della componente delle dispersioni. In altri termini, si propone di prevedere per ogni ambito provinciale di esercente *j-esimo* un fattore moltiplicativo dell'ammontare degli incentivi per recuperi di sicurezza correlati alle dispersioni di gas $INC_{DISP,t,j}$ pari a:

$$INC_{DISP,t,j} = P_{DISP,t,j} \times Q_{max} \times VAL_{CONV} \times NU \times (1 + \varepsilon_{PC} + \varepsilon_P)$$

dove:

- a) ε_{PC} è il fattore incentivante l'installazione di sistemi tecnologicamente innovativi per il telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio;
- b) ε_P è il fattore incentivante l'installazione di sistemi tecnologicamente innovativi per il telecontrollo delle pressioni di esercizio in uscita dei gruppi di riduzione.

4.56 I fattori ε_{PC} e ε_P , che troveranno applicazione limitatamente agli ambiti provinciali di esercente che beneficiano di incentivi, varieranno per ogni anno del III periodo di regolazione secondo quanto indicato in tabella 6 in funzione dei valori assunti dai seguenti indicatori con riferimento all'ambito provinciale di esercente *j-esimo*:

- a) indicatore di telecontrollo della protezione catodica delle reti di acciaio I_{PC} pari al rapporto con arrotondamento al secondo decimale tra i chilometri di rete in acciaio in protezione catodica (sulla base del Rapporto annuale di protezione catodica) con telecontrollo dello stato di protezione catodica ed i chilometri totali di rete in acciaio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello preso in considerazione per gli incentivi/penalità;
- b) indicatore di telecontrollo delle pressioni di esercizio in uscita dei gruppi di riduzione I_P pari al rapporto con arrotondamento al secondo decimale tra i chilometri di rete di impianti di distribuzione con telecontrollo delle pressioni di esercizio in uscita dei gruppi di riduzione ed i chilometri totali di rete al 31 dicembre dell'anno precedente a quello preso in considerazione per gli incentivi/penalità.

Tabella 6 – Valori dei fattori ε_{PC} e ε_P in funzione dei valori assunti dagli indicatori I_{PC} e I_P

	$I_{PC} , I_P < 0,7$	$0,7 \leq I_{PC} , I_P < 0,8$	$0,8 \leq I_{PC} , I_P < 0,9$	$I_{PC} , I_P \geq 0,9$
ε_{PC}	0	0,02	0,04	0,06
ε_P	0	0,02	0,04	0,06

4.57 Ai fini di una chiara identificazione dell'idoneità dell'investimento a rientrare nelle forme di incentivazione di cui sopra, l'Autorità propone, con riferimento ad ogni impianto di distribuzione facente parte dell'ambito provinciale di esercente, i seguenti requisiti minimi:

- a) per i sistemi di telecontrollo dello stato di protezione catodica delle tubazioni in acciaio interrate delle reti gas, il pieno rispetto delle norme UNI 10950 ("Telecontrollo dei sistemi di protezione catodica", che definisce i criteri di impostazione di un sistema di telesorveglianza di protezione catodica) e UNI

11094 (“Criteri generali per l’attuazione, le verifiche e i controlli, ad integrazione della norma europea UNI EN 12954, anche in presenza di correnti disperse”, che stabilisce il numero minimo di posti di misura da prevedere in un sistema di protezione catodica, dotato di apparati di telesorveglianza);

- b) per i sistemi di telecontrollo delle pressioni di uscita dei gruppi di riduzione, l’utilizzo di apparati elettronici in grado di trasmettere e registrare, nell’arco delle 24 ore da posizione remota, i valori di pressione in uscita di tutti i gruppi di riduzione di primo salto (pressione in uscita fino alla 6^a specie di cui al Decreto 16 aprile 2008 del Ministero dello Sviluppo Economico) e di almeno il 10 ÷ 30% dei gruppi di riduzione finale (GRF) dell’impianto di distribuzione al 31 dicembre dell’anno precedente con un minimo di uno per impianto di distribuzione.

Spunto di consultazione Q.10: Promozione degli investimenti per la sicurezza nella distribuzione di gas

Si condividono le proposte dell’Autorità in tema di promozione degli investimenti per la sicurezza nella distribuzione di gas? Ritenete che vi siano ulteriori tipologie di investimenti meritevoli di promozione specifica?

Deroghe relative alla percentuale annua minima di rete da ispezionare

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 4.58 L’Autorità ha proposto di confermare l’attuale sistema di deroghe agli obblighi di servizio relativi alla percentuale annua minima di rete da ispezionare previste al comma 11.3 del Testo integrato per la qualità dei servizi gas.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 4.59 Sulla proposta dell’Autorità si è registrata un’ampia condivisione.

Orientamenti finali

- 4.60 L’Autorità intende pertanto confermare l’attuale sistema di deroghe agli obblighi di servizio relativi alla percentuale annua minima di rete da ispezionare previste al comma 11.3 del Testo integrato della qualità dei servizi gas.

Termini di comunicazione dei dati di qualità

- 4.61 L’Autorità ritiene che debbano essere fissati tempi certi, in analogia a quanto fatto per il settore elettrico, per la conclusione della verifica dei dati comunicati ai fini di pervenire all’erogazione degli incentivi o penalità entro l’anno successivo rispetto a quello per il quale trova applicazione il sistema incentivante. A tal fine si rende necessario anticipare al 28 febbraio di ogni anno la comunicazione dei dati di sicurezza (e dei corrispondenti dati di qualità commerciale), estendendo tale tempistica anche al settore elettrico. Conseguentemente, verranno anticipati al 30 novembre i termini di invio dei dati relativi agli accertamenti della sicurezza post-contatore ai sensi della deliberazione 18 marzo 2004, n. 40/04.

Spunto di consultazione Q.11: Termini di comunicazione dei dati di qualità

Si condivide la proposta dell’Autorità in tema di anticipazione dei termini per la comunicazione dei dati di qualità del servizio? Ritenete che si debba fissare il termine del 31 dicembre di ogni anno entro il quale definire gli incentivi o le penalità relative all’anno precedente?

5. Aumento delle misure del grado di odorizzazione del gas

Obiettivo di regolazione B: razionalizzare l’allocazione degli incentivi/penalità per recuperi di sicurezza tra le diverse componenti.

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 5.1 Con riferimento all’obiettivo specifico di razionalizzare l’allocazione degli incentivi/penalità per recuperi di sicurezza tra le diverse componenti si è proposta la valutazione delle seguenti opzioni alternative:
- a) **opzione B.0 (opzione nulla)**, mantenere il sistema attuale definito per la componente “odorizzazione”;
 - b) **opzione B.1**, dimezzare rispetto alla situazione attuale ed a parità di incremento del numero di misure del grado di odorizzazione, l’importo della componente “odorizzazione” erogato; le risorse liberate verrebbero interamente utilizzate per incrementare gli importi riconosciuti per recuperi legati alla componente “dispersioni”;
 - c) **opzione B.2**, eliminare la componente per recuperi di sicurezza legata alle misure di odorizzazione del gas; anche in questa opzione le risorse liberate verrebbero interamente utilizzate per incrementare gli importi riconosciuti per recuperi legati alla componente “dispersioni”;
 - d) **opzione B.3**, come l’opzione B.1 ed elevare almeno del 50% il numero minimo annuo obbligatorio di misure del grado di odorizzazione; anche in questa opzione, come per la B.2, le risorse liberate verrebbero interamente utilizzate per incrementare gli importi riconosciuti per recuperi legati alla componente “dispersioni”.
- 5.2 Dalla valutazione qualitativa preliminare, l’opzione preferibile sembrava essere la B.3 e se ne proponeva pertanto l’adozione. Sempre al fine di garantire il rafforzamento dell’attività di misura del grado di odorizzazione del gas si proponeva di introdurre vincoli più stringenti sull’effettuazione delle misure stesse, ad esempio prevedendo che l’obbligo sul numero minimo di misure annuali del grado di odorizzazione del gas dovesse essere rispettato con l’ulteriore vincolo che per ciascun punto di misura non potesse essere effettuata ogni anno più di una misura del grado di odorizzazione.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 5.3 I soggetti consultati non hanno condiviso la proposta di diminuire, rispetto alla situazione attuale ed a parità di incremento del numero di misure del grado di odorizzazione, l’importo erogato per la componente “odorizzazione”, motivando la loro contrarietà con l’estrema importanza delle attività connesse con

l'odorizzazione del gas nella sicurezza della distribuzione di gas. Al fine di rendere comunque più sfidante l'ottenimento degli incentivi si è condivisa l'idea di aumentare il numero minimo obbligatorio di misure del grado di odorizzazione del gas.

- 5.4 I distributori hanno inoltre chiesto di non introdurre il vincolo che per ciascun punto di misura non possa essere effettuata ogni anno più di una misura del grado di odorizzazione e hanno chiesto di lasciare la valutazione in merito al distributore stesso.

Orientamenti finali

- 5.5 I dati comunicati dai distributori all'Autorità confermano che, anche per il 2007, il numero di misure del grado di odorizzazione del gas effettuate dai distributori sono di gran lunga superiori al minimo stabilito dal Testo integrato per la qualità dei servizi gas. Inoltre il costo per l'effettuazione di una misura del grado di odorizzazione presso un laboratorio accreditato Sinal è contenuto (circa 65-100 euro) se confrontato con i potenziali incentivi ottenibili dall'applicazione degli incentivi. Alla luce delle considerazioni svolte e tenuto conto della rilevanza di un frequente controllo del grado di odorizzazione del gas, l'Autorità:

- a) ritiene di confermare la proposta B.3;
- b) condivide invece le considerazioni dei distributori sulla non opportunità dell'introduzione del vincolo di non effettuare ogni anno più di una misura del grado di odorizzazione per ciascun punto di misura e ritiene che spetti al distributore, che conosce in maniera approfondita la propria rete, la valutazione in merito alla necessità di tornare anche più volte sul medesimo punto di misura nel corso dello stesso anno; l'Autorità ritiene inoltre opportuno affidare al Cig, nell'ambito del Protocollo d'Intesa siglato con l'Autorità il 23 febbraio 2008, il mandato di verificare se le attuali Linee guida in materia di misura del grado di odorizzazione necessitino di eventuali interventi di aggiornamento alla luce dello sviluppo della normativa e della regolazione dell'Autorità in materia;
- c) ritiene infine opportuno chiarire che il passaggio alla dimensione di ambito provinciale di esercente non si applicherebbe alla componente "odorizzazione" dei recuperi di sicurezza, che continuerebbe ad essere calcolata a livello di impianto; relativamente alla componente "odorizzazione", inoltre, saranno previsti solo incentivi e non penalità (ad eccezione delle eventuali penalità conseguenti all'effettuazione di controlli in attuazione della procedura in appendice 5), poiché nel caso in cui un distributore effettuasse un numero di misure del grado di odorizzazione inferiore al minimo obbligatorio, lo stesso sarebbe passibile di sanzione ai sensi della legge n. 481/95 istitutiva dell'Autorità.

Spunto di consultazione Q.12: Obiettivo di regolazione B: componente degli incentivi relativa all'odorizzazione

Condividete la proposta dell'Autorità in tema di componente degli incentivi relativa all'odorizzazione? Se no, per quali motivi?

6. Miglioramento del servizio di pronto intervento

Obiettivo di regolazione C: migliorare il servizio di pronto intervento e garantire omogeneità di comportamento tra i distributori

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

6.1 **OBIETTIVO DI REGOLAZIONE C.** Con riferimento all'obiettivo specifico di migliorare il servizio di pronto intervento e garantire omogeneità di comportamento tra i distributori si è proposta la valutazione delle seguenti opzioni alternative:

- a) **opzione C.0 (opzione nulla)**, mantenere il sistema attuale definito da quanto stabilito in tema di pronto intervento dal Testo integrato della qualità dei servizi gas;
- b) **opzione C.1**, introdurre l'obbligo per ogni distributore di gas di disporre o di avvalersi per tutti gli impianti di distribuzione gestiti di uno o più centralini di pronto intervento che abbiano le caratteristiche ora previste per gli esercenti che richiedono gli incentivi nonché il presidio 24 ore su 24 dei centralini stessi da parte di personale adeguatamente formato ed in possesso di opportune conoscenze; tale opzione prevede che il distributore di gas si doti direttamente o in aggregazione con altri esercenti di una struttura organizzativa con personale che, mediante turnazione, assicuri in qualunque momento la presenza di un operatore che gestisca la chiamata di pronto intervento e la smisti a chi deve intervenire; in tale opzione il centralino di pronto intervento deve assicurare il rispetto almeno delle disposizioni previste dalla deliberazione 19 giugno 2007, n. 139/07 in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas, integrate dall'indicazione che debba essere data risposta a chi chiama per pronto intervento entro massimo 60 secondi;
- c) **opzione C.2**, introdurre l'obbligo per ogni distributore di gas di disporre o di avvalersi per tutti gli impianti di distribuzione gestiti di uno o più centralini di pronto intervento che abbiano almeno le caratteristiche ora previste per gli esercenti che richiedono gli incentivi.

6.2 Dalla valutazione qualitativa preliminare, l'opzione preferibile sembrava essere la C.1 e se ne proponeva pertanto l'adozione.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

6.3 I soggetti consultati condividono l'importanza fondamentale rivestita dal servizio di pronto intervento ai fini della sicurezza della distribuzione del gas ma ritengono troppo severi i requisiti proposti dall'Autorità nell'opzione C1. Vengono quindi proposte dai soggetti diverse formulazioni alternative degli obblighi stessi e della loro entrata in vigore. In particolare viene ritenuto impossibile un immediato rispetto da parte dei distributori dell'obbligo di presidio 24 ore su 24 dei centralini di pronto intervento da parte di personale adeguatamente formato ed in possesso di opportune conoscenze.

6.4 Gli esercenti ritengono inoltre non corretto prevedere che il centralino di pronto intervento debba assicurare il rispetto almeno delle disposizioni della deliberazione 19 giugno 2007, n. 139/07 in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas, integrate dall'indicazione che debba essere data risposta a chi chiama per pronto intervento entro massimo 60 secondi.

Si segnala infatti che tali requisiti sono adatti ad un centralino di tipo commerciale e si sostiene che non ci siano evidenze di problemi di affollamento o di mancata risposta da parte dei centralini di pronto intervento. Gli unici disagi si sarebbero riscontrati nei casi di eventi collettivi di grande entità per i quali, tuttavia, la squadra di intervento si reca sul posto già dopo la prima chiamata. L'eventuale attesa al telefono dei successivi chiamanti non implicherebbe quindi un pericolo per la pubblica incolumità.

Orientamenti finali

6.5 L'Autorità ribadisce l'importanza, ai fini della sicurezza e della pubblica incolumità, di introdurre requisiti più stringenti ed omogenei per il pronto intervento e, alla luce dei contributi ricevuti, propone che, fermo restando quanto già stabilito dal Testo integrato per la qualità dei servizi gas, a partire dall'1 gennaio 2009 sia previsto per ogni distributore di gas:

- a) l'obbligo di disporre o di avvalersi per tutti gli impianti di distribuzione gestiti di uno o più centralini di pronto intervento che abbiano almeno le caratteristiche ora previste per gli esercenti che richiedono gli incentivi;
- b) l'obbligo di dare risposta alla chiamata di pronto intervento entro 60 secondi tramite un operatore in grado di impartire le prime disposizioni indispensabili per scongiurare un eventuale incidente da gas combustibile e di attivare tempestivamente la squadra di pronto intervento, ove necessaria.

È fatta salva la possibilità per il distributore di segnalare casi eccezionali di congestione del centralino di pronto intervento che non gli abbiano consentito di rispettare tale obbligo di servizio, documentandone le cause.

6.6 L'Autorità, infine, condivide le criticità evidenziate dai distributori relativamente alla proposta di prevedere che il centralino di pronto intervento debba assicurare il rispetto almeno delle disposizioni della deliberazione 19 giugno 2007, n. 139/07 in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas e ritiene quindi opportuno non dare attuazione alla proposta stessa, anche tenuto conto dei tempi contenuti di messa in sicurezza degli impianti in presenza di dispersioni su parti non interrate di classe A1 e A2 (circa 26 minuti nel 2007). Tuttavia, data la rilevanza della tempestività di risposta alla chiamata di pronto intervento e della competenza dell'operatore che risponde alla chiamata, l'Autorità intende rafforzare la propria azione di vigilanza su tali aspetti del servizio di pronto intervento.

Spunto di consultazione Q.13: Obiettivo di regolazione C: miglioramento del servizio di pronto intervento e omogeneizzazione del comportamento tra i distributori

Condividete la proposta dell'Autorità in tema di miglioramento del servizio di pronto intervento e omogeneizzazione del comportamento tra i distributori? Se no, per quali motivi?

Livello generale per pronto intervento ed obbligo di servizio

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 6.7 L’Autorità ha ribadito la non sovrapposibilità dei due meccanismi di reazione amministrativa in tema di pronto intervento (il comma 11.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas che impone al distributore l’“obbligo di servizio” di arrivare sul luogo di intervento entro 60 minuti dalla chiamata di pronto intervento per almeno il 90% delle chiamate e l’articolo 23 del medesimo Testo integrato che impone al distributore il rispetto di un “livello generale” pari al 95% delle chiamate con arrivo sul luogo di pronto intervento entro 60 minuti e dispone il pagamento di una penalità pari a 500 euro per ogni intervento mancante al raggiungimento del livello generale stesso).
- 6.8 L’Autorità ha inoltre ritenuto opportuno, come peraltro richiesto dalle Associazioni dei distributori e venditori di gas, proporre l’introduzione specifiche disposizioni circa il servizio di pronto intervento in caso di impianti di distribuzione con un esiguo numero di chiamate affinché il rispetto del livello generale e degli obblighi di servizio non sia pregiudicato da un singolo evento. A tal fine si è proposto di introdurre una franchigia assoluta pari ad un evento per gli impianti di distribuzione di gas che servono fino a 1.000 clienti finali.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 6.9 I distributori condividono l’introduzione di specifiche disposizioni circa il servizio di pronto intervento per impianti di distribuzione con un esiguo numero di chiamate ma ritengono che la franchigia vada estesa agli impianti con qualunque numero di clienti allacciati perché non sempre la numerosità delle chiamate è proporzionale al numero di clienti. Intervengono infatti fattori di tipo fisico, impiantistico e di eventuale vetustà.

Orientamenti finali

- 6.10 L’Autorità, in accoglimento delle osservazioni dei distributori, propone di introdurre per tutti gli impianti di distribuzione di gas una franchigia assoluta pari ad un evento applicabile all’obbligo di servizio di cui al comma 11.2 del Testo integrato ed al livello generale di cui all’articolo 23 del medesimo Testo integrato.

Spunto di consultazione Q.14: Livello generale ed obblighi di servizio per pronto intervento

<i>Condividete le proposte dell’Autorità in materia di livello generale e di obblighi di servizio per pronto intervento? Se no, per quali motivi?</i>

7. Continuità del servizio di distribuzione del gas

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 7.1 L’Autorità ha segnalato che la marginalità del fenomeno delle interruzioni della fornitura di gas potrebbe giustificare la semplificazione della regolazione attuale della continuità; tuttavia, tenuto conto del perdurare di interventi di sostituzione o risanamento di reti in ghisa e in acciaio non protetto, nonché dei rischi connessi con il periodo di transizione legato a numerose gare per il rinnovo delle concessioni, ne ha suggerito il mantenimento.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

7.2 Sulla proposta dell'Autorità si è registrata un'ampia condivisione.

Orientamenti finali

7.3 L'Autorità conferma la proposta formulata nel primo documento per la consultazione.

8. Ulteriori proposte per il terzo periodo di regolazione

Obblighi in tema di sostituzione/risanamento delle condotte in ghisa

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

8.1 L'Autorità, al fine di favorire l'attuazione dell'obbligo di servizio nonché la vigilanza sul rispetto dello stesso, ha proposto di rafforzare l'obbligo di servizio di sostituzione o risanamento della ghisa con giunti canapa e piombo (minimo il 30% rispetto a quanto in esercizio al 31 dicembre 2003 entro il 31 dicembre 2008 e completamento entro il 31 dicembre 2014) prevedendo per il distributore di gas ulteriori obblighi intermedi di servizio per la sostituzione o risanamento della ghisa con giunti canapa e piombo per il periodo 2009 – 2014:

- a) minimo il 50% entro il 31 dicembre 2010;
- b) minimo il 70% entro il 31 dicembre 2012.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

8.2 Molti dei soggetti consultati si sono dichiarati contrari alla proposta dell'Autorità ritenendo che introduca una eccessiva rigidità nel raggiungimento di un obiettivo finale comunque già fissato (completamento della sostituzione o del risanamento entro il 31 dicembre 2014) e possa pregiudicare la corretta attuazione di piani già definiti dagli esercenti. Si segnala inoltre che il distributore non può essere considerato responsabile di eventuali non ottemperanze dell'obbligo dovute a cause esterne, tra cui, ad esempio, il mancato ottenimento delle necessarie autorizzazioni da parte degli enti locali competenti.

Orientamenti finali

8.3 L'Autorità, alla luce delle osservazioni ricevute, tenuto conto della rilevanza della sostituzione o risanamento della ghisa con giunti canapa e piombo ai fini della riduzione delle dispersioni e considerato che i nuovi obblighi intermedi proposti nel primo documento di consultazione risultano in linea con i tassi di sostituzione o risanamento comunicati dai distributori, conferma le proposte di cui al precedente punto 8.1.

Spunto di consultazione Q.15: Sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo

Condividete la proposta in materia di sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo? Se no, per quali motivi?

Obblighi in tema di protezione catodica delle reti in acciaio

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

8.4 L'Autorità ha proposto di rafforzare, anche per i distributori di gas diversi dal gas naturale, gli obblighi di servizio di registrazione e comunicazione sullo stato di effettiva protezione catodica delle reti in acciaio. A tal fine si è proposto, attraverso il contributo dell'Associazione per la Protezione dalle Corrosioni Elettrolitiche (Apce) di:

- a) individuare una metodologia, semplificata rispetto a quella prevista per il gas naturale, che consenta di stabilire se la rete sia o meno in protezione catodica secondo quanto previsto dalla legislazione e dalla normativa tecnica vigente in materia;
- b) elaborare specifiche linee guida relative alla protezione catodica che prevedano anche la compilazione di un "Rapporto annuale dello stato elettrico della rete".

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

8.5 Sulla proposta dell'Autorità si è registrata un'ampia condivisione con l'eccezione dell'associazione di categoria degli esercenti di gas diversi dal gas naturale che ha richiesto di tenere in considerazione le peculiarità e le maggiori difficoltà di tali distribuzioni.

Orientamenti finali

8.6 L'Autorità, alla luce dell'importanza dell'attività di protezione catodica delle reti in acciaio ai fini della sicurezza e della pubblica incolumità, ritiene opportuno confermare la proposta formulata nel primo documento per la consultazione che prevede già che la metodologia che consenta di stabilire se la rete sia o meno in protezione catodica possa essere semplificata rispetto a quella prevista per il gas naturale.

Spunto di consultazione Q.16: Registrazione e comunicazione in materia di protezione catodica delle reti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale

Condividete la proposta in materia di registrazione e comunicazione in materia di protezione catodica delle reti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale? Se no, per quali motivi?

8.7 L'esame dei dati comunicati dai distributori di gas naturale evidenzia che a fine 2006 vi sono ancora impianti di distribuzione con parti delle reti in acciaio non in protezione catodica. Benché l'obbligo di mettere in protezione catodica le reti in acciaio di distribuzione del gas sia stato stabilito in Italia solo a partire dal 1952⁵,

⁵ La Circolare N° 38 del 15 maggio 1952 del Ministero dell'Interno affermava che "in zone soggette a correnti vaganti dovrà essere realizzata una protezione elettrica di sicura e continua efficienza". Tale obbligo è stato reiterato dalla Circolare n. 56 del 16 maggio 1964 del Ministero dell'Interno, dal

l'Autorità ritiene indispensabile, ai fini di ridurre il numero di dispersioni dalle reti di distribuzione di gas naturale, che gli esercenti provvedano entro il 2015 a porre le condotte in acciaio non ancora in protezione catodica in condizione di efficace applicazione della protezione catodica (di seguito per brevità messa in efficace protezione catodica) o a provvedere in alternativa alla loro eventuale sostituzione. Si propone pertanto l'introduzione dei seguenti obblighi di servizio con riferimento alle reti in acciaio non protetto catodicamente al 31 dicembre 2006:

- a) reti in acciaio in MP/AP: completa messa in efficace protezione catodica o eventuale sostituzione entro il 31 dicembre 2011;
- b) reti in acciaio in BP, completa messa in efficace protezione catodica o eventuale sostituzione:
 - (i) di almeno il 30% delle condotte entro il 31 dicembre 2010;
 - (ii) di almeno il 70% delle condotte entro il 31 dicembre 2013;
 - (iii) del 100% entro il 31 dicembre 2015.

Spunto di consultazione Q.17: Obblighi di messa in efficace protezione catodica o sostituzione dei tratti di rete di gas naturale in acciaio non protetto catodicamente

Condividete la proposta in materia di obblighi di messa in efficace protezione catodica o sostituzione dei tratti di rete di gas naturale in acciaio non protetto catodicamente? Se no, per quali motivi?

Periodi di avviamento e di subentro

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 8.8 Al fine di rafforzare la propria azione di vigilanza e controllo, l'Autorità ha proposto di ridurre la durata di tali periodi, definendo il periodo di avviamento, ai soli fini della regolazione della qualità dei servizi gas, come "l'intervallo di tempo compreso tra la data di attivazione dell'alimentazione del punto di riconsegna al primo cliente finale servito dal distributore nel comune considerato e il 31 dicembre dell'anno solare successivo". Analogamente si è proposto di definire il periodo di subentro come "l'intervallo di tempo compreso tra la data di subentro da parte del nuovo distributore nella gestione del servizio di distribuzione e il 31 dicembre dello stesso anno solare nonché, per il distributore uscente e nel caso di cessione della gestione in corso d'anno, l'intervallo di tempo compreso tra l'inizio dell'anno e l'ultimo giorno di gestione del servizio di distribuzione". Tali modifiche proposte, dal momento che intervenivano sulle definizioni, erano applicabili anche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas.
- 8.9 Inoltre, al fine di disporre di informazioni tempestive in materia di subentri tra distributori a seguito di gare per il rinnovo delle concessioni, si è proposto di introdurre l'obbligo di servizio:

Decreto 23 febbraio 1971 n. 2445 del Ministero dei Trasporti, che norma gli attraversamenti e i parallelismi ferroviari delle condotte del gas, dal Decreto del 24 novembre 1984 del Ministero degli Interni e, da ultimo, dal Decreto 16 aprile 2008 del Ministero dello Sviluppo Economico e del Ministero dell'Interno.

- a) per il distributore di gas uscente, di comunicare all'Autorità, entro 7 giorni solari dalla data di fine della gestione, la ragione sociale del distributore entrante e la data dell'ultimo giorno di gestione;
 - b) per il distributore di gas entrante, di comunicare all'Autorità, entro 7 giorni solari dalla data di inizio della gestione, la data del primo giorno di gestione, il numero di pronto intervento, gli aspetti economici che avevano caratterizzato l'offerta per l'assegnazione della concessione.
- 8.10 Infine, l'Autorità ha proposto che almeno due mesi prima della data di subentro, il distributore subentrante nella gestione del servizio di distribuzione del gas provvedesse ad inviare comunicazione scritta ai venditori operanti sulle reti acquisite con la quale informare del cambio del soggetto gestore del servizio e fornire con adeguata evidenza il numero telefonico del proprio servizio di pronto intervento. Il venditore, almeno un mese prima della data di subentro, avrebbe dovuto provvedere a fornire le informazioni stesse ad ogni cliente finale servito allacciato alla rete di distribuzione oggetto di subentro.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 8.11 I distributori hanno espresso la loro contrarietà alla riduzione della durata dei periodi di avviamento e di subentro poiché si ritiene necessario tenere in considerazione le reali criticità connesse con i periodi stessi soprattutto quando iniziano nella seconda parte dell'anno.
- 8.12 Per quanto riguarda i nuovi obblighi di servizio in materia di comunicazione nei casi di subentro si ritiene che i tempi previsti non siano coerenti con le situazioni reali riscontrate nei casi di cambio della concessione e se ne propongono modifiche puntuali.

Orientamenti finali

- 8.13 Alla luce delle osservazioni pervenute l'Autorità ritiene opportuno riconfermare la proposta del primo documento relativa al periodo di avviamento e propone, in parziale accoglimento delle richieste dei distributori, di definire il periodo di subentro come:
- a) l'intervallo di tempo compreso tra la data di subentro da parte del nuovo distributore nella gestione del servizio di distribuzione e il 31 dicembre dello stesso anno solare nonché, per il distributore uscente e nel caso di cessione della gestione in corso d'anno, l'intervallo di tempo compreso tra l'inizio dell'anno e l'ultimo giorno di gestione del servizio di distribuzione, se il subentro avviene entro il 30 giugno;
 - b) l'intervallo di tempo compreso tra la data di subentro da parte del nuovo distributore nella gestione del servizio di distribuzione e il 31 dicembre dell'anno solare successivo nonché, per il distributore uscente e nel caso di cessione della gestione in corso d'anno, l'intervallo di tempo compreso tra l'inizio dell'anno e l'ultimo giorno di gestione del servizio di distribuzione, se il subentro avviene dopo il 30 giugno.
- 8.14 Alcuni soggetti hanno sollevato dubbi relativamente all'interpretazione da attribuire alla seguente disposizione riportata nel Testo integrato: "Non rientrano nella definizione di "periodo di subentro" i casi di cambio di ragione sociale, incorporazione o fusione di distributori". L'Autorità intende ribadire che la previsione di obblighi semplificati relativi al periodo di subentro può essere applicata solo ai casi di reale discontinuità nella gestione, quando cioè un impianto

di distribuzione passi a un soggetto che non condivida assetti proprietari comuni con l'esercente uscente.

Spunto di consultazione Q.18: Periodi di avviamento e di subentro

Condividete le proposte di riduzione della durata dei periodi di avviamento e di subentro ai soli fini della regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas? Se no, per quali motivi? Condividete gli ulteriori obblighi di comunicazione? Se no, perché?

Parte II: Qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas

9. Opzioni per il terzo periodo di regolazione

Obiettivo di regolazione D. Aumentare l'efficienza e la non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni.

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

9.1 L'Autorità ha ritenuto opportuno presentare proposte circa la prestazione di esecuzione di lavori semplici, esplicitate tramite le seguenti tre opzioni alternative:

- a) **opzione D.0 (opzione nulla)**, ovvero nessun intervento di regolazione rispetto alla situazione attuale per le disposizioni che hanno attinenza con la prestazione di esecuzione di lavori semplici;
- b) **opzione D.1**, ovvero revisione degli attuali livelli specifici prevedendone la riduzione secondo il seguente schema:
 - i) il vigente livello specifico di 10 giorni lavorativi per clienti finali con gruppi di misura fino alla classe G25 viene abbassato a 7 giorni lavorativi;
 - ii) il vigente standard specifico di 15 giorni lavorativi per clienti finali con gruppi di misura dalla classe G40 viene abbassato a 10 giorni lavorativi;
- c) **opzione D.2**, ovvero revisione degli attuali livelli specifici, con fissazione di tempistiche diverse a seconda di predefinite tipologie di lavoro semplice, da stabilire fino ad un massimo di tre (utilizzando, ad esempio, il criterio della lunghezza dell'allacciamento oppure del numero dei punti di riconsegna), e con il conseguente allineamento della definizione di "esecuzione di lavori semplici" e degli obblighi di registrazione e di comunicazione.

9.2 Dalla valutazione qualitativa preliminare delle opzioni presentate, l'opzione preferibile sembrava essere la D.1 e se ne proponeva, pertanto, l'adozione.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

9.3 La maggioranza dei soggetti che hanno preso parte alla consultazione non condivide l'opportunità di diminuire i tempi massimi previsti per la prestazione in esame, anche in considerazione delle proposte inerenti alla revisione della disciplina degli indennizzi automatici. Si ritiene, infatti, che il nuovo meccanismo per la corresponsione degli indennizzi automatici possa già garantire un miglioramento, visto che vuole penalizzare il ritardo nell'esecuzione delle prestazioni; tali soggetti hanno detto di preferire l'opzione nulla. Una associazione di distributori e di venditori, inoltre, evidenzia che si rischia di far venire meno uno dei parametri di valutazione in sede di gara per l'aggiudicazione del servizio, poiché la contrazione delle tempistiche massime attualmente previste inibisce la possibilità del distributore di offrire all'Ente concedente livelli di servizio personalizzati in coerenza con l'efficienza della propria organizzazione.

- 9.4 Una società avanza la proposta di unificare a 10 giorni lavorativi il tempo massimo di esecuzione lavori semplici per tutte le classi di gruppo di misura, ai fini di una concreta realizzazione del principio di semplificazione. Mentre, sia una associazione di distributori e di venditori che una impresa di distribuzione suggeriscono una possibile suddivisione dei lavori semplici sulla base della presenza o meno di scavo. La prima, pur valutando antieconomica l'opzione D.1, propone eventualmente un percorso progressivo di due anni così articolato:
- 9 giorni fino alla classe G25 e 12 giorni dalla classe G40, per l'anno 2009;
 - 8 giorni fino alla classe G25 e 10 giorni dalla classe G40, per l'anno 2010;
 - 7 giorni fino alla classe G25 e 10 giorni dalla classe G40, per l'anno 2011.
- 9.5 Una società ritiene preferibile l'opzione D.0, in considerazione dello sforzo fatto dai distributori per l'applicazione del Testo integrato della qualità dei servizi gas e della ancora alta percentuale di fuori standard, ma propone comunque una gradualità di applicazione nel caso di conferma della preferenza per l'opzione D.1, così strutturata:
- 9 giorni fino alla classe G25 e 13 giorni dalla classe G40, per l'anno 2009;
 - 8 giorni fino alla classe G25 e 11 giorni dalla classe G40, per l'anno 2010;
 - 7 giorni fino alla classe G25 e 12 giorni dalla classe G40, per il 2011/2012.
- 9.6 Una impresa di distribuzione segnala che la riduzione delle tempistiche potrebbe causare un aumento dei fuori standard soprattutto in aree urbane soggette a vincoli architettonici e paesaggistici; si preferisce l'opzione D.0 oppure la D.2, introducendo però il criterio di escludere dai nuovi standard la realizzazione di nuovi allacciamenti con più di 5 punti di riconsegna, in analogia con l'articolo 38, comma 4, del Testo integrato della qualità dei servizi gas. In merito a tale articolo, che prevede la non applicazione dello standard generale riguardante l'esecuzione di lavori complessi "ai lavori che richiedano l'estensione e/o il potenziamento della rete o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali", un'altra società evidenzia una difficoltà interpretativa della definizione di "esecuzione di lavori semplici", che potrebbe ricomprendere la citata categoria di lavori complessi esenti, assoggettandoli ai relativi standard specifici e vanificando, di conseguenza, l'esenzione introdotta. Per chiarire la distinzione si propone la seguente modifica della definizione di "esecuzione di lavori semplici": *"(i) per i clienti allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, nel caso di singoli o di più clienti fino ad un massimo di quattro, mediante un'unica presa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura; (ii) per i clienti allacciati o da allacciare alla rete di alta o media pressione ed alimentati in bassa pressione, nel caso di singoli clienti o di più clienti fino ad un massimo di quattro, mediante un'unica presa, e per i quali è prevista l'installazione di gruppi di misura fino alla classe G6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;"*.
- 9.7 Una impresa di distribuzione ha analizzato i dati concernenti la prestazione di esecuzione lavori semplici e verificato che vi sono confluiti lavori che non hanno previsto attività di scavo, ma solo rifacimenti di parti esterne o interventi minimi;

suggerisce, quindi, di monitorare più categorie di lavori meglio definite, ad esempio allacciamenti con opere di scavo, ma di non aumentare i tempi massimi previsti attualmente, che sembrano assolutamente ragionevoli. Infine, una società ha condiviso la preferenza per l'opzione D.1.

Orientamenti finali

- 9.8 L'analisi dei dati raccolti tramite il sistema telematico predisposto dall'Autorità ha confermato, anche per l'anno solare 2007, le considerazioni riportate per il 2006 nel capitolo riguardante le motivazioni economiche e sociali del primo documento per la consultazione. Infatti, con riferimento ai clienti finali alimentati in bassa pressione con gruppo di misura di classe fino al G6, che è la tipologia di utenza che genera la quasi totalità delle richieste di prestazioni di qualità commerciale, l'esecuzione di lavori semplici risulta essere la prestazione con la percentuale più elevata di mancato rispetto dello standard, pur con un miglioramento rispetto al 2006, in quanto si attesta attorno al 5%, e con una riduzione del numero totale delle richieste che passa da 224.788 (per il 2006) a 204.557 (per il 2007). Per quanto concerne i tempi medi di effettuazione delle prestazioni, per l'esecuzione lavori semplici si registra un peggioramento del valore che sale da 5,7 a 7,3 giorni lavorativi.
- 9.9 I dati sembrano rafforzare le posizioni dichiarate da alcune imprese di distribuzione in risposta alla consultazione, che mettono in rilievo gli sforzi fatti per garantire il rispetto delle disposizioni del Testo integrato della qualità dei servizi gas. L'opzione individuata come preferita nel primo documento per la consultazione potrebbe generare un ulteriore aumento dei fuori standard, visto che propone un abbassamento dei tempi massimi. È probabile che lo sfioramento del limite accada principalmente per alcune tipologie di lavoro semplice, che richiedono attività particolarmente impegnative e per le quali potrebbe essere più opportuna la soluzione prospettata dall'opzione D.2. Questa, però, non ha ottenuto grandi consensi e, al momento, appare piuttosto prematura, sia in considerazione dei dati citati al precedente paragrafo che dell'impatto gestionale e organizzativo già espresso nelle valutazioni qualitative "Basso" e "Medio-Basso", assegnate in corrispondenza rispettivamente dei criteri "Economicità per gli esercenti" e "Semplicità amministrativa" nella tabella 8, paragrafo 10.5, del primo documento per la consultazione. E' altresì vero che, come peraltro evidenziato da alcuni soggetti, la revisione della disciplina degli indennizzi automatici, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per cause imputabili all'esercente, in linea con quanto fissato per il settore elettrico, potrebbe favorire di per sé una certa virtuosità grazie al meccanismo di crescita del corrispettivo in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione.
- 9.10 Alla luce di quanto detto, l'Autorità ritiene di accogliere la proposta di lasciare inalterata la regolazione vigente in tema di esecuzione di lavori semplici, ossia di preferire l'opzione nulla D.0. Circa, poi, l'esigenza di modificare la definizione di lavori semplici, per rendere chiara la non appartenenza alla suddetta categoria delle tipologie di cui all'articolo 38.4 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, si propone lo spostamento del già citato comma all'articolo inerente l'"Ambito di applicazione".

Spunto di consultazione Q.19: Obiettivo di regolazione D: esecuzione di lavori semplici

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di esecuzione di lavori semplici? Se no, per quali motivi?

10. Ulteriori proposte per il terzo periodo di regolazione

Gradualità di estensione della regolazione della qualità commerciale

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 10.1 Il Testo integrato della qualità dei servizi gas prevede regimi semplificati in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale in funzione del numero di clienti finali alimentati in bassa pressione dal distributore (se minore o uguale a 3.000 e se minore o uguale a 5.000, ma maggiore di 3.000) e non si applica nei comuni in corso di avviamento o di subentro del servizio di distribuzione, limitatamente a tale periodo.
- 10.2 Nel primo documento per la consultazione l'Autorità ha avanzato delle proposte per i regimi di avviamento e di subentro, che sono state già trattate nella precedente parte inerente la sicurezza e continuità del servizio, ed ha prospettato l'estensione della regolazione della qualità commerciale a tutti i distributori secondo la seguente tempistica:
- a) 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;
 - b) dal 1° gennaio 2010 per i distributori con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione inferiore a 3.000.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 10.3 I soggetti che hanno risposto a questo spunto di consultazione si sono detti concordi con quanto esplicitato nel primo documento per la consultazione. Una associazione di distributori e di venditori ed una impresa di distribuzione evidenziano che il principio di gradualità temporale potrebbe essere applicato in funzione della dimensione dell'impianto distributivo e, quindi, indipendentemente dalla dimensione del gestore.
- 10.4 L'associazione nazionale di imprese gas di petroli liquefatti richiama il fatto che attualmente la qualità commerciale non si applica a chi esercisce reti alimentate con gas diversi dal gas naturale e che il rapporto commerciale che si instaura tra cliente e fornitore è molto diverso da quello esistente nel settore del gas naturale, essendo di per sé costante e continuo. In più, come già anticipato in materia di sicurezza e continuità del servizio, si ritiene che l'allargamento degli obblighi potrebbe comportare un incremento degli oneri amministrativi ed economici con conseguenti aumenti tariffari per i consumatori ed il rischio di disincentivare lo sviluppo delle reti alimentate a gas diversi dal gas naturale. L'auspicio e la richiesta è che permanga l'esclusione dagli obblighi in materia di qualità commerciale.
- 10.5 Una società sottolinea la necessità di prevedere una gradualità nell'implementazione dei nuovi obiettivi di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas; ritiene necessario un periodo di transizione per permettere agli

operatori l'adeguamento dei sistemi e delle procedure alle numerose iniziative di miglioramento degli standard qualitativi proposte nel primo documento per la consultazione.

Orientamenti finali

- 10.6 In considerazione dei pareri emersi dalla consultazione, l'Autorità ritiene di confermare le proposte in tema di estensione della regolazione della qualità commerciale, con la gradualità presentata nel primo documento per la consultazione. Inoltre, accogliendo l'istanza avanzata da coloro che gestiscono reti alimentate con gas diversi dal gas naturale, considera opportuno mantenere il regime di esclusione attualmente vigente per questi esercenti.
- 10.7 L'Autorità, infine, intende estendere la gradualità di cui al precedente paragrafo 10.2 anche ai venditori di gas naturale con meno di 5.000 clienti finali.

Spunto di consultazione Q.20: Gradualità di estensione della regolazione della qualità commerciale

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di gradualità di estensione della regolazione della qualità commerciale? Se no, per quali motivi?

Verifica del gruppo di misura su richiesta dal cliente finale

- 10.8 Nel primo documento per la consultazione l'Autorità ha affrontato il tema della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, proponendo in generale un rafforzamento della regolazione per le parti di propria competenza nonché la trasformazione, dal 1° gennaio 2009, del livello generale vigente in livello specifico ed esprimendo la volontà di anticipare già a valle della prima fase di consultazione l'adozione di un provvedimento per l'integrazione dell'articolo 43 del Testo integrato della qualità dei servizi gas.
- 10.9 Dopo aver analizzato le osservazioni pervenute in materia, l'Autorità ha approvato la deliberazione ARG/gas 51/08, recante nuove disposizioni in tema di verifica del gruppo di misura del gas su richiesta del cliente finale, rinviando però alcune decisioni ad una successiva fase, anche per tenere conto delle future determinazioni in materia di telemisura del gas.
- 10.10 In considerazione del breve periodo intercorso tra l'emanazione della deliberazione ARG/gas 51/08 e la pubblicazione del presente documento per la consultazione, si ritiene opportuno non avanzare ulteriori proposte, ma attendere la conclusione di un primo periodo di attuazione delle nuove norme, che potrebbe essere individuato in sei mesi, per verificare lo stato dell'arte, effettuare un monitoraggio e progettare possibili disposizioni a modifica ed integrazione di quanto attualmente vigente, raccogliendo tutti gli elementi utili alla finalizzazione dei contenuti, ad esempio, tramite richieste di informazione ed incontri con gli esercenti.

Spunto di consultazione Q.21: Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale? Se no, per quali motivi?

Richiesta di preventivo per lavori semplici e complessi

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

10.11 Nel primo documento per la consultazione l'Autorità ha ritenuto opportuno affrontare la tematica relativa alla pressione di fornitura quale aspetto rilevante della qualità commerciale del servizio offerto, prevedendo per il distributore di gas, anche con riferimento ai clienti finali alimentati in MP/AP, l'obbligo di:

- a) predisporre il preventivo anche in caso di potenziamento/estensione della rete e tenuto conto della pressione minima garantita richiesta dal cliente finale;
- b) inserire tra i dati minimi che il preventivo deve contenere anche quello del valore di pressione minima di fornitura;
- c) 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.

10.12 Si è, altresì, prospettato che il valore della pressione di fornitura venga inserito nei contratti di fornitura quale parametro tecnico, in considerazione della sua importanza per i processi produttivi, evidenziando che il venditore potrà richiedere tale servizio al distributore con il quale ha in essere il rapporto contrattuale di vettoriamento.

10.13 Infine, i soggetti sono stati sollecitati ad esprimersi circa la possibilità di introdurre uno standard specifico per la verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale in linea con quanto fatto nel settore elettrico per la verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente finale, trasformato da standard generale in specifico a partire dal 1° gennaio 2008, con un tempo massimo fissato in 30 giorni lavorativi.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

10.14 In diversi hanno messo l'accento sulla complessità della problematica e su come, da sempre, il distributore dedichi attenzione e professionalità al tema al fine di garantire un corretto esercizio della rete; non si concorda con il fatto di prendere a riferimento la norma UNI EN 437 e si evidenzia che sull'argomento è attivo un tavolo del Comitato Italiano Gas (CIG). Ugualmente, per quanto riguarda le informazioni da rendere disponibili al cliente finale sul preventivo, in molti sottolineano che la definizione di un valore di pressione minima garantita può essere condivisa solo per le utenze direttamente alimentate da una rete di MP/AP. Una società ritiene che, per il momento, per utenze alimentate in bassa pressione, sia sufficiente indicare nei preventivi che la fornitura verrà eseguita in bassa pressione, con valori della pressione relativa di fornitura corrispondenti a quelli della 7^a specie (non superiore a 0,04 bar), mentre per le forniture in MP/AP si propone che il distributore indichi nel preventivo la pressione richiesta, fermo restando il fatto che tale pressione minima garantita sul punto di

riconsegna dovrà comunque tenere conto della tolleranza prevista nella regolazione dei riduttori della pressioni di fornitura. Una impresa di distribuzione avanza l'ipotesi di un rinvio di qualsiasi decisione in merito successivamente alla definizione, in ambito CIG, del quadro normativo di riferimento sull'esercizio delle reti in bassa pressione.

- 10.15 Un'associazione di distributori e di venditori evidenzia che, anche a fronte della garanzia di una pressione minima di fornitura, si possono generare delle situazioni che richiedono l'abbassamento di tale pressione (ad esempio, per permettere l'effettuazione di interventi tecnici sulla rete). La prassi già in uso prevede che si stipulino accordi (anche a tre, ossia tra distributore, cliente finale e venditore) in cui viene concordato un regime di pressione di esercizio standard o, a volte, un regime di pressione minimo e viene indicata la possibilità di ulteriore riduzione (e/o di interruzione, se e quando possibile sempre con preavviso) per motivi tecnici.
- 10.16 I venditori che hanno risposto alla consultazione non condividono la proposta sull'inserimento della pressione minima garantita nei contratti di fornitura, in quanto si tratta di un parametro sul quale non hanno possibilità di agire direttamente e che è nella responsabilità di un soggetto diverso. Un venditore ritiene comunque utile il suo inserimento a livello di preventivo, vista l'importanza soprattutto per i processi produttivi.
- 10.17 Una società considera questa previsione alquanto onerosa e poco tutelante per il venditore, considerato che è il distributore a dover assicurare tale pressione minima sia nei confronti dell'utente della rete di distribuzione che nei confronti del cliente finale.
- 10.18 Infine, in molti non ravvisano l'esistenza di un beneficio effettivo nell'introduzione di uno standard specifico per la verifica della pressione di fornitura, visti i bassi numeri delle richieste di tale prestazione. Una società propone di includere le azioni migliorative con effetti incrementativi delle pressioni minime d'esercizio tra quelle incentivate ai fini dei recuperi di sicurezza.

Orientamenti finali

- 10.19 L'Autorità reputa fondamentale individuare una normativa tecnica di riferimento per il tema della pressione sia per motivi di sicurezza che di equità di trattamento dei clienti allacciati, visto che la pressione è un parametro fisico che entra nella determinazione dei volumi riconsegnati. Il Ministero dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministero dell'Interno, ha emanato il 16 aprile scorso la Regola tecnica della distribuzione di gas, già citata al precedente punto 4.48. L'Autorità ritiene, però, più utile richiamare la cosiddetta *Gas Appliances Directive* (GAD), conforme all'Articolo 2 della direttiva 29 giugno 1990, 90/396/EEC, recepita dal DPR 661/96, che definisce i valori della pressione di fornitura (in mbar) minima, massima e nominale.
- 10.20 Per quanto concerne le proposte contenute nel primo documento per la consultazione sull'inserimento nel preventivo del valore di pressione minima di fornitura, riprese al precedente punto 10.11, l'Autorità intende confermare tali prescrizioni almeno per i clienti finali alimentati in MP/AP, prevedendo un obbligo di servizio per il distributore circa il mantenimento nel tempo del valore individuato in fase di preventivazione.

10.21 Passando a trattare la prestazione di verifica della pressione su richiesta del cliente finale, pur essendo stato soppresso nel II periodo di regolazione lo standard generale relativo a tali verifiche, sono stati mantenuti gli obblighi di registrazione del numero delle richieste e del tempo di invio dell'esito della verifica. Si ritiene pertanto, stante l'assenza di particolari criticità, di confermare la definizione del corrispondente livello specifico in analogia a quanto fatto per il settore elettrico.

Spunto di consultazione Q.22: Richiesta di preventivo per lavori semplici e complessi e di verifica della pressione di fornitura

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di richiesta di preventivo per lavori semplici e complessi e di verifica della pressione di fornitura? Se no, per quali motivi?

Allineamento della qualità commerciale tra settore del gas e settore elettrico

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

10.22 Nel primo documento per la consultazione, si è proposto di allineare alcune definizioni del Testo integrato della qualità dei servizi gas con quelle riportate nel Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011, approvato con la deliberazione 19 dicembre 2007, n. 333/07, (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi elettrici).

10.23 Si è prospettata, altresì, l'introduzione per il settore gas di due delle principali revisioni definite dal Testo integrato della qualità dei servizi elettrici, riguardanti:

- a) la disciplina degli appuntamenti con i clienti finali, prevedendo l'estensione dell'indennizzo automatico per mancato rispetto della fascia di puntualità a tutti gli appuntamenti fissati con il richiedente ed eliminando la caratteristica di alternatività nei confronti di quello per mancato rispetto dello standard di tempestività, qualora applicabile alla prestazione richiesta, così da evitare tempi eccessivamente dilatati per l'effettuazione della prestazione; si è, inoltre, sostituito il concetto di "personalizzato" con "posticipato", riferendosi all'appuntamento fissato su richiesta del cliente finale in data successiva a quella proposta dall'esercente;
- b) la disciplina del calcolo degli indennizzi automatici, che vengono aumentati in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, secondo il seguente meccanismo:
 - (i) 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;
 - (ii) 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;
 - (iii) 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;

- c) la disciplina delle modalità di corresponsione al cliente finale degli indennizzi automatici, stabilendo che il pagamento avvenga:
 - i) entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard (esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento);
 - ii) 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.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 10.24 Dalla consultazione è emerso che quasi tutti condividono l'obiettivo generale che si intende perseguire, ma la maggioranza non è concorde con le modifiche prospettate. Nello specifico, una associazione di distributori e di venditori condivide l'allineamento tranne che per il tema degli appuntamenti personalizzati, in quanto ritiene che l'estensione delle modalità ora applicate nel settore elettrico non possa portare significativi benefici al sistema gas, mentre comporterebbe un aumento dei volumi di attività dei processi di rendicontazione. Un'impresa di distribuzione suggerisce l'istituzione di un tavolo tecnico di settore coordinato oppure, in alternativa, richiede di non modificare quanto attualmente in vigore.
- 10.25 Diversi soggetti non sono d'accordo sull'abbassamento a 2 giorni lavorativi del tempo massimo a disposizione del venditore per girare le richieste al distributore, così come ritengono ridondante l'acclusione dello schema di contratto al preventivo, poiché rilevano che il venditore deve essere libero di gestire la fase precontrattuale con le modalità preferite. Circa la definizione di "data di ricevimento", poi, una associazione di distributori e di venditori propone di definire delle finestre temporali, al di fuori delle quali vale il giorno lavorativo successivo.
- 10.26 Per quanto riguarda la disciplina di revisione degli indennizzi automatici, alcuni osservano che l'aumento del corrispettivo in funzione del ritardo nell'esecuzione della prestazione è un metodo complesso, che presenta difficoltà di implementazione per gli esercenti e di comprensione per i clienti finali. Un solo soggetto condivide le proposte in quanto volte a favorire la semplificazione delle attività informatiche, mentre in diversi sollecitano un differimento dei tempi, indicando un'attuazione graduale a partire dall'1 gennaio 2010.
- 10.27 Infine, una società rileva che non viene presa in considerazione la configurazione, diffusa nell'attuale scenario di mercato, per la quale il venditore è un soggetto diverso dall'utente della rete.

Orientamenti finali

- 10.28 La finalità generale relativa al conseguimento della convergenza delle disposizioni vigenti per i due settori, soprattutto per la qualità commerciale, è per l'Autorità di fondamentale importanza, pertanto non si ritiene possibile definire la revisione della materia disciplinata dal Testo integrato della qualità dei servizi

gas senza tener conto di quanto già deliberato in materia per il settore elettrico. Alla luce delle osservazioni pervenute, però, potrebbero essere valutati eventuali meccanismi di gradualità, oltre alla modifica della regolazione degli appuntamenti di cui al punto seguente.

- 10.29 A seguito di alcune segnalazioni pervenute successivamente all'approvazione del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici, l'Autorità intende modificare leggermente la regolazione degli appuntamenti per entrambi i settori in modo da responsabilizzare i clienti al rispetto degli appuntamenti. La mancata presenza del cliente a un appuntamento (concordato ovviamente con il cliente stesso) è fonte di costi per le imprese e in ultima analisi per il sistema. In corrispondenza con l'entrata in vigore della nuova regolazione degli appuntamenti, che saranno tutti soggetti a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità per cause imputabili all' esercente, l'Autorità propone che qualora l'appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza del cliente, il tempo per l'esecuzione della prestazione decorra dal momento in cui il richiedente fissi un nuovo appuntamento con l' esercente. L'Autorità intende modificare il Testo integrato della qualità dei servizi elettrici per applicare anche al settore elettrico questa regola, che costituisce un disincentivo al cliente a comportamenti non virtuosi (concordare un appuntamento e poi non essere presente) in quanto in tali casi si riazzerà il computo del tempo per l'esecuzione della prestazione.

Spunto di consultazione Q.23: Allineamento del settore del gas al settore elettrico

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di allineamento della regolazione della qualità commerciale del settore del gas a quella del settore elettrico? Se no, per quali motivi?

Atti autorizzativi ed anticipazione degli appuntamenti

Sintesi delle proposte del primo documento per la consultazione

- 10.30 Nel primo documento per la consultazione sono stati trattati anche un paio di argomenti emersi in esito alle riunioni condotte con i principali esercenti, ossia la revisione della definizione di "tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi", così da considerare correttamente alcune casistiche specifiche, e la possibilità di effettuare gli appuntamenti in anticipo rispetto alla fascia di puntualità inizialmente prevista, per evitare che sia perso tempo, a danno dell'efficienza, quando l'operatore dell' esercente arriva sul posto dell'appuntamento prima dell'inizio della fascia oraria definita con il cliente finale.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 10.31 In generale, i soggetti si sono detti concordi con le proposte. Un'associazione di distributori e di venditori chiede di considerare anche la possibilità che ogni qual volta l'esecuzione del lavoro comporti l'ottenimento di atti autorizzativi da terzi esso possa essere classificato come complesso e, quindi, non sia applicabile lo standard specifico. Una società suggerisce di inserire nella definizione di "atti autorizzativi" anche i pareri obbligatori necessari all'ottenimento di concessioni, autorizzazioni e servitù, indispensabili per l'esecuzione della prestazione e, nel caso in cui più atti autorizzativi fossero tra di loro vincolati, di computare come tempo di sospensione il periodo intercorrente tra la data di richiesta del primo

atto autorizzativo (protocollo esercente) e la data di arrivo dell'ultimo atto autorizzativo.

- 10.32 Un'impresa di distribuzione ed un'associazione di distributori e di venditori propongono quale possibile semplificazione quella di considerare gli atti vincolati come un'unica pratica, di "ottenimento permessi vincolati", per cui sarebbe sufficiente registrare le due date di richiesta e di rilascio. Quest'ultima concorda con le proposte formulate tranne nel caso in cui l'Ente concedente richieda, mentre è in corso l'iter autorizzativo, atti aggiuntivi per il rilascio del permesso. Un'altra impresa di distribuzione, invece, propone di tracciare un tempo complessivo per la richiesta dei vari atti autorizzativi, diverso da quello per l'esecuzione dei lavori, dato dalla somma dei vari tempi impiegati dal distributore per la formalizzazione delle pratiche; tale valore potrebbe essere ad esempio di 5 giorni per un'unica richiesta e di 20 giorni per autorizzazioni che richiedono più inoltri (tempi molto ridotti rispetto a quelli necessari agli enti esterni per il rilascio dell'autorizzazione).
- 10.33 Per quanto riguarda gli altri aspetti della qualità commerciale, oltre a quelli già esaminati, messi in risalto dalle risposte alla consultazione, un'associazione di distributori e di venditori propone di trasformare in giorni lavorativi lo standard inerente alla prestazione di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, poiché è il solo fissato in giorni feriali e, quindi, di complessa gestione. Sempre in tema, una società suggerisce la definizione di fasce orarie di ricevibilità delle richieste presentate dai venditori, ad esempio dalle ore 8:00 alle ore 17:00; conseguentemente, sarebbe necessario fissare l'orario massimo per la trasmissione dai venditori al distributore della documentazione di avvenuto pagamento da parte del cliente finale.
- 10.34 Un'associazione di distributori e di venditori evidenzia che il Testo integrato della qualità dei servizi gas annovera cause di sospensione dei tempi di esecuzione della prestazione e cause di posticipazione della data da cui decorrono i tempi di effettuazione della prestazione (ad esempio, la comunicazione di ultimazione dei lavori a carico del cliente finale) e che esistono, nella realtà operativa, altre situazioni che necessitano della sospensione dei tempi di esecuzione, come la non rintracciabilità del cliente finale nel caso sia necessario definire un appuntamento per l'esecuzione della prestazione, cause per le quali non è definita una modalità di comportamento alla quale il distributore possa uniformarsi.

Orientamenti finali

- 10.35 Con riferimento alla definizione di "tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi", l'Autorità vede con favore la proposta di ricondurre gli atti vincolati ad un'unica pratica, cosiddetta di "ottenimento permessi vincolati", con l'obbligo di registrare le due date di richiesta e di rilascio, però non considera opportuna una modifica della definizione onde evitare comportamenti poco efficienti e non proattivi da parte del distributore; si potrebbe introdurre un riferimento specifico al fatto che, per gli atti autorizzativi vincolati, ossia dove la presentazione di un atto dipende dall'attestazione del possesso di un altro, senza che sia possibile per il distributore farli partire in contemporanea, il computo del tempo scatti dalla data di richiesta dell'atto inviato per primo, previa archiviazione di adeguata documentazione.
- 10.36 Circa, poi, l'ora effettiva di inizio dell'appuntamento, si reputa che l'inserimento di una disposizione per cui essa possa risultare precedente all'ora di inizio della

fascia di puntualità concordata, soprattutto ai fini della verifica dei dati di qualità di cui alla Parte IV del Testo integrato della qualità dei servizi gas, potrebbe essere interpretata come una deroga tale da condurre alla diffusione di comportamenti non consoni alle finalità del provvedimento, visto che l'articolo 46.4 stabilisce che il cliente assicuri la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere il distributore per tutta la fascia di puntualità concordato con lo stesso.

- 10.37 L'Autorità ha già avuto modo di affrontare le altre tematiche sollecitate dai soggetti che hanno preso parte alla consultazione e ribadisce che non stima opportuno, per il settore gas, trasformare in giorni lavorativi il tempo di riferimento per la prestazione di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità; ugualmente, non ritiene utile individuare delle fasce di ricevibilità da parte del distributore delle richieste, anche in considerazione del fatto che l'articolo 48.8, lettera c), del Testo integrato della qualità dei servizi gas dispone di non contare il giorno di ricevimento della richiesta nel computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni.

Spunto di consultazione Q.24: Atti autorizzativi ed anticipazione degli appuntamenti

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di atti autorizzativi e di anticipazione degli appuntamenti? Se no, per quali motivi?

Appendice 1. Aggiornamento del piano di consultazione

Nel primo documento per la consultazione era stato presentato il piano di sviluppo del procedimento (piano di consultazione). Si riporta di seguito il piano di consultazione aggiornato alla data di pubblicazione del presente documento.

Tabella 7 – Piano AIR di consultazione in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il terzo periodo di regolazione (2009-2012).

Attività	Periodo	Stato
Avvio del procedimento (deliberazione 26 settembre 2007, n. 234/07)	Settembre 2007	✓
Fase di ricognizione e raccolta dati e informazioni (incontri tematici)	Ottobre 2007 – Marzo 2008	✓
Emanazione del primo documento per la consultazione in materia di revisione della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas con opzioni alternative per il III periodo di regolazione	Metà Febbraio 2008	✓
Seminario pubblico di presentazione del primo documento per la consultazione	Inizio Marzo 2008	13-14 marzo 2008
Termine per la presentazione delle osservazioni scritte al primo documento per la consultazione	Fine Marzo 2008	✓
Realizzazione dell'indagine demoscopica sulla soddisfazione e sulle aspettative dei clienti finali dei servizi gas	Marzo - Aprile 2008	Aprile – Luglio 2008
Pubblicazione dei commenti ricevuti (non soggetti a riservatezza) al primo documento per la consultazione	Aprile 2008	Metà Giugno 2008
Svolgimento di incontri tecnici per la discussione e l'esame delle opzioni e delle proposte presentate	Aprile 2008	10 Giugno 2008
Emanazione del secondo documento per la consultazione in materia di revisione della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il III periodo di regolazione	Inizio Maggio 2008	17 Giugno 2008
Seminario pubblico di presentazione del secondo documento per la consultazione	Fine Maggio 2008	Fine Giugno 2008
Termine per la presentazione delle osservazioni scritte al secondo documento per la consultazione	Inizio Giugno 2008	Metà Luglio 2008
Provvedimento di revisione della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il III periodo di regolazione	Fine Giugno 2008	Inizi Agosto 2008

Appendice 2. Analisi dei dati di sicurezza nel periodo 2002-2007

A2.1 Base dei dati per il periodo 2002-2007

La platea dei soggetti regolati sta progressivamente aumentando per l'allargamento della regolazione a soggetti esclusi in prima battuta. Infatti fino al 2005, ad eccezione dell'obbligo relativo all'attività di pronto intervento, non tutti i distributori erano soggetti ai rimanenti obblighi fissati dalla deliberazione n. 236/00. Va sottolineato, inoltre che col tempo, si sta assistendo ad un fenomeno di "emersione" della comunicazione dei dati ai sensi dell'articolo 32 del Testo integrato della qualità del gas derivante da una sempre maggiore qualità nella registrazione dei dati. Inoltre, è opportuno sottolineare che il settore del gas, a differenza di quello elettrico, non ha ancora raggiunta la completa diffusione sia perché la "metanizzazione" non ha ancora interessato tutti i comuni raggiungibili dal servizio sia perché non tutti i clienti sotto rete sono già serviti.

Le analisi presentate di seguito, laddove necessario, sono distribuite per tipologia dimensionale dell'esercente. In particolare la ripartizione è stata effettuata fra grandi esercenti con un numero di clienti finali maggiore di 100.000, medi esercenti con un numero di clienti finali maggiore di 10.000 e minore di 100.000, ed infine i piccoli esercenti con un numero di clienti finali minore di 10.000.

Si evidenzia un progressivo aumento della rete dei grandi esercenti sia AP/MP che BP, mentre i piccoli e medi esercenti registrano una lieve flessione; tale fenomeno è per la maggior parte dovuto alle attività di acquisizione da parte dei grandi esercenti delle reti di distribuzione dei piccoli e medi esercenti.

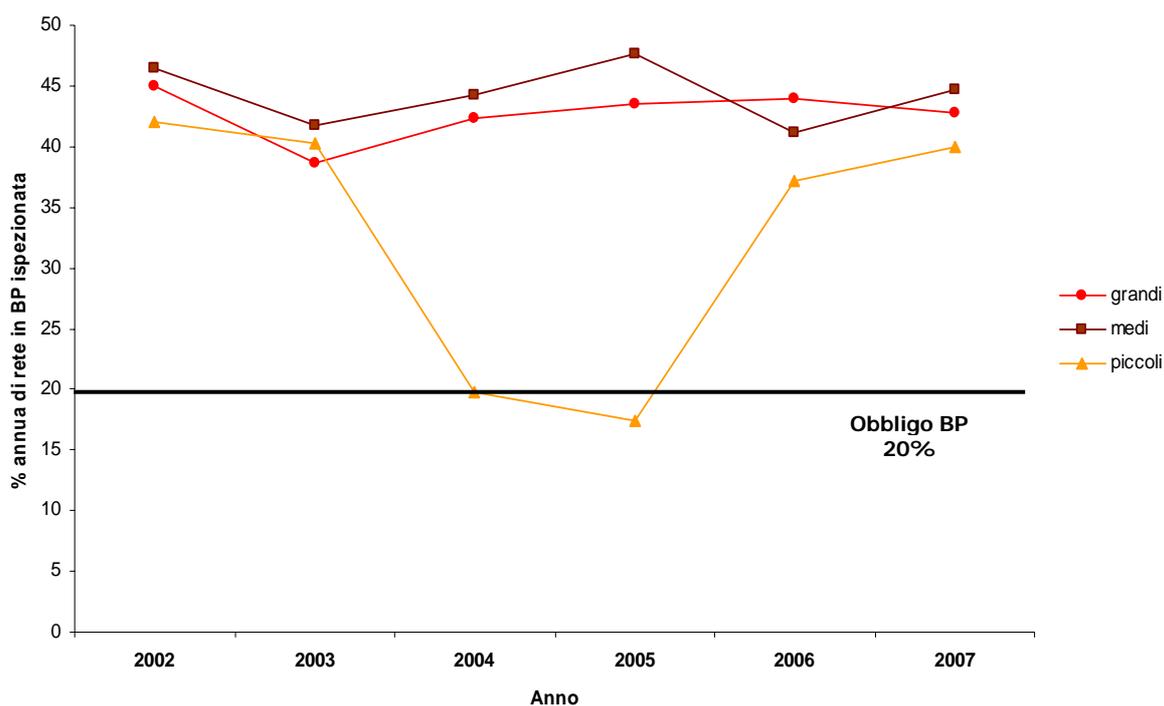
Per quanto riguarda invece l'estensione della rete per cliente finale, essa non risulta modificata in maniera sostanziale dal 2002 al 2007.

A2.2 Ispezione programmata delle reti

Il grafico 1 mostra l'andamento della rete BP ispezionata a partire dal 2002; va osservato che complessivamente l'intero settore è nettamente al di sopra del minimo obbligatorio fissato dall'Autorità e pari al 20%. Ad eccezione dei piccoli esercenti che nel 2004 e 2005 hanno registrato una flessione⁶, per tutte le altre tipologie dimensionali si assiste ad un ampio rispetto dell'obbligo; tale flessione potrebbe essere attribuita anche al già citato fenomeno di miglioramento nella registrazione dei dati per soggetti in precedenza non sottoposti a regolazione nonché alla possibilità di avvalersi di una deroga, di cui all'articolo 11, comma 3, del Testo integrato della qualità dei servizi gas (con riferimento sia al biennio - costituito dall'anno di riferimento e da quello ad esso precedente – che al triennio). Va tuttavia osservato che il fenomeno, a partire dal 2006, è ampiamente rientrato.

⁶ I dati comprendono anche gli impianti in avviamento, non soggetti agli obblighi di sicurezza.

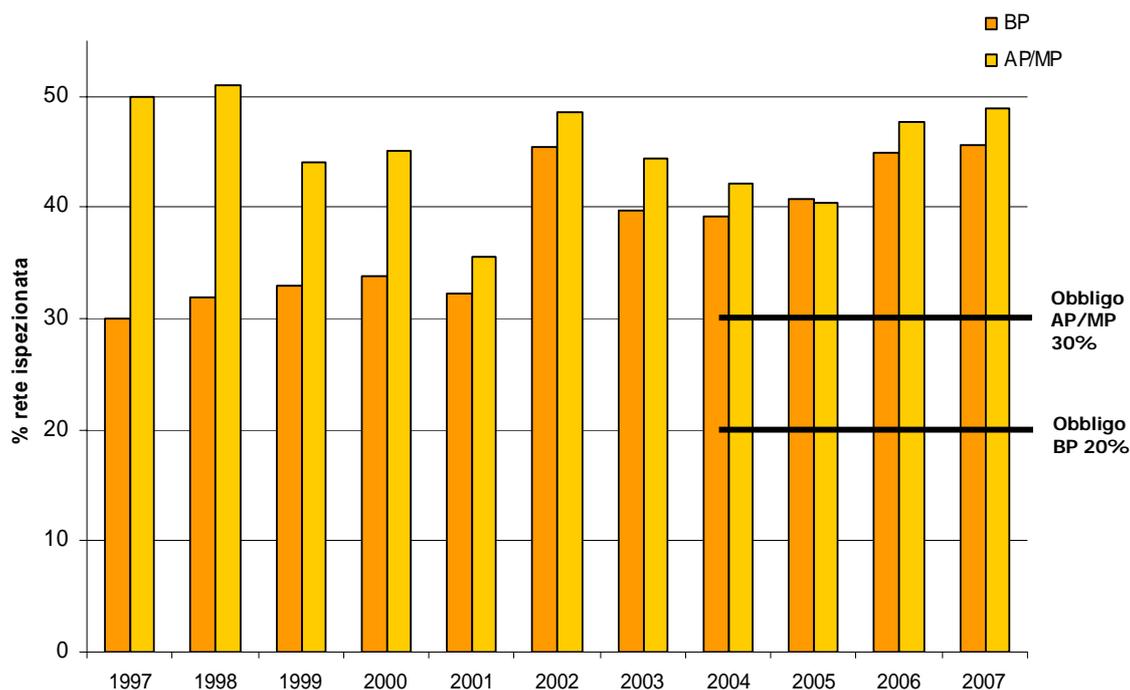
Grafico 1: Percentuale di rete BP ispezionata dal 2002 al 2007



Nota: Grandi distributori con più di 100.000 clienti finali, medi con clienti finali tra 100.000 e 10.000, piccoli con meno di 10.000 clienti finali.

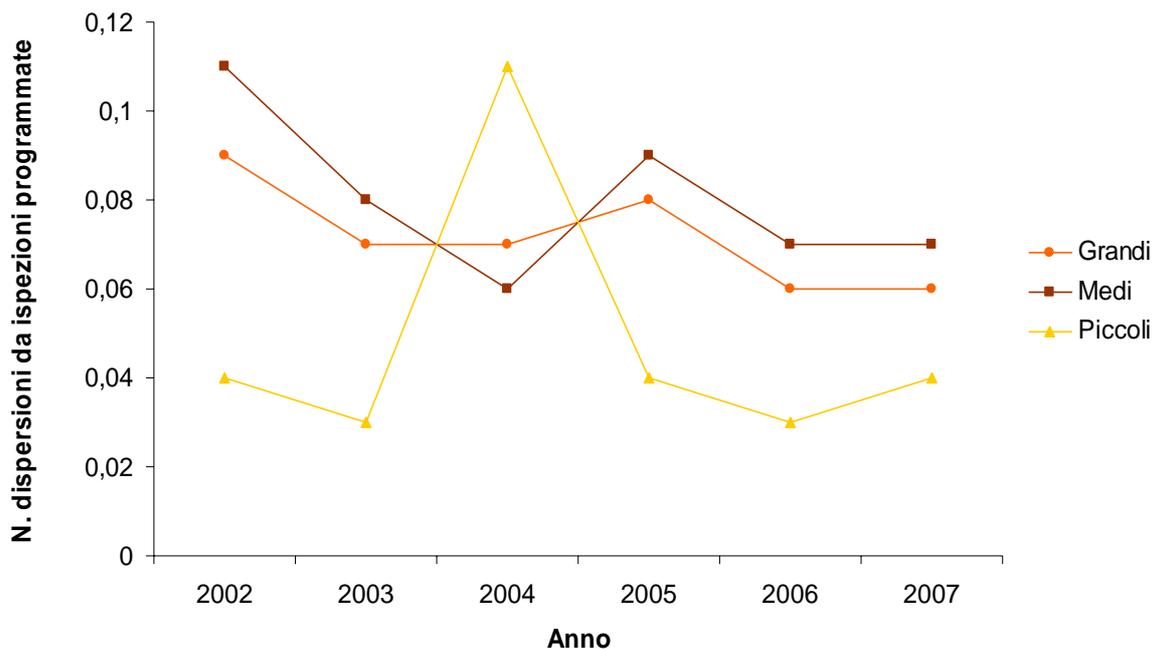
Riferendoci all'intero settore del gas, il grafico 2 evidenzia un ampio rispetto degli obblighi fissati dal Testo integrato della qualità dei servizi gas in termini di rete da sottoporre ad ispezione. Inoltre, la percentuale media di reti in BP è andata progressivamente aumentando dopo l'introduzione della regolazione della sicurezza della distribuzione del gas da parte dell'Autorità.

Grafico 2: Percentuale di rete ispezionata dal 1997 al 2007



Per quanto riguarda il numero di dispersioni localizzate per chilometro di rete a seguito di ispezione programmata, il grafico 3 evidenzia un andamento gradualmente decrescente, tranne che per una discontinuità che interessa l'anno 2004 e i piccoli esercenti, giustificabile grazie ad una serie di elementi tra cui quello inerente la qualità della registrazione dei dati.

Grafico 3: Andamento delle dispersioni localizzate su parti interrante a seguito di ispezione programmata (per Km di rete ispezionata) dal 2002 al 2007

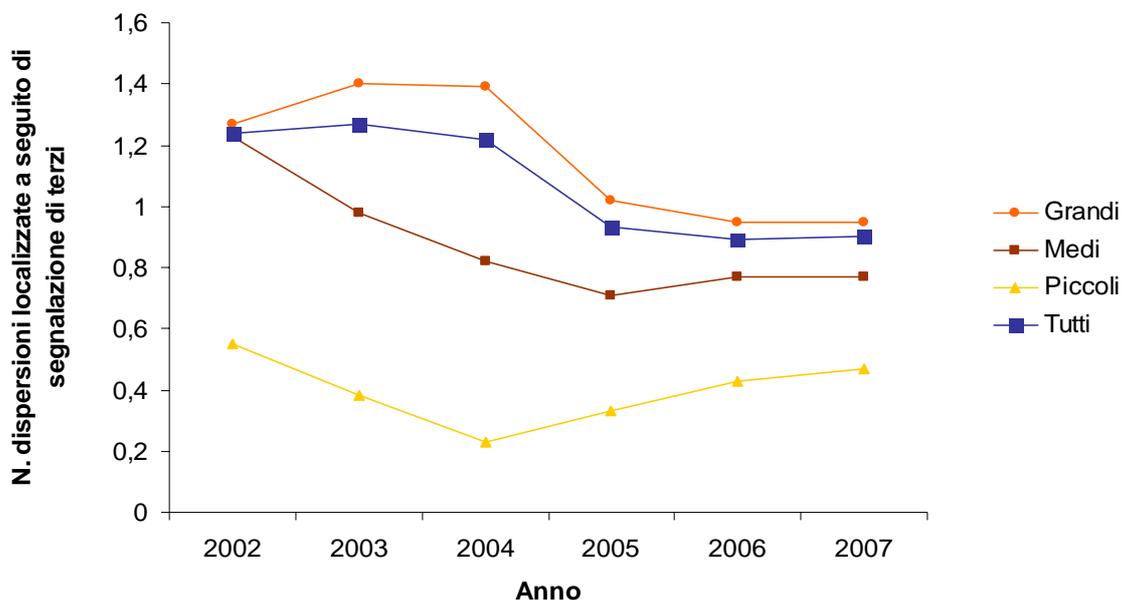


Il grafico 3 non riporta l'andamento medio nazionale, in quanto pressoché coincidente con quello dei grandi distributori.

A2.3 Segnalazione da terzi

Il grafico 4 mostra l'andamento del numero delle dispersioni localizzate su parti interrante a seguito di segnalazioni di terzi. Complessivamente il sistema si è portato da un valore pari a circa 1,24 (segnalazioni di terzi ogni 1000 clienti finali) per l'anno 2002 a 0,90 per il 2007, registrando quindi un graduale miglioramento, anche se con qualche discontinuità. Complessivamente si può concludere che, in presenza di una migliore registrazione dei dati, si assiste ad una graduale riduzione del numero di dispersioni di gas sulla rete.

Grafico 4: Andamento delle dispersioni localizzate su parti interrate a seguito di segnalazioni di terzi (ogni 1000 clienti finali)



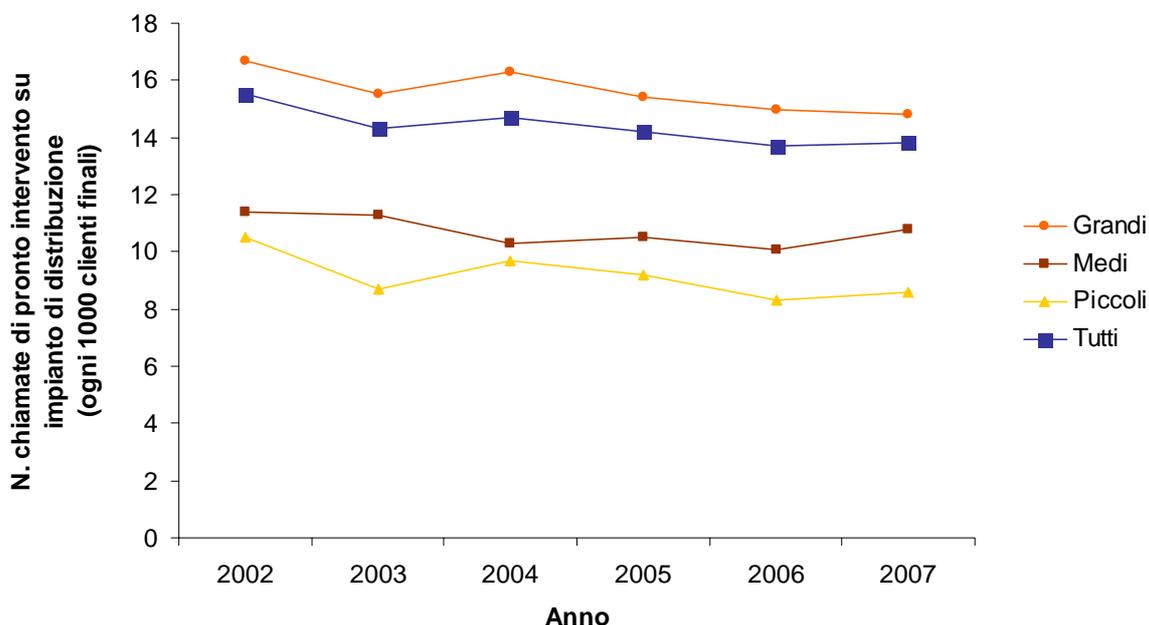
A2.4 Odorizzazione

Il numero di misure del grado di odorizzazione effettuate è aumentato gradualmente a partire dal 2002. Ciò è da attribuire, oltre che all'introduzione della disciplina della sicurezza da parte dell'Autorità, anche alle campagne di controlli sulla qualità del gas condotte annualmente dall'Autorità con il supporto del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza e della Stazione Sperimentale Combustibili. In particolare, si rileva un aumento costante del numero delle misure del grado di odorizzazione ogni 1000 clienti finali da un valore pari a 1,19 misure nel 2002 a 1,83 misure nel 2007, anno nel quale si è registrato un aumento dell'8% delle misure effettuate rispetto a quelle del 2006. Relativamente al numero minimo di misure del grado di odorizzazione con risultato conforme alle norme tecniche vigenti in materia, è stato ancora una volta confermato che gli esercenti effettuano un numero totale di misure del grado di odorizzazione ampiamente maggiore del minimo obbligatorio fissato dal Testo integrato. Tuttavia va evidenziato che tali misure, probabilmente, non sono tutte effettuate con gascromatografo o mediante analisi di campioni del gas effettuate presso laboratori accreditati SINAL, come richiesto per l'ammissione agli incentivi per i recuperi di sicurezza correlati all'odorizzazione.

A2.5 Pronto intervento

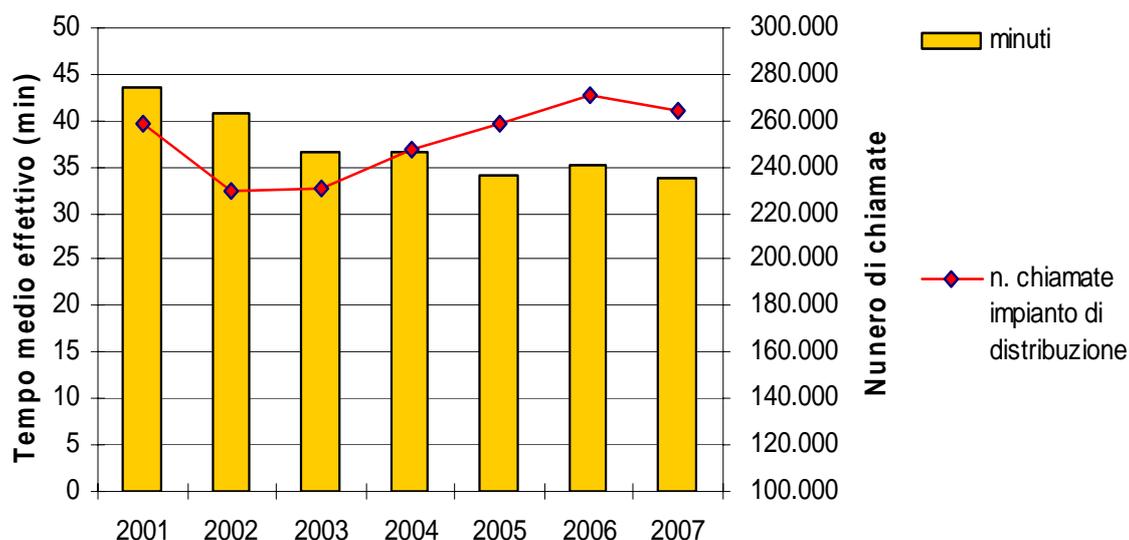
Per quanto riguarda l'attività di pronto intervento, attività cruciale per la sicurezza, si osserva come la sensibilità verso questo tema da parte di tutti gli operatori sia molto elevata, ma i distributori di maggiori dimensioni registrano un maggior numero di chiamate di pronto intervento sull'impianto di distribuzione. Ciò è da attribuire ad una loro migliore organizzazione ed, in particolare, al fatto di disporre di centralini di pronto intervento in grado di tracciare in modo puntuale le telefonate ricevute. Il grafico 5 evidenzia una graduale diminuzione del numero di chiamate di pronto intervento ogni 1000 clienti finali dal 2002 al 2007, coerente con l'andamento delle dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi ogni 1000 clienti finali.

Grafico 5: Numero di chiamate per pronto intervento su impianto di distribuzione (ogni 1000 clienti finali)



In relazione al tempo medio effettivo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione ovvero il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal distributore per il pronto intervento e l'ora di eliminazione della dispersione di classe A1 e A2 localizzate su parti non interrato di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura, per l'anno 2007 è stato registrato un miglioramento della tempistica di intervento. Infatti il tempo è passato da 28 minuti del 2006 a 26 minuti del 2007.

Grafico 6: Numero di chiamate per pronto intervento su impianto di distribuzione e tempo medio effettivo di arrivo sul luogo di chiamata



Il grafico 6 evidenzia come a fronte di un aumento in valore assoluto del numero di chiamate di pronto intervento sull'impianto di distribuzione, il tempo di arrivo sul luogo di chiamata sia progressivamente diminuito fino al valore medio nazionale di 33,9 minuti.

A2.6 Sostituzione ghisa

Nel 2007 i distributori che hanno gestito reti con condotte in ghisa con giunti canapa e piombo hanno sostituito esclusivamente rete in bassa pressione per un'estensione complessiva pari a oltre 175 Km, contrariamente a quanto è avvenuto negli anni 2005 e 2006 quando circa l'1% della rete sostituita era in alta pressione. Le consuete verifiche dei dati di sicurezza comunicati dai distributori hanno confermato il *trend* di sostituzione o risanamento delle reti con condotte in ghisa con giunti canapa e piombo come evidenziano dai dati riportati in tabella 8. Di fatto è confermato un sostanziale rispetto dell'obbligo di servizio di sostituzione o risanamento della ghisa con giunti canapa e piombo (minimo il 30%, rispetto a quanto in esercizio al 31 dicembre 2003, entro il 31 dicembre 2008 e completamento entro il 31 dicembre 2014).

Tabella 8: Rete in ghisa risanata o sostituita nel periodo 2005-2007

	2005	2006	2007	Totale triennio
Km di rete	157,28	158,46	175,52	491,26

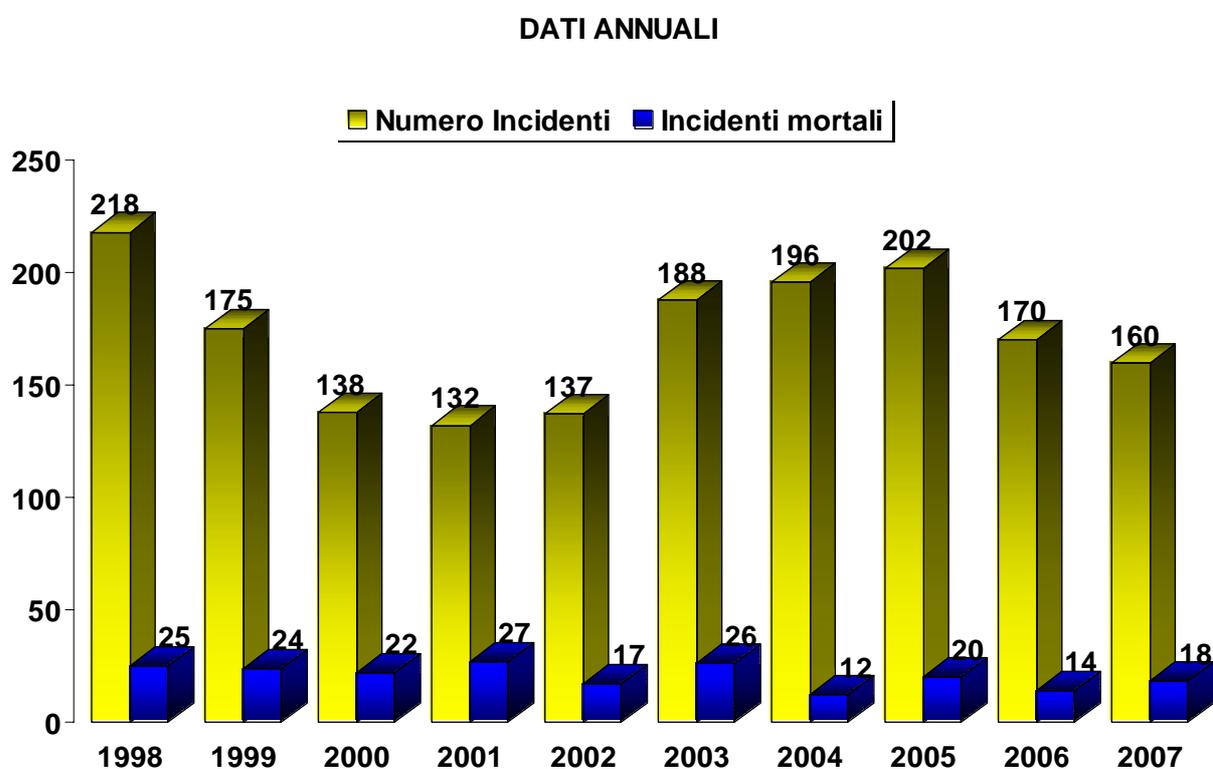
La lunghezza della rete in ghisa al 31 dicembre 2003 risultava essere pari a oltre 2.350 Km; pertanto rimangono ancora da risanare o sostituire oltre 1.859 Km, ossia il 79% del dato registrato nel 2003.

Appendice 3. Sintesi degli incidenti da gas combustibile nel periodo 1998 - 2007

Sono di seguito riportati alcuni dati rilevanti della Statistica degli incidenti da gas combustibile predisposta dal Cig per il 2007.

Il grafico 7 evidenzia l'andamento degli incidenti su reti di distribuzione nel periodo 1998-2007, al netto degli atti volontari (cioè gli incidenti causati da suicidio o da tentato suicidio e da atti di natura dolosa). In particolare, nell'anno 2007 gli incidenti relativi al gas distribuito per canalizzazioni si riferiscono al solo gas naturale, non essendo stati registrati incidenti su reti alimentate a GPL.

Grafico 7: Andamento degli incidenti da gas combustibile sulle reti di distribuzione nel periodo 1998-2007

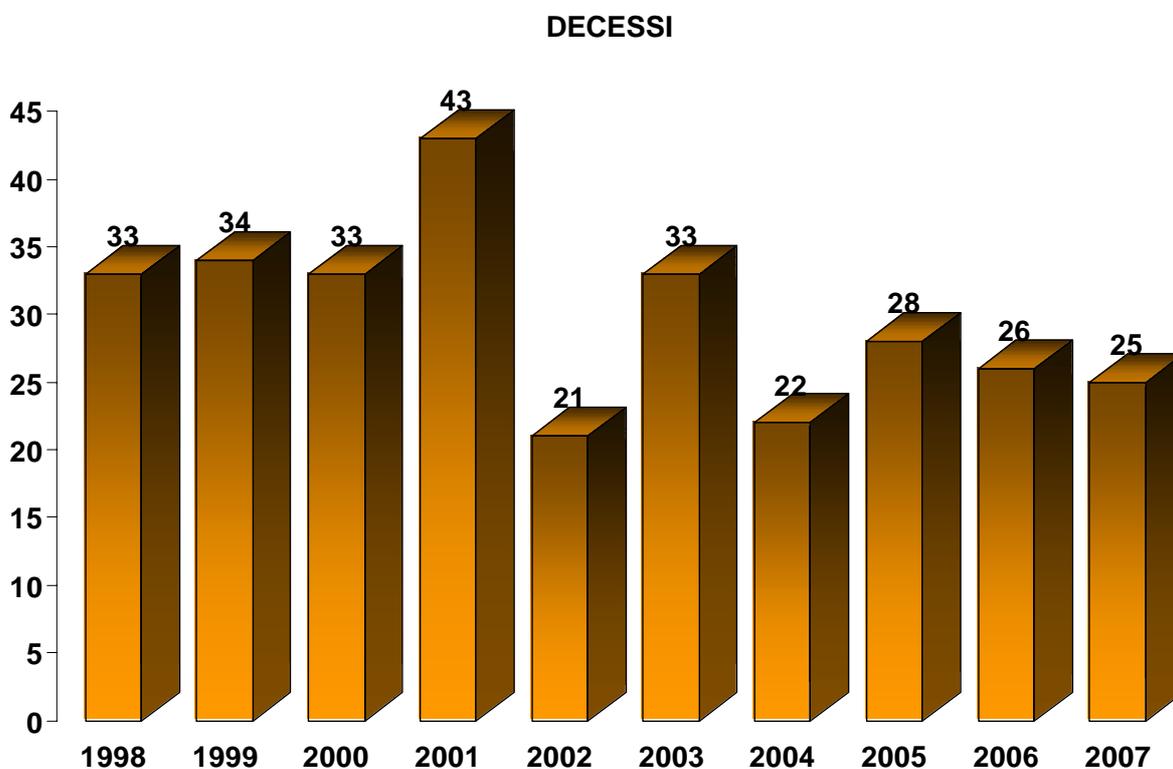


Fonte: Comitato Italiano Gas - Statistica degli incidenti da gas nel 2007

Il grafico 7 evidenzia a partire dal 2005 una graduale diminuzione del numero degli incidenti, pur rimanendo pressoché costante il numero degli incidenti di particolare gravità e quindi accompagnati da decessi.

Il grafico 8 evidenzia peraltro come il numero dei decessi per incidenti da gas combustibile nel triennio 2005-2007 sia progressivamente diminuito.

Grafico 8: Andamento dei decessi per incidenti da gas combustibile sulle reti di distribuzione nel periodo 1998-2007



Fonte: Comitato Italiano Gas - Statistica degli incidenti da gas nel 2007

È peraltro importante segnalare che, con riferimento al 2007:

- a) 148 incidenti hanno riguardato o l'impianto di utenza a valle del misuratore di gas o le apparecchiature di utilizzo del gas ad esso collegate, mentre solo 14 incidenti hanno riguardato le reti di distribuzione;
- b) tutti i 25 decessi sono avvenuti per incidenti accaduti a valle del misuratore.

Appendice 4. Approfondimenti in tema di ambito provinciale di esercente

Le proposte contenute nel presente documento per la consultazione confermano anche per il III periodo di regolazione (2009-2012) il calcolo per ogni impianto di distribuzione j per l'anno t del livello effettivo dell'indicatore DT_{CONV} .

A partire da tali livelli effettivi, viene calcolato il livello effettivo dell'indicatore DT_{CONV} per ogni ambito provinciale di esercente, definito come l'insieme degli impianti di distribuzione di gas non in avviamento gestiti dalla medesima impresa distributrice e per i quali la relativa cabina Remi di alimentazione sia ubicata nella stessa provincia. Nel caso in cui vi siano per uno stesso impianto di distribuzione più cabine Remi in province diverse, ai fini dell'attribuzione di tale impianto di distribuzione ad un determinato ambito provinciale di esercente, si adotta il principio della prevalenza in base al volume di gas immesso nell'anno di riferimento in ciascuna delle cabine dell'impianto di distribuzione. Se ad esempio l'impianto è alimentato da 2 cabine con le caratteristiche riportate in tabella 9, esso verrà attribuito nell'anno in questione all'ambito provinciale della provincia di Milano.

Tabella 9 - Esempio di attribuzione dell'impianto di distribuzione ad un ambito provinciale di esercente

clienti finali	mc	Remi 1		Remi 2	
		mc	provincia	mc	provincia
50.000	85.000.000	55.000.000	MI	30.000.000	PV

L'impresa distributrice continua a comunicare i dati di sicurezza a livello di impianto di distribuzione al fine di consentire il calcolo di DT_{CONV_IMP} , dove esso è dato dalla seguente formula:

$$DT_{CONV_IMP} = \frac{(10 \times DT + DTA)}{NU} \times 1.000$$

Una volta individuati tutti gli impianti gestiti da uno stesso distributore ed appartenenti ad uno stesso ambito provinciale di esercente secondo il criterio sopra indicato, è possibile calcolare il DT_{CONV_AMB} per tale ambito ottenuto come media ponderata sul numero dei clienti finali serviti (NU) dei DT_{CONV_IMP} per ciascuno degli impianti appartenenti all'ambito provinciale di esercente.

DT_{CONV_AMB} è pertanto calcolato in base alla seguente formula con riferimento agli n impianti facenti parte dello stesso ambito provinciale di esercente:

$$DT_{CONV_AMB} = \frac{\left(\sum_n^1 j(10 \times DT_j + DTA_j) \times NU_j \right)}{\sum_n^1 jNU_j} \times 1.000$$

Tabella 10 - Esempio 1 di calcolo di DT_{CONV_AMB}

Impresa	Provincia	Cod Impianto	NU	DTconv_imp
XXX	MI	32101	50.000	11,505
XXX	MI	32102	7.000	2,002
XXX	LO	30101	2.000	4,565
XXX	LO	30102	5.000	18,401

Nell'esempio 1 sopra indicato, per l'impresa XXX il DT_{CONV_AMB} per la provincia di Milano (MI) è 10,338 mentre per la provincia di Lodi (LO) è 14,448.

Tabella 11 - Esempio 2 di calcolo di DT_{CONV_AMB}

Impresa	Provincia	Cod Impianto	NU	DTconv_imp
XXX	MI	32101	50.000	11,505
XXX	MI	32102	7.000	2,002
YYY	MI	33100	14.000	6,011
YYY	LO	33101	20.000	4,565
YYY	LO	33102	18.000	18,401

Nell'esempio 2 sopra indicato, per l'impresa XXX, il DT_{CONV_AMB} per la provincia di Milano (MI) è 10,338; per l'impresa YYY, il DT_{CONV_AMB} per la provincia di Milano (MI) è 6,011 mentre per la provincia di Lodi (LO) è 11,119.

Appendice 5. Procedura per l'effettuazione dei controlli relativi ai recuperi di sicurezza

1. Definizioni

Ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, che disciplina la procedura per l'effettuazione dei controlli per recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas ai sensi di quanto previsto dal Testo integrato per la qualità dei servizi gas approvato con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 29 settembre 2004, n. 168/04 e successive modifiche ed integrazioni, si applicano le seguenti definizioni:

- a) “anno di riferimento” è l'anno solare al quale si riferiscono i recuperi di sicurezza;
- b) “Autorità” è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- c) “componente dispersioni” è la componente degli incentivi/penalità per recuperi di sicurezza correlati alle dispersioni di gas di cui al comma 13 dell'articolo 33 del Testo Integrato per la qualità dei servizi gas;
- d) “componente odorizzazione” è la componente degli incentivi/penalità per recuperi di sicurezza correlati all'odorizzazione del gas di cui al comma 5 dell'articolo 33 del Testo Integrato per la qualità dei servizi gas;
- e) “controllo” è l'insieme delle operazioni di verifica dei dati relativi ai recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas effettuate presso il recapito ove il distributore rende disponibile la documentazione necessaria;
- f) “controllori” sono le persone che effettuano il controllo;
- g) “deliberazione n. 168/04” è la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04 e successive modifiche e integrazioni;
- h) “deliberazione n. 273/05” è la deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2005, n. 273/05;
- i) “distributore” è l'esercente che esercita l'attività di distribuzione del gas;
- j) “distribuzione” è l'attività di cui all'articolo 4, commi 4.16 e 4.20, della deliberazione n. 11/07;
- k) “DVGC” è la Direzione Vigilanza e Controllo dell'Autorità;
- l) “Guardia di Finanza” è il Corpo della Guardia di Finanza;
- m) “impianto di distribuzione” è una rete di gasdotti locali integrati funzionalmente, per mezzo dei quali è esercitata l'attività di distribuzione; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme dei punti di consegna e/o dei punti di interconnessione, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di riconsegna e dai gruppi di misura; l'impianto di distribuzione è gestito da un unico distributore;

- n) “legge n. 481/95” è la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- o) “lettera di richiesta” è la lettera di cui all’articolo 5 del Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione tra l’Autorità e la Guardia di Finanza;
- p) “militare” è il militare della Guardia di Finanza;
- q) “Nucleo Speciale” è il Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, Reparto istituito allo scopo di collaborare con le Autorità indipendenti;
- r) “personale del distributore” è la persona o le persone che il distributore mette a disposizione per consentire l’effettuazione del controllo;
- s) “procedura” è la procedura per l’effettuazione dei controlli relativi ai recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas di cui all’articolo 33 del Testo integrato per la qualità dei servizi gas disciplinata dal presente documento;
- t) “Protocollo di Intesa” è il protocollo di intesa relativo ai rapporti di collaborazione tra l’Autorità e la Guardia di Finanza, approvato con deliberazione n. 273/05;
- u) “Testo integrato per la qualità dei servizi gas” è il Testo integrato della qualità dei servizi gas, approvato con la deliberazione n. 168/04 e successive modifiche ed integrazioni.

2. Oggetto della procedura

La procedura definisce le modalità operative per l’effettuazione dei controlli relativi ai recuperi di sicurezza, effettuati a partire dai dati inerenti alla sicurezza del servizio di distribuzione del gas comunicati dagli esercenti ai sensi della deliberazione n. 168/04, svolti nell’ambito di verifiche ispettive stabilite dall’Autorità ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lettera g), della legge n. 481/95.

Per l’effettuazione dei controlli secondo la procedura è richiesta la collaborazione del distributore ai sensi dell’articolo 2, comma 22, della legge n. 481/95.

Il controllo, ai sensi dell’articolo 33 del Testo integrato per la qualità dei servizi gas, riguarda:

- a) i requisiti generali del distributore;
- b) i requisiti generali relativi a tutti gli impianti di distribuzione gestiti dal distributore;
- c) i requisiti specifici di ciascun impianto di distribuzione;
- d) gli eventuali incidenti da gas combustibile verificatisi sugli impianti di distribuzione;
- e) i dati di sicurezza comunicati dal distributore relativamente alla componente odorizzazione;
- f) i dati di sicurezza comunicati dal distributore relativamente alla componente dispersioni.

3. Controllori

Ogni controllo può essere effettuato da:

- a) uno o più militari;
- b) personale che gli uffici dell’Autorità hanno facoltà di incaricare.

4. Operazioni preliminari al controllo

La Direzione Vigilanza e Controllo dell'Autorità (DVGC) comunica al distributore, tramite lettera inviata via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo con un preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi.

Nella comunicazione vengono tra l'altro indicati:

- a) l'anno interessato dal controllo;
- b) gli impianti di distribuzione per i quali viene effettuato il controllo;
- c) la componente (odorizzazione o dispersioni) oggetto del controllo.

DVGC invia inoltre al distributore una "check list" che i controllori utilizzeranno per la verifica dei requisiti generali e specifici, fatta salva la possibilità che la stessa venga modificata e/o integrata nella corso del controllo.

Il distributore, entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di DVGC, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica a DVGC via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo.

5. Avvio del controllo

Nel giorno prefissato, i controllori:

- a) accedono presso la sede della società e manifestano al personale del distributore le motivazioni dell'intervento esibendo rispettivamente:
 - i militari: la tessera personale di appartenenza al Corpo, l'ordine di servizio per l'espletamento dello stesso e la lettera di richiesta dell'Autorità;
 - il personale incaricato dall'Autorità: un documento personale di riconoscimento e la lettera di incarico per lo svolgimento delle operazioni ispettive;
- b) rendono edotto il personale del distributore delle sanzioni che l'Autorità può irrogare in caso di rifiuto, ritardo od omissione, senza giustificato motivo, nel fornire informazioni o nell'esibire i documenti richiesti, ovvero in caso vengano fornite informazioni o vengano esibiti documenti non veritieri, ovvero in caso di inottemperanza alle richieste connesse all'effettuazione delle operazioni ispettive;
- c) danno avvio al controllo con le modalità indicate nei capitoli successivi.

6. Esecuzione del controllo

Il controllo si svolge in tre fasi:

- 1) verifica dei requisiti generali e specifici e degli eventuali incidenti di cui alle lettere a), b), c) e d) del precedente capitolo 2 (vedi paragrafo 6.1);
- 2) verifica dei dati relativi alla componente odorizzazione (vedi paragrafo 6.2);
- 3) verifica dei dati relativi alla componente dispersioni (vedi paragrafo 6.3).

6.1 Verifica dei requisiti generali, specifici e degli eventuali incidenti

Il controllo sui requisiti generali, specifici e sugli eventuali incidenti verrà eseguito utilizzando la “check list” di cui al capitolo 4.

Con riferimento al Testo integrato per la qualità dei servizi gas gli elementi oggetto di questa fase del controllo sono:

- a) i requisiti generali relativi al distributore, di cui all’articolo 33, comma 2;
- b) i requisiti generali relativi a tutti gli impianti di distribuzione gestiti dal distributore, di cui all’articolo 33, comma 3;
- c) i requisiti specifici di ciascun impianto di distribuzione, di cui all’articolo 33, commi 4 e 6;
- d) gli eventuali incidenti da gas combustibile verificatisi sull’impianto di distribuzione. Nel caso che si siano verificati incidenti, è necessario acquisire la documentazione che ne attesti le cause (causa distributore o causa di forza maggiore o causa di terzi). È necessario, inoltre, che il distributore fornisca evidenza di aver ottemperato all’obbligo di cui all’articolo 28, comma 4.

6.2 Verifica dei dati relativi alla componente odorizzazione

I controllori richiedono al distributore di fornire per l’anno di riferimento e per l’impianto oggetto di ispezione la Tabella Q di cui all’articolo 62 del Testo integrato per la qualità dei servizi gas.

I controllori estraggono dalla Tabella Q in maniera casuale un campione delle misure effettuate dal distributore per l’impianto in esame per l’anno di riferimento e verificano:

- a) che le misure siano state effettuate mediante analisi gascromatografica in campo o tramite invio di un campione di gas prelevato dall’impianto ad un laboratorio accreditato SINAL;
- b) l’esistenza, per ciascuna misura, del rapporto di prova conforme alle linee guida definite dal CIG;
- c) che i dati presenti nella Tabella Q corrispondano ai dati riportati sui rapporti di prova relativi alle misure del grado di odorizzazione esaminate.

In caso di assenza del rapporto di prova o nel caso in cui esso non sia leggibile o nel caso che i dati non corrispondano i controllori registrano la presenza di una non congruità.

6.3 Verifica dei dati relativi alla componente dispersioni

I controllori richiedono al distributore di fornire su supporto elettronico:

- 1) l’elenco di tutte le registrazioni vocali delle chiamate ricevute dal recapito telefonico con linea fissa dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento relativamente all’impianto di distribuzione oggetto di controllo; qualora il distributore disponga di uno o più centralini di pronto intervento centralizzati per più impianti di distribuzione di gas, il distributore dovrà fornire anche l’elenco delle chiamate non riguardanti eventi di pronto intervento che non possono essere attribuite ad un singolo impianto di distribuzione; a ciascun elemento dell’elenco è attribuito un numero progressivo;
- 2) la Tabella N di cui all’articolo 62 del Testo integrato per la qualità dei servizi gas;
- 3) la Tabella O di cui all’articolo 62 del Testo integrato per la qualità dei servizi gas.

I controllori richiedono al distributore di fornire su supporto elettronico anche le registrazioni vocali di cui al precedente punto 1), per permetterne l'ascolto durante il controllo; tali supporti non saranno acquisiti.

A partire dagli elenchi di cui al precedente punto 1), i controllori individuano in maniera casuale un campione di registrazioni vocali da verificare. Per ciascun elemento del campione i controllori:

- a) ascoltano la registrazione della telefonata e riportano in una tabella di riscontro il corrispondente numero progressivo;
- b) nel caso in cui la chiamata fosse relativa ad una segnalazione di pronto intervento, verificano se la chiamata stessa è registrata nella Tabella N, di cui al precedente punto 2); in caso contrario il distributore dovrà fornire adeguata motivazione per l'assenza. Qualora non venga fornita adeguata motivazione i controllori registrano la presenza di una non congruità. Se la chiamata è presente nella Tabella N, si riporta nella tabella di riscontro la tipologia della segnalazione di pronto intervento di cui all'articolo 9, comma 9.3 del Testo integrato per la qualità dei servizi gas;
- c) se la tipologia della segnalazione è quella di cui all'articolo 9, comma 9.3, lettera a), i controllori verificano se la dispersione relativa è stata riportata nella Tabella O di cui al precedente punto 3); qualora la dispersione non sia stata registrata in Tabella O, il distributore dovrà fornire adeguata documentazione operativa attestante la tipologia di intervento effettuato. In assenza di tale documentazione i controllori registrano la presenza di una non congruità;
- d) se la tipologia della segnalazione non è quella di cui all'articolo 9, comma 9.3, lettera a), del Testo integrato i controllori verificano se il distributore ha attribuito correttamente la tipologia. Qualora la tipologia non fosse stata attribuita correttamente o non venga fornita adeguata documentazione i controllori registrano la presenza di una non congruità.

7. Esiti del controllo

I controllori rilevano il numero delle non congruità riscontrate sia nel controllo dei dati inerenti all'odorizzazione che in quello relativo alle dispersioni che e le riportano in apposite tabelle di riscontro .

8. Termine delle operazioni e verbalizzazione

I militari formalizzano le operazioni svolte mediante la redazione di un "verbale di operazioni compiute". Lo stesso, completo di tutti gli allegati richiamati, viene redatto in quadruplica esemplare, firmato dai verbalizzanti e dalla parte alla quale si rilascia copia.

Appendice 6. Versione preliminare delle modifiche al Testo integrato della qualità dei servizi gas

Nella versione preliminare del Testo integrato della qualità dei servizi gas sono riportati in grassetto solo i cambiamenti più rilevanti derivanti dalle proposte contenute nel presente documento per la consultazione.

Si invitano i soggetti a formulare osservazioni e proposte puntuali alle modifiche introdotte ed in generale sulle modifiche al Testo integrato che ritenessero necessario segnalare.

TESTO INTEGRATO

**DELLE DISPOSIZIONI
DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS
IN MATERIA DI QUALITÀ DEI SERVIZI
DI DISTRIBUZIONE E MISURA ~~E VENDITA~~ DEL GAS**

INDICE

PARTE I - DEFINIZIONI

Articolo 1 Definizioni

PARTE II - SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

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

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

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

- Articolo 12 Indicatori di continuità del servizio di distribuzione
Articolo 13 Inizio dell'interruzione
Articolo 14 Fine dell'interruzione
Articolo 15 Durata dell'interruzione
Articolo 16 Durata effettiva dell'interruzione
Articolo 17 Durata convenzionale dell'interruzione
Articolo 18 Tempo di preavviso al cliente finale dell'interruzione con preavviso
Articolo 19 Clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi
Articolo 20 Durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali
Articolo 21 Cause delle interruzioni
Articolo 22 Obblighi di servizio relativi alla continuità

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

- Articolo 23 Livelli generali, base e di riferimento relativi agli indicatori di sicurezza
Articolo 24 Calcolo del livello effettivo di indicatore di sicurezza per ogni impianto di distribuzione
Articolo 25 Assegnazione del punteggio di indicatore per ogni impianto di distribuzione

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

- Articolo 26 Servizio di pronto intervento

- Articolo 27 Emergenze
Articolo 28 Incidenti da gas

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

- Articolo 29 Norme tecniche

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

- Articolo 30 Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità
Articolo 31 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati
Articolo 32 Comunicazione del distributore all'autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

Titolo VII – Incentivi per recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione

- Articolo 33 Incentivi per recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale

PARTE III QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI GAS

Titolo I – Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas

- Articolo 34 Ambito di applicazione
Articolo 35 Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas
Articolo 36 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori
Articolo 37 Tempo di esecuzione di lavori semplici
Articolo 38 Tempo di esecuzione di lavori complessi
Articolo 39 Tempo di attivazione della fornitura
Articolo 40 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale
Articolo 41 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
Articolo 42 Tempo di rettifica di fatturazione
Articolo 43 Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale
Articolo 44 Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale
Articolo 45 Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni
Articolo 46 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente
Articolo 47 Appuntamenti personalizzati
Articolo 48 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità
Articolo 49 Qualità dei servizi telefonici del venditore

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

- Articolo 50 Livelli specifici di qualità commerciale
Articolo 51 Livelli generali di qualità commerciale
Articolo 52 Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità

Titolo III – Indennizzi automatici

- Articolo 53 Casi di indennizzo automatico
Articolo 54 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico
Articolo 55 Modalità di corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico

Titolo IV – Obblighi di registrazione e di comunicazione a carico dell'esercente

- Articolo 56 Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale
Articolo 57 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati
Articolo 58 Comunicazione dell'esercente all'autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti
Articolo 59 Informazioni dell'esercente ai clienti
Articolo 60 Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'esercente

PARTE IV VERIFICA DEI DATI DI QUALITÀ

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

- Articolo 61 Ambito di applicazione
Articolo 62 Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità

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

- Articolo 63 Validazione dei dati
Articolo 64 Criteri di conformità dei dati validi
Articolo 65 Verifica di corrispondenza
Articolo 66 Verifica di completezza
Articolo 67 Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico
Articolo 68 Verifica di documentabilità delle cause
Articolo 69 Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione

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

- Articolo 70 Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato

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

- Articolo 71 Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale stimati non validi e non conformi
Articolo 72 Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale riscontrati non validi o non conformi

PARTE V DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

- Articolo 73 Disposizioni transitorie per i distributori di gas naturale
Articolo 74 Disposizioni transitorie per i venditori di gas naturale
Articolo 75 Disposizioni transitorie per gli esercenti di gas diversi dal gas naturale
Articolo 76 Disposizioni transitorie in tema di controllo dei dati di qualità
Articolo 77 Istituzione del conto per la qualità dei servizi gas
Articolo 78 Abrogazioni
Articolo 79 Disposizioni finali

PARTE I

DEFINIZIONI

Articolo 1

Definizioni

1.1 Ai fini del presente Testo integrato recante disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas, si applicano, salvo diversa indicazione, le definizioni dell'articolo 2 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, e le seguenti definizioni:

- “accettazione del preventivo” è l'accettazione da parte del cliente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro) e **devono essere tali da non generare condizioni discriminatorie tra i venditori per i preventivi da loro richiesti;**
- “alta pressione” (AP) è la pressione relativa del gas superiore a 5 bar (1^a, 2^a e 3^a specie, definite dal decreto ministeriale 24 novembre 1984, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Supplemento ordinario n. 12 del 15 gennaio 1985 [di seguito: decreto ministeriale 24 novembre 1984]);
- **“ambito provinciale di esercente” è l'insieme degli impianti di distribuzione gestiti da un esercente che hanno la cabina di alimentazione nella stessa provincia;**
- “anno di riferimento” è l'anno solare al quale si riferiscono i dati di qualità;
- ~~“appuntamento personalizzato” è l'appuntamento fissato su richiesta del cliente in data successiva a quella proposta dal distributore;~~
- **“appuntamento posticipato” è l'appuntamento fissato su richiesta del richiedente in data successiva a quella proposta dall'esercente;**
- “atti autorizzativi” sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte ~~dell'esercente distributore~~, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al **cliente richiedente;**
- “attivazione della fornitura” è l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione con gruppo di misura che non comporti modifica dell'impianto di derivazione di utenza;
- “attività di trasporto” è l'attività di cui all'articolo 2, comma 1, lettera ii) del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164/00;

- “Autorità” è l’Autorità per l’energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- “bassa pressione” (BP) è la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 24 novembre 1984 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI 9860 edizione settembre 1998:
 - (i) non superiore a 0,04 bar (7^a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;
 - (ii) non superiore a 0,07 bar (7^a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;
- “cartografia” è il sistema di documentazione dell'impianto di distribuzione, esclusi gli impianti di derivazione di utenza e i gruppi di misura, mediante una rappresentazione, almeno grafica, che comprende indicazioni sul materiale delle condotte, il loro diametro e la pressione di esercizio ed in scala almeno 1:2000;
- “Cassa” è la Cassa conguaglio per il settore elettrico;
- “Cig” è il Comitato Italiano Gas;
- **~~“cliente” è, ai fini del Testo integrato, il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa pressione; è altresì il venditore che richiede al distributore, per conto di un proprio cliente finale alimentato o da alimentarsi in bassa pressione, l’esecuzione di una prestazione relativa ai servizi gas o ogni altro soggetto che intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede al distributore il preventivo per l’esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;~~**
- “cliente finale” è il consumatore che acquista gas per uso proprio;
- **“codice di rintracciabilità” è il codice comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;**
- “completamento del lavoro richiesto” è la realizzazione, a regola d’arte, del lavoro richiesto, comprese l’installazione del gruppo di misura e l’attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente; nel caso in cui siano richieste contestualmente due prestazioni consistenti nell’esecuzione di lavori semplici o complessi e nell’attivazione della fornitura, per completamento del lavoro richiesto si intende:
 - (i) la realizzazione della parte di impianto di derivazione di utenza mancante, fino al gruppo di misura sigillato o al supporto o alla valvola di intercettazione, per la richiesta di esecuzione di lavori semplici o complessi; nel caso in cui l’effettuazione dei lavori richieda degli scavi, si intende compreso il reinterro ed escluso il ripristino del manto stradale, ove previsto;
 - (ii) la posa in opera del gruppo di misura o la sua dissigillatura al fine di dare l’avvio dell’alimentazione del punto di riconsegna, per la richiesta di attivazione della fornitura;

- “condotta” è l’insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione del gas;
- “conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura” è l’accettazione da parte del **cliente richiedente** degli eventuali oneri previsti dal distributore per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- “conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura” è l’accettazione da parte del **cliente richiedente** degli eventuali oneri previsti dal distributore per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- “controllo dei dati della qualità” è il controllo sui dati di qualità effettuata mediante l’applicazione della metodologia definita dalla Parte IV del Testo integrato;
- ~~“data di comunicazione” è la data di invio, quale risultante dal protocollo dell’esercente o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di cui ai successivi Articoli 36, 42, 43, 44 e 45 del Testo integrato, ovvero la data di comunicazione, inserita nel sistema informativo dell’esercente, del medesimo documento, ovvero la data di consegna del documento da parte dell’esercente al cliente finale;~~
- “data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del **cliente richiedente**” è:
 - (i) per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo del distributore;
 - (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del distributore;
 - (iii) per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale del distributore, la data riportata su appositi moduli predisposti dal distributore ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del distributore;
- **“data di messa a disposizione” è la data di invio, quale risultante dal protocollo dell’esercente o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di cui ai successivi Articoli 36, 42, 43, 44 e 45 del Testo integrato, ovvero la data di comunicazione al richiedente, come inserita nel sistema informativo dell’esercente, del medesimo documento, ovvero la data di consegna del documento da parte dell’esercente al cliente finale;**
- “data di ricevimento” è:
 - (i) per le richieste e le conferme scritte, la data risultante dal protocollo dell’esercente;
 - (ii) per le richieste e le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell’esercente;
 - (iii) per le richieste e le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell’esercente, la data riportata su appositi

moduli predisposti dell'esercente ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell'esercente;

- “dati di qualità” sono i dati e le informazioni relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio di distribuzione del gas o alla qualità commerciale dei servizi gas, comunicati dagli esercenti all'Autorità in attuazione del Testo integrato;
- ~~“deliberazione n. 311/01” è la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2001, n. 311/01;~~
- “deliberazione n. 40/04” è la deliberazione dell'Autorità 18 marzo 2004, n. 40/04;
- “disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale” è la sospensione dell'alimentazione del punto di riconsegna a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente finale con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
- “dispersione” è la fuoriuscita incontrollata di gas dall'impianto di distribuzione;
- “dispersione di classe A1” è la dispersione di massima pericolosità che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti richiede una riparazione immediata e comunque entro le 24 ore successive all'ora della sua localizzazione;
- “dispersione di classe A2” è la dispersione che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 7 giorni solari dalla sua localizzazione;
- “dispersione di classe B” è la dispersione che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 30 giorni solari dalla sua localizzazione;
- “dispersione di classe C” è la dispersione che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione oltre i 30 giorni solari ed entro 9 mesi dalla sua localizzazione;
- “dispersione localizzata” è la dispersione per la quale è stata individuata l'esatta ubicazione nell'impianto di distribuzione;
- “distributore” è l'esercente che esercita l'attività di distribuzione e **di misura** del gas; fino a successivo provvedimento dell'Autorità esso esercita anche l'attività di misura del gas;
- “distribuzione” è l'attività di cui all'articolo 4, commi 4.7 e 4.11, della deliberazione n. 311/01;
- “eliminazione della dispersione” è l'intervento sulla parte di impianto di distribuzione ove si è originata la dispersione con il quale si ripristina la tenuta della parte di impianto di distribuzione interessata o viene fatta cessare la dispersione;
- “esecuzione di lavori complessi” è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del **cliente richiedente**, dell'allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici;

- “esecuzione di lavori semplici” è:
 - (i) per i clienti **finali** allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte, su richiesta del **cliente richiedente**, dell’allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all’allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
 - (ii) per i clienti **finali** allacciati o da allacciare alla rete di alta o media pressione ed alimentati in bassa pressione, nel caso di singoli clienti **finali** o di più clienti **finali** allacciati o da allacciare mediante un’unica presa, e per i quali è prevista l’installazione di gruppi di misura fino alla classe G 6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte, su richiesta del **cliente richiedente**, dell’allacciamento, eseguita con un intervento limitato all’allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- “esercente” è il soggetto che eroga il servizio gas;
- “giorno feriale” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- “giorno lavorativo” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- “grado di concentrazione dei clienti finali in un impianto di distribuzione (Z_{imp})” è il rapporto, espresso in metri per cliente finale, tra la lunghezza totale della rete, pari alla somma di L_{APMP} e di L_{BP} , e il numero complessivo dei clienti finali serviti NU , dove L_{APMP} , L_{BP} e NU sono definiti rispettivamente dall’Articolo 4, comma 4.1, dall’Articolo 5, comma 5.1, e dall’Articolo 8, comma 8.3;
- “gruppo di misura” è la parte dell’impianto di alimentazione del cliente finale che serve per l’intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all’impianto interno del cliente finale; è comprensivo di un eventuale correttore dei volumi misurati;
- “gruppo di riduzione” è il complesso (assiemato) costituito da regolatori di pressione, da apparecchi ausiliari, da tubazioni, da raccordi e pezzi speciali, aventi la funzione di ridurre la pressione del gas canalizzato da un valore di pressione in entrata variabile a un valore di pressione in uscita predeterminato, fisso o variabile;
- “gruppo di riduzione finale” è:
 - (i) un gruppo di riduzione avente la funzione di ultima riduzione della pressione per alimentare i clienti **finali** attraverso una rete di bassa pressione;
 - (ii) un gruppo di riduzione avente la funzione di riduzione della pressione per alimentare una rete in media pressione che alimenta clienti **finali** alimentati singolarmente in bassa pressione;
- “gruppo di riduzione finale in antenna” è un gruppo di riduzione finale che costituisce l’unico punto di alimentazione della rete a valle dello stesso gruppo;

- “impianto di derivazione di utenza o allacciamento” è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori che costituiscono le installazioni necessarie a fornire il gas al cliente finale; l’impianto di derivazione di utenza o allacciamento ha inizio dall’organo di presa (compreso) e si estende fino al gruppo di misura (escluso) e comprende l’eventuale gruppo di riduzione; in assenza del gruppo di misura, l’impianto di derivazione di utenza o allacciamento si estende fino all’organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa;
- “impianto di distribuzione” è una rete di gasdotti locali, integrati funzionalmente, per mezzo dei quali è esercitata l’attività di distribuzione; l’impianto di distribuzione è costituito dall’insieme dei punti di consegna e/o dei punti di interconnessione, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di riconsegna e dai gruppi di misura; l’impianto di distribuzione è gestito da un unico distributore;
- “impresa di trasporto” è l’impresa che svolge l’attività di trasporto;
- “interruzione” è l’evento che coinvolge uno o più clienti finali e che ha come conseguenza l’interruzione dell’erogazione del gas ai clienti finali medesimi;
- “interruzione con preavviso” è l’interruzione per la quale sia stato comunicato a tutti i clienti **finali** coinvolti un preavviso di almeno un giorno lavorativo;
- “interruzione dell’erogazione del gas al cliente finale” è l’interruzione dell’erogazione del gas al cliente finale come definita dalle norme tecniche vigenti;
- “interruzione senza preavviso” è l’interruzione che non ricade nella definizione di interruzione con preavviso;
- “legge n. 481/95” è la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- “livello generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- “livello specifico di qualità” è il livello di qualità, riferito alla singola prestazione, da garantire al **cliente richiedente**; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici;
- “localizzazione della dispersione” è l’insieme delle operazioni mediante le quali si individua la parte di impianto di distribuzione dove si è originata la dispersione;
- “media pressione” (MP) è la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 24 novembre 1984 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI 9860 edizione settembre 1998:
 - (i) superiore a 0,04 bar e non superiore a 5 bar (4^a, 5^a e 6^a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;
 - (ii) superiore a 0,07 bar e non superiore a 5 bar (4^a, 5^a e 6^a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;

- “misura” è l’attività di cui all’articolo 4, commi 4.8 e 4.9, della deliberazione n. 311/01;
- **“non congruità” è la mancata congruità dei dati di sicurezza comunicati dai distributori di gas emersa nel corso di una verifica ispettiva in materia di recuperi di sicurezza secondo quanto previsto dalla relativa procedura;**
- “organo di presa” è la parte interrata di impianto di derivazione di utenza con cui si realizza il collegamento alla condotta stradale ed il prelievo del gas;
- “periodo di avviamento” è l’intervallo di tempo compreso tra la data di attivazione dell’alimentazione del punto di riconsegna al primo cliente finale servito dal distributore nel comune considerato e il 31 dicembre dell’anno solare successivo;
- “periodo di gestione” è il numero di mesi dell’anno di riferimento nei quali il distributore ha gestito il servizio di distribuzione; la frazione di mese maggiore di 15 giorni solari è considerata pari ad un mese di gestione;
- “periodo di subentro” è:
 - (i) **l’intervallo di tempo compreso tra la data di subentro da parte del nuovo distributore nella gestione del servizio di distribuzione e il 31 dicembre dello stesso anno solare se la data di subentro è compresa tra l’1 gennaio ed il 30 giugno;**
 - (ii) **l’intervallo di tempo compreso tra la data di subentro da parte del nuovo distributore nella gestione del servizio di distribuzione e il 31 dicembre dell’anno solare successivo se la data di subentro è successiva al 30 giugno;**
 - (iii) è altresì, per il distributore uscente e nel caso di cessione della gestione in corso d’anno, l’intervallo di tempo compreso tra l’inizio dell’anno e l’ultimo giorno di gestione del servizio di distribuzione; non rientrano nella definizione di “periodo di subentro” i casi di cambio di ragione sociale, incorporazione o fusione di distributori **nonché ogni altro caso in cui un impianto di distribuzione passi a un distributore che condivide assetti proprietari comuni con il distributore uscente;**
- “punto di consegna dell’impianto di distribuzione o punto di consegna” è:
 - (iv) per il gas naturale, il punto coincidente con il punto di riconsegna della rete di trasporto, dove viene reso disponibile al distributore il gas naturale;
 - (v) per i gas diversi dal gas naturale, è il punto di alimentazione dell’impianto di distribuzione;
- “punto di interconnessione” è il punto di interconnessione tra due impianti di distribuzione gestiti da distributori diversi;
- “punto di riconsegna dell’impianto di distribuzione o punto di riconsegna” è il punto di confine tra l’impianto di distribuzione e l’impianto del cliente finale, dove il distributore riconsegna il gas per la fornitura al cliente finale;

- “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’ esercente, anche per via telematica, con la quale il **cliente richiedente** esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e cliente;
- “registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento” è la registrazione su supporto cartaceo, sequenziale ed inalterabile per ogni chiamata per pronto intervento almeno delle seguenti informazioni:
 - (i) data di ricevimento della chiamata telefonica;
 - (ii) ora e minuti di inizio della chiamata telefonica, con arrotondamento al minuto superiore;
 - (iii) dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica;
 - (iv) luogo dove si richiede il pronto intervento del distributore, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;
 - (v) situazione segnalata tra quelle indicate dall’ Articolo 9, comma 9.3;
- “rete” è il sistema di condotte in generale interrate, posate su suolo pubblico o privato che, partendo dai punti di consegna e/o dai punti di interconnessione, consente la distribuzione del gas ai clienti; la rete non comprende gli impianti di derivazione di utenza;
- “riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità” è il ripristino dell’alimentazione del punto di riconsegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dal distributore nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell’Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;
- **“richiedente” è, ai fini del Testo integrato, il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa pressione; è altresì il venditore che richiede al distributore, per conto di un proprio cliente finale alimentato o da alimentarsi in bassa pressione, l’esecuzione di una prestazione relativa ai servizi gas o ogni altro soggetto che intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede al distributore il preventivo per l’esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;**
- “richiesta di attivazione della fornitura” è la richiesta di attivazione della fornitura di gas; è inviata al distributore da un venditore per conto di un cliente finale, previa stipula del contratto di fornitura tra quest’ultimo e il venditore che invia la richiesta ed invio allo stesso venditore da parte del cliente finale della eventuale comunicazione di cui all’Articolo 48, comma 48.4;
- “richiesta di informazioni scritta” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all’ esercente, anche per via telematica, con la quale il **cliente**

richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio gas ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito;

- “servizio gas” è il servizio relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita del gas a mezzo di reti, o anche relativo a più di una di queste;
- “stato di consistenza” è l’insieme di documenti comprendente la cartografia e la descrizione delle reti e degli impianti afferenti il servizio di distribuzione di gas naturale, con evidenza dell’anno di realizzazione e delle loro caratteristiche costruttive, funzionali e conservative; in particolare per ogni tratto di rete dovrà essere registrato almeno:
 - (i) l’anno di posa;
 - (ii) il materiale;
 - (iii) il diametro;
- “telecontrollo” è il sistema finalizzato alla supervisione a distanza dei principali parametri di funzionamento di un punto di consegna (almeno della portata del gas immesso, della pressione e della temperatura del gas in uscita) che assolve anche alla funzione di registrazione in modo automatico e continuo degli eventi di superamento per ciascun parametro di soglie di funzionamento normale e che invia allarmi di superamento di tali soglie ad un servizio di reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutto l’anno, in grado di intervenire tempestivamente per rimuovere l’anomalia di funzionamento;
- “tempo di eliminazione della dispersione” è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di localizzazione della dispersione e la data in cui viene completata la sua eliminazione;
- **“tempo di posticipazione” è il tempo intercorrente tra la data per l’appuntamento con il cliente finale proposta dall’ esercente e la data dell’ “appuntamento posticipato”;**
- “tempo per l’ottenimento degli atti autorizzativi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell’atto inviata per ultima, quale essa risulta dal protocollo dell’ esercente, e la data di ricevimento dell’atto ricevuto per ultimo;
- “tempo per l’ottenimento di ulteriore documentazione per l’attivazione della fornitura” è il tempo intercorrente tra la data di comunicazione da parte del distributore della richiesta di documentazione mancante al **cliente richiedente**, che gli ha fatto pervenire la documentazione necessaria per l’attivazione della fornitura ai sensi della deliberazione n. 40/04, e la data di ricevimento di tale documentazione;
- “terzi” sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all’ esercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell’ esercente medesimo;
- “Testo integrato” è il presente Testo integrato recante le disposizioni dell’Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura e **vendita** del gas;
- ~~“tipologia di impianto di distribuzione” è la tipologia di impianto di distribuzione in base al grado di concentrazione dei clienti finali~~

~~nell'impianto di distribuzione stesso Zimp; ai fini del presente Testo integrato sono previste tre tipologie:~~

~~(i) impianti di distribuzione ad alta concentrazione per i quali Zimp è minore o uguale a 5 metri per cliente finale;~~

~~(ii) impianti di distribuzione a media concentrazione per i quali Zimp è maggiore di 5 e minore o uguale a 10 metri per cliente finale;~~

~~(iii) impianti di distribuzione a bassa concentrazione per i quali Zimp è maggiore di 10 metri per cliente finale;~~

- “tipologia di utenza” è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; ai fini del presente Testo integrato sono previste tre tipologie:
 - (i) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
 - (ii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura dalla classe G 10 compresa e fino alla classe G 25 compresa;
 - (iii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa;
- “vendita” è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.10, della deliberazione n. 311/01;
- “venditore” è l’esercente che esercita l’attività di vendita del gas;
- “verifica del gruppo di misura” è l’accertamento del corretto funzionamento del **contatore** di gas con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente emanata dall’Uni;
- “verifica della pressione di fornitura” è l’accertamento del livello di pressione nel punto di riconsegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

PARTE II

SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

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

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Fatto salvo quanto previsto da altre leggi e norme tecniche vigenti, i distributori hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nella Parte II del Testo integrato per ogni impianto di distribuzione; per i gas diversi dal gas naturale, in deroga a quanto definito dall'Articolo 1, qualora il distributore gestisca in uno stesso comune più impianti di distribuzione, tali impianti vengono considerati un unico impianto di distribuzione.
- 2.2 Tutti i distributori sono tenuti al rispetto di quanto disposto alla Parte II del presente Testo integrato in tema di pronto intervento.
- 2.3 Fatto salvo quanto indicato ai precedenti commi 2.1 e 2.2, i distributori di gas diversi dal gas naturale attuano la Parte II del Testo integrato limitatamente all'Articolo 8, comma 8.8, all'Articolo 11, commi 11.1 e 11.6, all'Articolo 27, all'Articolo 28 e all'Articolo 31.
- 2.4 I venditori hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nella Parte II del Testo integrato limitatamente a quanto previsto all'Articolo 26, comma 26.2.
- 2.5 Fatto salvo quanto indicato al precedente comma 2.2, la Parte II del Testo integrato non si applica nei comuni nei quali è in corso il periodo di avviamento del servizio di distribuzione, limitatamente a tale periodo.
- 2.6 La Parte II del testo integrato si applica alle imprese di trasporto limitatamente a quanto disposto dal successivo Articolo 8, comma 8.10.

Articolo 3

Indicatori di sicurezza del servizio di distribuzione

- 3.1 Ai fini del presente Testo integrato si fa riferimento ai seguenti indicatori di sicurezza:
 - percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione;
 - percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione;
 - numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata;
 - numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete;
 - numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali;

- tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione.

Articolo 4

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

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

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

dove:

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

- 4.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, un tratto di rete può essere classificato come ispezionato a condizione che:
- a) l'ispezione del tratto di rete sia stata eseguita in conformità a quanto previsto da norme tecniche vigenti in materia;
 - b) il distributore abbia provveduto a redigere un rapporto di ispezione dal quale sia identificabile in modo univoco il tratto di rete ispezionato e l'esito dell'ispezione.
- 4.3 Ai fini del calcolo della lunghezza LI_{APMP} , uno stesso tratto di rete ispezionato più volte deve essere computato una sola volta nell'anno di riferimento.

Articolo 5

Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione

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

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

dove:

- LI_{BP} è la lunghezza, misurata in metri, della rete BP sottoposta ad ispezione nell'anno di riferimento;
- L_{BP} è la lunghezza, misurata in metri, della rete BP in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

- 5.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore vale quanto indicato dall'articolo 4, comma 4.2.
- 5.3 Ai fini del calcolo della lunghezza LI_{BP} , uno stesso tratto di rete ispezionato più volte deve essere computato una sola volta nell'anno di riferimento.

Articolo 6

Numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata

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

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

dove:

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

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

Articolo 7

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

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

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

dove:

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

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

Articolo 8

Odorizzazione del gas

- 8.1 Il grado di odorizzazione del gas è pari alla quantità di odorizzante presente nell'unità di volume del gas distribuito, misurata in milligrammi per metro cubo alle condizioni standard (mg/m³) ed arrotondata al primo decimale.

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

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

dove:

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

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

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

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

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

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

- 8.4 Il distributore è tenuto ad effettuare in ogni anno solare un numero minimo di controlli del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali serviti, calcolato con arrotondamento al secondo decimale, dato dalla formula:

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

dove α , β e γ sono definiti nelle tabelle A e B.

Tabella A - Coefficienti α e β per il calcolo del numero minimo di misure del grado di odorizzazione per migliaio di clienti finali serviti

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

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

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

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

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

con

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

- 8.6 Il prelievo e le analisi dei campioni prelevati ai fini della misura del grado di odorizzazione del gas devono essere eseguiti in conformità alle norme tecniche vigenti in materia.
- 8.7 Le misure del grado di odorizzazione del gas devono essere effettuate in modo distribuito nel corso dell'anno nei punti critici della rete in conformità a quanto disposto dalle norme tecniche vigenti in materia.
- 8.8 A partire dall'1 gennaio 2006 il distributore assicura l'odorizzazione del gas mediante l'utilizzo di un odorizzante che sia indicato nel Prospetto XI dell'Appendice D della norma Uni 7133.
- 8.9 Nel caso di alimentazione della rete da carro bombolaio, il distributore ha la responsabilità di garantire che il gas riconsegnato sia odorizzato secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente e dal precedente comma e che l'alimentazione della rete avvenga in condizioni di sicurezza, con particolare riferimento alla pressione di immissione.
- 8.10 Nei casi in cui la riconsegna del gas a clienti finali non venga effettuata attraverso la rete di distribuzione ma avvenga direttamente dalla rete di trasporto, l'impresa di trasporto ha la responsabilità di garantire che il gas riconsegnato per usi civili sia odorizzato secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente e dal comma 8.8.
- 8.11 Il grado di odorizzazione del gas naturale medio annuo, misurato in milligrammi per metro cubo alle condizioni standard (mg/m^3) arrotondato al primo decimale, è pari:
- nel caso di utilizzo di uno stesso odorizzante per l'intero anno di riferimento, al rapporto tra il quantitativo complessivo di odorizzante introdotto nel gas immesso nell'impianto di distribuzione e il volume del

gas immesso nell'impianto di distribuzione; esso è dato dalla seguente formula:

$$OD_{ma} = \frac{OD_{iniz} + OD_{rif} - OD_{fin}}{V_{imm}} \times 10^6$$

dove:

- OD_{iniz} è il quantitativo di odorizzante, misurato in chilogrammi, contenuto negli impianti di odorizzazione all'inizio dell'anno di riferimento;
- OD_{rif} è il quantitativo di odorizzante, misurato in chilogrammi, con il quale sono stati riforniti gli impianti di odorizzazione nell'anno di riferimento;
- OD_{fin} è il quantitativo di odorizzante, misurato in chilogrammi, contenuto negli impianti di odorizzazione al termine dell'anno di riferimento;
- V_{imm} è la quantità di gas naturale, misurato in metri cubi standard, immesso nell'impianto di distribuzione nell'anno di riferimento;

- b) nel caso in cui non sia stato utilizzato uno stesso odorizzante per l'intero anno di riferimento, al rapporto tra il quantitativo complessivo di odorizzante equivalente, con riferimento ad uno degli odorizzanti utilizzati, introdotto nel gas immesso nell'impianto di distribuzione e il volume del gas immesso nell'impianto di distribuzione; esso è dato dalla seguente formula:

$$OD_{maeq1} = \frac{\left[OD_{m1} \times GG_1 + \left(OD_{m2} \times GG_2 \times \frac{DR_1}{DR_2} \right) \right]}{GG_1 + GG_2}$$

dove:

- OD_{m1} è il grado di odorizzazione del gas naturale medio con riferimento all'odorizzante 1 ed al periodo del suo utilizzo ed è calcolato mediante la seguente formula:

$$OD_{m1} = \frac{OD_{iniz1} + OD_{rif1} - OD_{fin1}}{V_{imm1}} \times 10^6$$

dove:

- OD_{iniz1} è il quantitativo di odorizzante 1, misurato in chilogrammi, contenuto negli impianti di odorizzazione all'inizio del periodo di utilizzo di tale odorizzante;
- OD_{rif1} è il quantitativo di odorizzante 1, misurato in chilogrammi, con il quale sono stati riforniti gli impianti di odorizzazione nel periodo di utilizzo di tale odorizzante;
- OD_{fin1} è il quantitativo di odorizzante 1, misurato in chilogrammi, contenuto negli impianti di odorizzazione al termine del periodo di utilizzo di tale odorizzante;
- V_{imm1} è la quantità di gas naturale, misurato in metri cubi standard, immesso nell'impianto di distribuzione nel periodo di utilizzo dell'odorizzante 1;

- GG_1 è il numero di giorni di utilizzo dell'odorizzante 1;
- OD_{m2} è il grado di odorizzazione del gas naturale medio con riferimento all'odorizzante 2 ed al periodo del suo utilizzo ed è calcolato mediante la seguente formula:

$$OD_{m2} = \frac{OD_{iniz2} + OD_{rif2} - OD_{fin2}}{V_{imm2}} \times 10^6$$

dove:

- OD_{iniz2} è il quantitativo di odorizzante 2, misurato in chilogrammi, contenuto negli impianti di odorizzazione all'inizio del periodo di utilizzo di tale odorizzante;
- OD_{rif2} è il quantitativo di odorizzante 2, misurato in chilogrammi, con il quale sono stati riforniti gli impianti di odorizzazione nel periodo di utilizzo di tale odorizzante;
- OD_{fin2} è il quantitativo di odorizzante 2, misurato in chilogrammi, contenuto negli impianti di odorizzazione al termine del periodo di utilizzo di tale odorizzante;
- V_{imm2} è la quantità di gas naturale, misurato in metri cubi standard, immesso nell'impianto di distribuzione nel periodo di utilizzo dell'odorizzante 2;
- GG_2 è il numero di giorni di utilizzo dell'odorizzante 2;
- DR_1 è il dosaggio reale dell'odorizzante 1 indicato nel Prospetto XI dell'Appendice D della norma Uni 7133;
- DR_2 è il dosaggio reale dell'odorizzante 2 indicato nel Prospetto XI dell'Appendice D della norma Uni 7133.

Articolo 9

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

- 9.1 Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica per pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal distributore per il pronto intervento.
- 9.2 La chiamata telefonica per pronto intervento è la chiamata telefonica effettuata per segnalare al distributore una delle situazioni indicate al successivo comma 9.3 da parte di:
- a) clienti finali;
 - b) terzi, diversi dai clienti finali;
 - c) personale del distributore;
 - d) imprese che lavorano per conto del distributore.
- 9.3 La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento si effettua solo per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni:
- a) dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
 - b) interruzione della fornitura di gas;
 - c) irregolarità della fornitura di gas;
 - d) danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni;

- e) dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dal distributore o di proprietà di quest'ultimo.

Articolo 10

Tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione

- 10.1 Il tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal distributore per il pronto intervento e l'ora di eliminazione della dispersione.
- 10.2 La rilevazione del tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione si effettua solo per gli interventi di messa in sicurezza relativi a dispersioni di gas di classe A1 o A2 localizzate su parti non interrate degli impianti di derivazione di utenza e/o su gruppi di misura.

Articolo 11

Obblighi di servizio relativi alla sicurezza

- 11.1 Il distributore ha l'obbligo di:
- a) dotare ogni punto di consegna di idoneo gruppo di misura del gas immesso in rete in conformità delle norme tecniche vigenti in materia e garantirne il regolare funzionamento;
 - b) predisporre la cartografia, con aggiornamento della stessa entro sei mesi da ogni modifica intervenuta o in termini di materiali di condotte o in termini di diametri delle stesse o di pressioni di esercizio o per l'aggiunta di parti di nuova realizzazione, con esclusione degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura;
 - c) predisporre una cartografia provvisoria per le parti di impianto di distribuzione di nuova realizzazione o per le modifiche degli impianti esistenti, in modo che sia disponibile all'atto della loro messa in esercizio, con esclusione degli impianti di distribuzione di utenza e dei gruppi di misura, che non siano ancora stati riportati nella cartografia di cui alla precedente lettera b).
- 11.2 Il distributore è altresì tenuto, salvo quanto disposto dal successivo comma 11.3, al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla sicurezza indicati nella tabella C.

Tabella C - Obblighi di servizio relativi alla sicurezza

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

- 11.3 In deroga a quanto previsto al precedente comma 11.2 e fatto salvo quanto previsto al successivo comma 11.6, il distributore ottempera ai primi due obblighi di servizio indicati nella tabella C:
- a) purché nel biennio costituito dall'anno di riferimento e da quello ad esso precedente abbia eseguito l'ispezione su una percentuale della rete maggiore di almeno il 10% del doppio della percentuale indicata nella tabella C, con riferimento alla lunghezza totale della rete al 31 dicembre precedente al biennio stesso;
 - b) purché nel triennio costituito dall'anno di riferimento e dal biennio ad esso precedente abbia eseguito l'ispezione su almeno il 95% della rete, con riferimento alla lunghezza totale della rete al 31 dicembre precedente al triennio stesso.
- 11.4 Nel caso in cui il distributore non gestisca l'impianto di distribuzione per l'intero anno di riferimento, i primi tre obblighi di servizio indicati nella tabella C vengono ridotti:
- a) i primi due obblighi di servizio di tanti dodicesimi quanti sono i mesi interi nei quali il distributore non ha gestito l'impianto di distribuzione;
 - b) il terzo obbligo di servizio della metà nel caso in cui il distributore ha gestito l'impianto per un periodo inferiore ai 6 mesi.
- 11.5 Ai fini del rispetto dell'obbligo di servizio di pronto intervento indicato in tabella C non si tiene conto delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali il distributore non abbia rispettato il tempo massimo per le cause indicate all'Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b). Ai fini della verifica del rispetto dell'obbligo di servizio di pronto intervento, la percentuale di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali il distributore è giunto sul luogo di chiamata entro 60 minuti si calcola mediante la formula indicata dall'Articolo 23, comma 23.2.
- 11.6 Il distributore è tenuto ad effettuare l'ispezione di ogni tratto della rete almeno con le frequenze indicate nella tabella D.

Tabella D – Frequenza di ispezione della rete

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

- 11.7 Entro il 31 dicembre 2014 il distributore che gestisce reti con condotte in ghisa con giunti canapa e piombo non ancora risanate è tenuto a provvedere alla loro completa sostituzione con condotte in materiali conformi alle norme tecniche vigenti o al loro completo risanamento. **Per il periodo 2008 – 2012 sono definiti i seguenti obblighi intermedi di sostituzione o risanamento con riferimento alla lunghezza delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo in esercizio al 31 dicembre 2003 e non ancora risanate di cui all'Articolo 72, comma 73.4:**
- a) **entro il 31 dicembre 2008 nella misura minima del 30%;**
 - b) **entro il 31 dicembre 2010 nella misura minima del 50%;**
 - c) **entro il 31 dicembre 2012 nella misura minima del 70%.**

Ai fini della individuazione della priorità degli interventi di sostituzione o risanamento di tali condotte, il distributore utilizza la metodologia di valutazione dei rischi di dispersioni di gas definita dal Cig ai sensi dell'Articolo 29, comma 29.5. Fino alla pubblicazione da parte del Cig di tale metodologia, il distributore definisce le priorità degli interventi di sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo sulla base di una propria metodologia, ove definita, e/o sulla base delle informazioni in suo possesso.

- 11.8 A partire dall'1 gennaio 2006 il distributore è tenuto a:
- a) realizzare e gestire ogni tratto di rete e di allacciamento che insista su suolo pubblico;
 - b) predisporre lo stato di consistenza per ogni impianto di distribuzione in relazione ai tratti di rete posata o sostituita.
- 11.9 A partire dall'1 gennaio 2007 il distributore è tenuto a predisporre per ogni impianto di distribuzione il "Rapporto annuale di valutazione dei rischi di dispersioni di gas" mediante l'applicazione della metodologia definita dal Cig di cui all'Articolo 29, comma 29.5.
- 11.10 Il distributore è tenuto, all'atto dell'attivazione della fornitura di gas ad un cliente finale, a mettere in atto tutti gli accorgimenti necessari a verificare l'assenza di dispersioni di gas.
- 11.11 Entro il 31 dicembre 2015 il distributore che gestisce reti con condotte in acciaio non in protezione catodica è tenuto a provvedere alla loro completa protezione o alla loro completa sostituzione. Per il periodo 2011 – 2015 sono definiti i seguenti obblighi intermedi di messa in protezione o di sostituzione con riferimento alla lunghezza delle condotte in acciaio non protetto catodicamente in esercizio al 31 dicembre 2006 di cui all'Articolo 72, comma 73.6:**
- a) entro il 31 dicembre 2010 nella misura minima del 30% delle reti in BP;
 - b) entro il 31 dicembre 2011 nella misura minima del 100% delle reti in AP/MP;
 - c) entro il 31 dicembre 2013 nella misura minima del 70% delle reti in BP.

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

Articolo 12

Indicatori di continuità del servizio di distribuzione

- 12.1 Ai fini del presente Testo integrato si fa riferimento ai seguenti indicatori di continuità:
- percentuale di clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi;
 - durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali per interruzioni con preavviso;

- durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali per interruzioni senza preavviso.

Articolo 13

Inizio dell'interruzione

- 13.1 Nel caso di interruzione con preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora di inizio della interruzione dell'erogazione del gas che il distributore deve chiaramente indicare nella comunicazione di preavviso a tutti i clienti finali coinvolti nell'interruzione con preavviso.
- 13.2 Nel caso di interruzione senza preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora in cui si è verificato l'evento che ha provocato l'interruzione o con l'ora della prima chiamata per interruzione della erogazione del gas da parte di un cliente finale coinvolto nell'interruzione senza preavviso.

Articolo 14

Fine dell'interruzione

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

Articolo 15

Durata dell'interruzione

- 15.1 La durata dell'interruzione è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito dall'Articolo 13, e la fine dell'interruzione, come definita dall'Articolo 14.
- 15.2 Le interruzioni si suddividono in:
- a) interruzioni brevi, se la durata dell'interruzione è minore o uguale a 120 minuti;
 - b) interruzioni lunghe, se la durata dell'interruzione è maggiore di 120 minuti.

Articolo 16

Durata effettiva dell'interruzione

- 16.1 La durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione in cui è coinvolto il cliente finale, come definito dall'Articolo 13, e l'ora di riattivazione del cliente finale medesimo.

Articolo 17

Durata convenzionale dell'interruzione

- 17.1 La durata convenzionale dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale è il valore in minuti attribuito in via convenzionale alla durata dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale.
- 17.2 All'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale viene attribuita:

- a) durata convenzionale pari a 60 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale minore o uguale a 2 ore;
- b) durata convenzionale pari a 180 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 2 ore e minore o uguale a 4 ore;
- c) durata convenzionale pari a 360 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 4 ore e minore o uguale a 8 ore;
- d) durata convenzionale pari a 960 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 8 ore.

Articolo 18

Tempo di preavviso al cliente finale dell'interruzione con preavviso

- 18.1 Il tempo di preavviso al cliente finale dell'interruzione con preavviso è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di comunicazione al cliente finale dell'interruzione e la data di inizio dell'interruzione stessa, come indicata nella comunicazione di preavviso di cui all'Articolo 13, comma 13.1; ai fini del computo del tempo di preavviso non si tiene conto del giorno in cui avviene la comunicazione.
- 18.2 Il distributore è tenuto a dare un preavviso di almeno un giorno lavorativo dell'interruzione ai clienti finali interessati in tutti i casi in cui l'interruzione possa essere programmata.
- 18.3 Il distributore indica nella comunicazione di preavviso ai clienti finali coinvolti nell'interruzione con preavviso la data e l'ora di inizio nonché la durata presunta dell'interruzione medesima.

Articolo 19

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

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

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

dove:

- NU_{tpr3} è il numero totale dei clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi coinvolti in interruzioni con preavviso provocate dalle cause indicate dall'Articolo 21, comma 21.1, lettera c);
- NU_{tpr} è il numero totale dei clienti finali coinvolti in interruzioni con preavviso provocate dalle cause indicate dall'Articolo 21, comma 21.1, lettera c).

Articolo 20

Durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali

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

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

dove:

- le sommatorie sono estese a tutte e solo le n interruzioni lunghe accadute nell'anno di riferimento dovute alle cause indicate dall'Articolo 21, comma 21.1, lettera c);
- U_{i2} è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga i -esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 60 minuti;
- U_{i4} è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga i -esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 180 minuti;
- U_{i8} è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga i -esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 360 minuti;
- $U_{i\infty}$ è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga i -esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 960 minuti;
- NU è definito dall'Articolo 8, comma 8.3.

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

Articolo 21

Cause delle interruzioni

21.1 Il distributore registra le cause delle interruzioni con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause esterne, intese come danni provocati da terzi, emergenza come definita dall'Articolo 27, comma 27.1, incidente da gas come definito dall'Articolo 28, comma 28.1, per fatti non imputabili al distributore;
- c) altre cause, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

21.2 Per le interruzioni lunghe le cui cause rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il distributore documenta la causa dell'interruzione.

Articolo 22

Obblighi di servizio relativi alla continuità

- 22.1 Il distributore dota ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea in modo conforme a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia.
- 22.2 In assenza di norme tecniche applicabili, il distributore dota ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea nei casi in cui:
- a) a valle del gruppo stesso esistano clienti finali particolari (quali ad esempio ospedali, asili, case di riposo) che necessitano di un'erogazione continua del gas;
 - b) il gruppo di riduzione finale in antenna abbia una portata nominale maggiore di kW 1.200 (milleduecento) con riferimento al potere calorifico inferiore del gas fornito.

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

Articolo 23

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

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

Tabella E – Livelli generali relativi ad indicatori di sicurezza

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di chiamate telefoniche per pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti di cui all'Articolo 9	95%

- 23.2 Il livello generale di pronto intervento indicato in tabella E si calcola mediante la seguente formula:

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

dove:

- N_{PI} è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali il distributore è giunto sul luogo di chiamata entro 60 minuti;
- N_{PIFS} è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali il distributore non è giunto sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettera c).

Il distributore documenta la causa del mancato rispetto per le chiamate telefoniche per le quali non è giunto sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b).

23.3 Entro il 31 marzo dell'anno successivo all'anno di riferimento, il distributore che non ha rispettato per l'anno di riferimento il livello generale di pronto intervento indicato in tabella E è tenuto:

- a) al pagamento alla Cassa, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, di una penalità pari a euro 500,00 (cinquecento) per ogni intervento effettuato a seguito di chiamata telefonica per pronto intervento mancante al raggiungimento di tale livello generale, da versare nel Conto per la qualità dei servizi gas di cui all'Articolo 76, comma 77.1;
- b) all'invio all'Autorità di una comunicazione scritta con la quale il distributore indica:
 - (i) l'avvenuto pagamento alla Cassa delle penalità di cui alla precedente lettera a);
 - (ii) l'ammontare totale pagato;
 - (iii) gli estremi del pagamento;
 - (iv) l'impianto di distribuzione per il quale sono state pagate le penalità.

23.4 Per gli indicatori di sicurezza riportati nella tabella F viene definito un punteggio di indicatore calcolato secondo quanto indicato dall'Articolo 25, comma 25.1, che varia tra 0 (zero), in corrispondenza del livello base, e 100 (cento), in corrispondenza del livello di riferimento.

Tabella F - Livelli base e di riferimento relativi ad indicatori di sicurezza

indicatore	Livello base	Livello di riferimento
percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione	$LB_{S1} = 30\%$	$LR_{S1} = 90\%$
percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	$LB_{S2} = 20\%$	$LR_{S2} = 70\%$
numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete	$LB_{S3} = 0,8$	$LR_{S3} = 0,1$
numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	$LB_{S4} = OD_{min}$, calcolato in base a quanto indicato dall'Articolo 8, comma 8.4	$LR_{S4} = 0,5$

Articolo 24

Calcolo del livello effettivo di indicatore di sicurezza per ogni impianto di distribuzione

24.1 A partire dai dati di sicurezza comunicati dal distributore l'Autorità calcola, con arrotondamento al secondo decimale, per ogni impianto di distribuzione il livello effettivo per ognuno degli indicatori di sicurezza riportati in tabella F.

- 24.2 Ai fini della determinazione dei livelli effettivi di cui al precedente comma l'Autorità:
- a) calcola il livello effettivo per la percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione:
 - (i) come percentuale annua di rete ispezionata media nel biennio costituito dall'anno di riferimento e dell'anno ad esso precedente, nel caso in cui il distributore si sia avvalso della facoltà prevista dall'Articolo 11, comma 11.3, lettera a);
 - (ii) come percentuale annua di rete ispezionata media nel triennio costituito dall'anno di riferimento e dai due anni ad esso precedenti, nel caso in cui il distributore si sia avvalso della facoltà prevista dall'Articolo 11, comma 11.3, lettera b);
 - b) non calcola il livello effettivo per la percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione qualora l'impianto di distribuzione sia costituito esclusivamente da rete BP;
 - c) non calcola il livello effettivo per la percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione qualora l'impianto di distribuzione sia costituito esclusivamente da rete in AP o MP;
 - d) non calcola alcun livello effettivo qualora il distributore non abbia gestito l'impianto di distribuzione per l'intero anno di riferimento.

Articolo 25

Assegnazione del punteggio di indicatore per ogni impianto di distribuzione

- 25.1 A partire dai livelli effettivi di cui all'Articolo 24, tenuto conto di quanto indicato dall'Articolo 24, comma 24.2, l'Autorità assegna, per ogni impianto di distribuzione e per ogni di indicatore di sicurezza, un punteggio calcolato secondo la formula, con arrotondamento al primo decimale:

$$PI = \left(1 - \frac{LR - LE}{LR - LB} \right) \times 100$$

dove:

- *LR* è il livello di riferimento definito per ogni indicatore contenuto in tabella F;
- *LE* è il livello effettivo raggiunto nell'anno di riferimento dallo stesso indicatore;
- *LB* è il livello base definito per lo stesso indicatore.

- 25.2 Nel caso in cui il punteggio di un indicatore di sicurezza risulti inferiore a zero, l'Autorità assegna a tale indicatore un punteggio convenzionale pari a zero.
- 25.3 Nel caso in cui il punteggio di un indicatore di sicurezza risulti maggiore di 100, l'Autorità assegna a tale indicatore un punteggio convenzionale pari a 100.
- 25.4 L'Autorità provvederà alla pubblicazione comparativa dei punteggi assegnati ad ogni indicatore di sicurezza di cui alla tabella F.

25.5 L'obbligo di servizio di cui al comma 11.2 ed il livello generale di cui all'articolo 23 si considerano rispettati dal distributore anche nel caso in cui l'eventuale non raggiungimento delle percentuali minime si verifichi a causa di una sola chiamata telefonica per pronto intervento per la quale il distributore non sia giunto sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettera c).

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

Articolo 26

Servizio di pronto intervento

26.1 Il distributore:

- a) deve disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia;
- b) attiva uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- c) è tenuto a pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento ed a comunicare **al momento della richiesta di accesso alla rete di distribuzione tempestivamente** in forma scritta i recapiti stessi ed ogni loro eventuale variazione ai venditori che svolgono l'attività di vendita sul suo territorio per la dovuta informazione ai clienti finali; è tenuto altresì a comunicare tempestivamente i recapiti stessi ed ogni loro eventuale variazione all'Autorità con le modalità da essa definite;
- d) invia il personale da esso incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni indicate all'Articolo 9, comma 9.3;
- e) nel caso di dispersione a valle del punto di riconsegna, al fine di garantire la pubblica incolumità sospende la fornitura di gas fino a quando non sia stata eliminata la dispersione di gas;
- f) **si dota di strumenti tali da assicurare:**
 - (i) la registrazione in modo cronologicamente consequenziale e inalterabile delle chiamate telefoniche per pronto intervento e dell'ora di eliminazione delle dispersioni di cui all'Articolo 10;
 - (ii) **la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute dal centralino di pronto intervento;**
 - (iii) **la registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento che siano risultate essere segnalazioni di cui all'Articolo 9, comma 9.3;**
 - (iv) **la registrazione di tipo informatico, per quanto attiene i dati telefonici, delle chiamate che siano risultate essere segnalazioni di cui all'Articolo 9, comma 9.3;**
 - (v) **autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;**
 - (vi) **risposta da parte di un operatore qualificato a chi chiama per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 secondi.**

26.2 Il venditore è tenuto a:

- a) fornire ai propri clienti finali i recapiti telefonici per le chiamate per il pronto intervento che gli sono stati comunicati dal distributore;
- b) riportare con evidenza in ogni bolletta la dicitura “Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno” seguita dai recapiti telefonici di cui alla lettera precedente a).

Articolo 27

Emergenze

27.1 Ai fini dell’applicazione del Testo integrato si definisce come emergenza un evento in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e per la continuità del servizio di distribuzione e che provochi una o più delle seguenti condizioni:

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

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

27.2 Il distributore deve disporre di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che lo pongano in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità alle norme tecniche vigenti in materia. Le procedure devono prevedere almeno:

- a) l’individuazione di un responsabile della gestione dell’emergenza;
- b) un piano di emergenza con le misure da adottare per mettere in sicurezza il complesso degli impianti interessati dall’emergenza e garantire la continuità del servizio di distribuzione;
- c) le modalità di redazione del rapporto dell’emergenza.

27.3 Il distributore dà comunicazione al Cig, dell’emergenza entro 5 giorni di calendario dal suo insorgere; entro 30 giorni di calendario dall’eliminazione dell’emergenza il distributore manda al Cig un rapporto sulla stessa dal quale risultino almeno le cause dell’emergenza, ove accertate, e le misure adottate dal distributore per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione.

Articolo 28

Incidenti da gas

- 28.1 Ai fini dell'applicazione del Testo integrato si definisce come incidente da gas un evento che coinvolga il gas distribuito a mezzo di reti, che interessi una qualsiasi parte dell'impianto di distribuzione e/o di impianti dei clienti finali, compresi gli apparecchi di utilizzazione, e che provochi il decesso o lesioni gravi di persone o danni a cose per un valore non inferiore a 1.000 euro e che sia provocato da una delle seguenti cause:
- a) una dispersione di gas (volontaria o non);
 - b) una combustione incontrollata in un apparecchio di utilizzo del gas;
 - c) una cattiva combustione in un apparecchio di utilizzo del gas, compresa quella dovuta ad insufficiente aerazione;
 - d) una inadeguata evacuazione dei prodotti della combustione in un apparecchio di utilizzo del gas.
- 28.2 Ai fini dell'applicazione del Testo integrato, si definiscono come lesioni gravi le ferite, l'intossicazione, le ustioni o comunque i traumi alla persona che comportino il ricovero in ospedale o il rilascio di certificazione medica con prognosi di almeno 24 ore.
- 28.3 Il distributore deve disporre di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che lo pongano in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione degli incidenti da gas in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità alle norme tecniche vigenti in materia. Le procedure devono prevedere almeno:
- a) l'individuazione di un responsabile della gestione dell'incidente da gas;
 - b) un piano di gestione dell'incidente da gas con le modalità di intervento e le misure da adottare per mettere in sicurezza il complesso degli impianti interessati, per ridurre i rischi per i clienti e per gli addetti e per ripristinare la continuità del servizio di distribuzione;
 - c) le modalità di redazione del rapporto dell'incidente da gas.
- 28.4 Il distributore dà comunicazione al Cig dell'incidente da gas, che lo coinvolga direttamente o di cui sia venuto a conoscenza, entro 5 giorni di calendario dal suo accadimento; entro 30 giorni di calendario dalla data di accadimento dell'incidente da gas, il distributore invia al Cig un rapporto sullo stesso dal quale risultino almeno le cause dell'incidente, ove accertate, e le misure adottate dal distributore per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione.
- 28.5 Entro il 30 giugno di ogni anno il Cig comunica all'Autorità l'elenco degli incidenti da gas di cui sia venuto a conoscenza, accaduti nell'anno precedente a quello di comunicazione e relativi a gas distribuito a mezzo di rete, indicando per ciascuno di essi:
- a) se l'incidente da gas ha interessato:
 - (vii) solo l'impianto di distribuzione;
 - (viii) solo impianti di clienti finali;
 - (ix) sia l'impianto di distribuzione sia impianti di clienti finali;
 - b) l'impianto di distribuzione interessato dall'incidente da gas o al quale erano allacciati gli impianti di clienti finali interessati dall'incidente da gas;
 - c) la ragione sociale del distributore che gestiva l'impianto di distribuzione interessato dall'incidente da gas o al quale erano allacciati gli impianti di clienti finali interessati dall'incidente da gas;

- d) il comune e la data nel quale è avvenuto l'incidente da gas;
- e) il tipo di gas coinvolto nell'incidente da gas, distinguendo tra gas naturale e gas diverso dal gas naturale;
- f) la causa dell'incidente da gas, ove disponibile.

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

Articolo 29

Norme tecniche

- 29.1 Ai fini dell'attuazione del Testo integrato si applicano le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti Uni e Cei.
- 29.2 Nel caso in cui risultino mancanti norme tecniche, specifiche tecniche o rapporti tecnici applicabili, vengono adottate linee guida definite dagli organismi tecnici competenti Cig, Atig e Apce, pubblicate dall'Uni.
- 29.3 Il distributore ha l'obbligo di rispettare le norme tecniche, le specifiche tecniche, i rapporti tecnici e le linee guida di cui ai precedenti commi 29.1 e 29.2, con particolare riguardo alla compilazione dei rapporti previsti per ogni misura od intervento effettuati. Il distributore è inoltre tenuto al rispetto di quanto previsto dal Decreto 16 aprile 2008, pubblicato l'8 maggio 2008 sul Supplemento Ordinario n. 115 alla Gazzetta Ufficiale n. 107, dei Ministeri dello Sviluppo Economico e dell'Interno recante “Regola tecnica per la progettazione, costruzione, collaudo, esercizio e sorveglianza delle opere e dei sistemi di distribuzione e di linee dirette del gas naturale con densità non superiore a 0,8”.**
- 29.4 Ai fini della compilazione del “Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione” previsto dalla normativa vigente, Apce definisce una metodologia che consenta di stabilire se un impianto di distribuzione è sottoposto ad un'adeguata protezione catodica secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente in materia.
- 29.5 Ai fini dell'attuazione di quanto previsto dall'Articolo 11, comma 11.7, il Cig definisce una metodologia per la valutazione dei rischi di dispersioni di gas su tubazioni in ghisa, in acciaio non protetto catodicamente o in altro materiale non previsto dalle norme tecniche vigenti finalizzata all'individuazione delle priorità degli interventi di sostituzione o risanamento di tali tubazioni.

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

Articolo 30

Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità

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

- (iii) ghisa con giunti canapa e piombo;
 - (iv) ghisa con altre modalità di giunzione;
 - (v) polietilene;
 - (vi) altro.
- r) la lunghezza della rete in ghisa con giunti canapa e piombo, in acciaio non protetto catodicamente o in altro materiale non previsto dalla normativa vigente, misurata in metri, risanata o sostituita con altro materiale nell'anno di riferimento, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP, tra rete risanata e rete sostituita e, per quest'ultima, in base al materiale delle nuove condotte, distinguendo in:
- (i) acciaio protetto catodicamente;
 - (ii) polietilene;
 - (iii) altro materiale.

30.3 Per l'ispezione della rete il distributore registra:

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

30.4 Il distributore per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione, registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sulla quale insiste la dispersione localizzata;
- b) il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata;
- c) la data di localizzazione della dispersione;
- d) il luogo ove è stata localizzata la dispersione con adeguati riferimenti per la sua individuazione sulla cartografia o in altro modo (per esempio, con il recapito, il codice del gruppo di misura), per assicurare la sua rintracciabilità;
- e) la classificazione della dispersione, suddividendo tra dispersione di classe A1, di classe A2, di classe B e di classe C suddividendo la dispersione localizzata in:
 - (i) dispersione localizzata a seguito della ricerca delle dispersioni sulla rete;
 - (ii) dispersione localizzata a seguito di segnalazione di terzi;
- f) la tipologia del punto di impianto di distribuzione sul quale è stata localizzata la dispersione, distinguendo tra punto AP/MP e BP e suddividendo a sua volta il punto in:
 - (i) rete;
 - (ii) impianto di derivazione di utenza parte interrata;
 - (iii) impianto di derivazione di utenza parte aerea;
 - (iv) gruppo di misura;
- g) la data di eliminazione della dispersione.

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

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

30.6 Per ogni misura del potenziale di protezione catodica della rete in acciaio il distributore registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sul quale insiste il punto di misura del potenziale di protezione catodica;
- b) il codice univoco del punto selezionato per la misura del potenziale di protezione catodica;
- c) la data di effettuazione della misura del potenziale di protezione catodica;
- d) l'esito del controllo del potenziale di protezione catodica, suddividendo in conforme e non conforme alle norme tecniche vigenti.

- 30.7 Per ogni misura del grado di odorizzazione il distributore registra:
- il codice univoco dell'impianto di distribuzione sul quale insiste il punto di misura del grado di odorizzazione;
 - il codice univoco del punto di misura del grado di odorizzazione;
 - la data di effettuazione della misura del grado di odorizzazione;
 - l'esito del controllo del grado di odorizzazione, suddividendo in conforme e non conforme alle norme tecniche vigenti.
- 30.8 Per ogni richiesta di pronto intervento il distributore registra:
- il codice con cui il distributore individua la prestazione di pronto intervento;
 - il codice univoco con cui il distributore identifica la richiesta di pronto intervento;
 - la classificazione della richiesta di pronto intervento in base alle situazioni indicate dall'Articolo 9, comma 9.3 del Testo integrato; la classificazione della situazione alla quale riferire la chiamata di pronto intervento avviene in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento, eventualmente corrette in base ai riscontri in loco; nel caso in cui si tratti di un falso allarme, la chiamata viene classificata in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento;
 - la data e l'ora di inizio della chiamata telefonica per pronto intervento;
 - la data e l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal distributore per il pronto intervento;
 - limitatamente agli interventi relativi a dispersione di gas di classe A1 o A2 localizzata su parti non interrate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura, la data e l'ora di eliminazione della dispersione;
 - il codice univoco dell'impianto di distribuzione alla quale si riferisce la chiamata telefonica per pronto intervento.
- 30.9 Per ogni interruzione lunga il distributore registra:
- il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale si riferisce l'interruzione lunga dell'erogazione del gas;
 - il codice univoco dell'interruzione lunga;
 - il tipo di interruzione lunga distinguendo tra interruzione con preavviso e senza preavviso;
 - nel caso di interruzione lunga con preavviso, la data di preavviso;
 - la causa dell'interruzione lunga tra quelle previste dall'Articolo 21, comma 21.1;
 - il numero dei clienti finali coinvolti, suddiviso in base alla durata convenzionale dell'interruzione dell'erogazione della fornitura;
 - la data e l'ora di inizio dell'interruzione lunga;
 - la data e l'ora di fine dell'interruzione lunga;
 - il numero dei clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga e non riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.
- 30.10 Per ogni interruzione breve il distributore registra:
- il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale si riferisce l'interruzione breve;
 - il codice univoco dell'interruzione breve;

- c) la causa dell'interruzione breve tra quelle previste dall'Articolo 21, comma 21.1;
 - d) il numero dei clienti finali coinvolti nell'interruzione breve.
- Dagli obblighi di registrazione sono escluse le interruzioni brevi dovute a sostituzione del gruppo di misura ad un solo cliente finale.

Articolo 31

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

- 31.1 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella Parte II del Testo integrato, il distributore:
- a) mantiene gli strumenti di cui all'Articolo 30, comma 30.1, continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
 - b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante adeguati sistemi di collegamento, anche informatici, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
 - c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione.

Articolo 32

Comunicazione del distributore all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

- 32.1 Entro il **28 febbraio** di ogni anno, il distributore è tenuto a comunicare all'Autorità, per ciascun impianto di distribuzione, individuato dal relativo codice, l'elenco dei comuni serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione. Entro la stessa data e in modo contestuale, il distributore è altresì tenuto a comunicare le informazioni e i dati di cui ai commi da 32.2 a 32.8. I dati relativi ai comuni per i quali è in corso il periodo di subentro o di avviamento nell'anno di riferimento non devono essere comunicati, ad eccezione del numero di clienti finali allacciati, con riferimento al 31 dicembre dell'anno di riferimento e al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento ed alla lunghezza delle reti, suddivise in AP/MP e BP, con riferimento al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.
- 32.2 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, il distributore è tenuto a comunicare:
- a) il numero di clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento;
 - b) il numero di clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
 - c) l'ubicazione dei punti di consegna suddividendo tra punti di consegna dotati e non dotati di telecontrollo;
 - d) i metri di rete in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddivisi per rete AP/MP e BP e distinguendo a sua volta in:
 - (i) rete in acciaio protetta catodicamente;
 - (ii) rete in acciaio non protetta catodicamente;
 - (iii) rete in polietilene;

- (iv) rete in ghisa con giunto canapa e piombo;
- (v) rete in ghisa con altro tipo di giunzione;
- (vi) rete in altro materiale;
- e) i metri di rete ispezionata con ricerca programmata delle dispersioni, suddivisi per rete AP/MP e BP;
- f) la lunghezza della rete in ghisa con giunti canapa e piombo, in acciaio non protetto catodicamente o in altro materiale non previsto dalla normativa vigente, misurata in metri, risanata o sostituita con altro materiale nell'anno di riferimento, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP, tra rete risanata e rete sostituita e, per quest'ultima, in base al materiale delle nuove condotte, distinguendo in:
 - (i) acciaio protetto catodicamente;
 - (ii) polietilene;
 - (iii) altro materiale.

32.3 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alle dispersioni di gas localizzate il distributore è tenuto a comunicare:

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

32.4 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alla protezione catodica il distributore è tenuto a comunicare:

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

32.5 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione all'odorizzazione del gas distribuito il distributore è tenuto a comunicare:

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

32.6 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alle interruzioni il distributore è tenuto a comunicare:

- a) per le interruzioni con preavviso e senza preavviso separatamente:
 - (i) il numero delle interruzioni suddividendo tra brevi e lunghe e distinguendo ulteriormente in base alle cause indicate dall'Articolo 21, comma 21.1;
 - (ii) il numero dei clienti finali coinvolti nelle interruzioni suddividendo tra quelli coinvolti in interruzioni brevi e lunghe e distinguendo ulteriormente in base alle cause indicate dall'Articolo 21, comma 21.1;
 - (iii) il numero dei clienti finali coinvolti nelle interruzioni lunghe, con esclusione di quelle provocate dalle cause indicate dall'Articolo 21, comma 21.1, lettere a) e b), suddividendo in base alla durata convenzionale dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale tra durata convenzionale di 60 minuti, di 180 minuti, di 360 minuti e di 960 minuti;
- b) per le sole interruzioni con preavviso, con esclusione di quelle provocate dalle cause indicate dall'Articolo 21, comma 21.1, lettere a) e b), il numero di clienti finali coinvolti nell'interruzione distinguendo tra clienti finali con tempo di preavviso maggiore o uguale a 3 giorni lavorativi e clienti finali con tempo di preavviso minore di 3 giorni lavorativi.

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

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

32.7 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno di riferimento precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, il distributore comunica:

- a) il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento;
- b) il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali il distributore non abbia rispettato il tempo massimo di 60 minuti, suddividendo le chiamate in base alle cause di cui all'Articolo 52;
- c) il tempo effettivo medio di esecuzione del pronto intervento calcolato sulla base dei tempi effettivi di pronto intervento sia delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti sia delle chiamate per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 52, comma 52.1 lettera c).

- 32.8 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità e relative a dispersioni di gas di classe A1 o A2 localizzate su parti non interrate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura, il distributore è tenuto a comunicare:
- a) il numero totale di tali chiamate telefoniche per pronto intervento;
 - b) il tempo medio effettivo di messa in sicurezza, calcolato sulla base dei tempi effettivi di eliminazione delle dispersioni di classe A1 e A2 localizzate su parti non interrate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura.
- 32.9 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.
- 32.10 Nel caso di cambio di gestione dell'impianto di distribuzione a seguito di gare per il rinnovo delle concessioni:**
- a) **il distributore di gas uscente comunica all'Autorità, entro 7 giorni solari dalla data di fine della gestione, la ragione sociale del distributore entrante e la data dell'ultimo giorno di gestione;**
 - b) **il distributore di gas entrante comunica all'Autorità, entro 7 giorni solari dalla data di inizio della gestione, la data del primo giorno di gestione, il numero di pronto intervento, gli aspetti economici che hanno caratterizzato l'offerta per l'assegnazione della concessione;**
 - c) **almeno due mesi prima della data di subentro, il distributore subentrante nella gestione del servizio di distribuzione del gas provvede ad inviare comunicazione scritta ai venditori operanti sulle reti acquisite con la quale informa del cambio del soggetto gestore del servizio e fornisce con adeguata evidenza il numero telefonico del proprio servizio di pronto intervento.**

Titolo VII – Recupero di sicurezza del servizio di distribuzione

Articolo 33

Recupero di sicurezza del servizio di distribuzione di gas

- 33.1** Il presente articolo stabilisce la disciplina relativa ai recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale in vigore per il periodo **dall'1 gennaio 2009 al 31 dicembre 2012.**
- 33.2** **A partire dall'1 gennaio 2009** il distributore di gas **deve essere** in possesso dei seguenti **requisiti** nessuno escluso **per tutti gli impianti di distribuzione da esso gestiti:**
- a) **disporre o avvalersi** di uno o più centralini di pronto intervento **che abbiano almeno le caratteristiche definite all'Articolo 26;**
 - b) **provvedere** alla registrazione su supporto informatico:
 - (i) nel caso di utilizzo di un unico odorizzante per l'intero anno di riferimento, dei quantitativi di odorizzante all'inizio e alla fine dell'anno di riferimento e dei rifornimenti di odorizzante effettuati nel corso dello stesso anno di riferimento;

- (ii) nel caso in cui non si sia utilizzato un unico odorizzante per l'intero anno di riferimento, per ogni odorizzante utilizzato, dei giorni di utilizzo di tale odorizzante, dei quantitativi di tale odorizzante all'inizio e alla fine del periodo di utilizzo e dei rifornimenti effettuati nel corso di tale periodo di utilizzo;
- c) **avere predisposto** la cartografia informatizzata;
- d) **garantire che** il grado di odorizzazione medio annuo sia maggiore o uguale al dosaggio reale dell'odorizzante utilizzato indicato nel Prospetto XI dell'Appendice D della norma Uni 7133;
- e) **adempiere agli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 30 mediante strumenti informatici;**
- f) **disporre** di procedure operative nel rispetto delle norme tecniche vigenti e, ove mancanti, delle linee guida di cui all'Articolo 29, comma 29.2, almeno per le seguenti attività:
 - (i) pronto intervento;
 - (ii) odorizzazione del gas;
 - (iii) attivazione della fornitura;
 - (iv) classificazione delle dispersioni localizzate;
 - (v) ricerca programmata delle dispersioni;
 - (vi) protezione catodica;
 - (vii) manutenzione dei punti di alimentazione delle reti e dei gruppi di riduzione;
 - (viii) gestione delle emergenze;
 - (ix) gestione degli incidenti da gas.

33.3 Sono interessati dalla disciplina per recuperi di sicurezza gli impianti di distribuzione per i quali vi sia almeno un comune servito che, per l'intero anno di riferimento, non sia stato in periodo di avviamento o in periodo di subentro.

33.4 Sono ammessi agli incentivi per recuperi di sicurezza correlati all'odorizzazione del gas, **per l'anno di riferimento**, gli impianti di distribuzione per i quali tutti i controlli del grado di odorizzazione comunicati all'Autorità siano stati effettuati mediante analisi gascromatografica, in campo o tramite invio di un campione di gas prelevato dall'impianto ad un laboratorio accreditato SINAL.

33.5 L'ammontare degli incentivi per recuperi di sicurezza correlati all'odorizzazione INC_{OD} per ogni impianto di distribuzione ammesso, **espresso in euro**, è pari **a**:

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

dove:

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

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

con $1 < F_{OD,t,j} \leq 1,3$ e $K_{OD,t,j}$ pari al rapporto, con arrotondamento alla terza cifra decimale, tra il numero di misure del grado di odorizzazione effettuate nell'anno t nell'impianto di distribuzione j ed il numero minimo di misure del grado di odorizzazione del gas ai sensi di quanto disposto dall'Articolo 8, comma 8.5, per il medesimo impianto di distribuzione j ;

- Q_{max} è pari a 0,02;
- Nu è il numero dei clienti finali serviti dall'impianto di distribuzione j , al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
- VAL_{CONV} è pari a 130.

33.6 cancellato.

33.7 cancellato.

33.8 L'indicatore di riferimento degli incentivi per recuperi di sicurezza correlati alle dispersioni di gas è il numero di dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali; tale indicatore DT_{CONV} è calcolato per ogni ambito provinciale di esercente come media ponderata sul numero dei clienti finali serviti dei DT_{CONVj} di ciascun impianto j appartenente all'ambito provinciale di esercente. Ogni DT_{CONVj} è calcolato, con arrotondamento al terzo decimale, mediante la seguente formula:

$$DT_{CONVj} = \left[\frac{10 \times (DT) + DTA}{NU} \right] \times 1.000$$

dove:

- DT è definito all'Articolo 7, comma 7.1;
- DTA è il numero totale di dispersioni localizzate nell'anno di riferimento sulla parte aerea degli impianti di derivazione di utenza e sui gruppi di misura su segnalazione di terzi; comprende le dispersioni localizzate a seguito di segnalazione da parte di personale dipendente del distributore o di imprese che lavorano per suo conto;
- NU è definito all'Articolo 8, comma 8.3.

33.9 cancellato.

33.10 Per il periodo di regolazione di cui al comma 33.1 è definito un livello obiettivo dell'indicatore DT_{CONV} pari a 7,5 dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali.

33.11 Per il periodo di regolazione di cui al comma 33.1 è definito un livello di riferimento dell'indicatore DT_{CONV} pari a 3,5 dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali.

33.12 Per ogni ambito provinciale di esercente j e per ogni anno t del periodo di cui al comma 33.1, il livello tendenziale è pari a:

$$T_{t,j} = \max \left[T_{t-1,j} \times (1 - \alpha_j), LivOb \right]$$

con:

$$\alpha_j = \max \left[1 - \left(\frac{LivOb}{LivPart_j} \right)^{\frac{1}{12}} ; 2\% \right] \quad \text{con } \alpha_j \leq \dots\%$$

dove:

- $T_{t,j}$ è il livello tendenziale per l'anno t dell'**ambito provinciale di esercente j** , arrotondato alla terza cifra decimale;
- $T_{0,j}$ è il livello da cui partire per la determinazione del livello tendenziale per il primo anno del periodo di cui al comma 33.1 dell'**ambito provinciale di esercente j** ; $T_{0,j}$ è pari a $LivPart_j$;
- $LivOb$ è il livello obiettivo **di** cui al comma 33.10;
- α_j è il tasso annuo di miglioramento richiesto, calcolato con arrotondamento alla quarta cifra decimale;
- $LivPart_j$ è il livello di partenza dell'**ambito provinciale di esercente j** , pari al livello effettivo dell'indicatore DT_{CONV} dell'**ambito provinciale di esercente j nell'anno 2008** ed è calcolato, con arrotondamento alla terza cifra decimale.

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

$$INC_{DISP,t,j} = (P_{DISP,t,j} \times Q_{max}) \times Nu_{AMB} \times VAL_{CONV} \times (1 + \varepsilon_{PC} + \varepsilon_P)$$

dove:

- $P_{DISP,t,j}$ è calcolato ai sensi del successivo comma 33.14;
- Q_{max} è pari a **0,025**;
- Nu_{AMB} è il numero dei clienti finali serviti dall'**ambito provinciale di esercente j** , al **31 dicembre dell'anno di riferimento**;
- VAL_{CONV} è pari a **130**;
- ε_{PC} è il fattore incentivante l'installazione di sistemi tecnologicamente innovativi per il telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio;
- ε_P è il fattore incentivante l'installazione di sistemi tecnologicamente innovativi per il telecontrollo delle pressioni di esercizio in uscita dei gruppi di riduzione.

Ai fini della quantificazione dei fattori incentivanti ε_{PC} ed ε_P sono definiti i seguenti indicatori:

- a) **indicatore di telecontrollo della protezione catodica delle reti di acciaio I_{PC} pari al rapporto con arrotondamento al secondo decimale tra i chilometri di rete in acciaio in protezione catodica (sulla base del Rapporto annuale di protezione catodica) con telecontrollo dello stato di protezione catodica ed i chilometri totali di rete in acciaio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello preso in considerazione per gli incentivi/penalità;**

- b) **indicatore di telecontrollo delle pressioni di esercizio in uscita dei gruppi di riduzione I_P pari al rapporto con arrotondamento al secondo decimale tra i chilometri di rete di impianti di distribuzione con telecontrollo delle pressioni di esercizio in uscita dei gruppi di riduzione ed i chilometri totali di rete al 31 dicembre dell'anno precedente a quello preso in considerazione per gli incentivi/penalità.**

I fattori incentivanti ε_{PC} ed ε_P sono calcolati per ogni ambito provinciale di esercente in funzione dei valori assunti per lo stesso ambito provinciale dagli indicatori I_{PC} e I_P secondo quanto indicato nella seguente tabella F1.

Tabella F1 – Valori dei fattori ε_{PC} e ε_P in funzione dei valori assunti dagli indicatori I_{PC} e I_P

	$I_{PC} , I_P < 0,7$	$0,7 \leq I_{PC} , I_P < 0,8$	$0,8 \leq I_{PC} , I_P < 0,9$	$I_{PC} , I_P \geq 0,9$
ε_{PC}	0	0,02	0,04	0,06
ε_P	0	0,02	0,04	0,06

- 33.14 Il coefficiente $P_{DISP,t,j}$ è calcolato, con arrotondamento al terzo decimale, per l'anno t per ogni **ambito provinciale di esercente j** mediante la seguente formula:

$$P_{DISP,t,j} = \frac{T_{t,j} - \max(LivEff_{t,j}; LivRif)}{LivOb} \quad \text{con } 1 \geq P_{DISP,t,j} \geq -0,75$$

dove:

- $T_{t,j}$ è il livello tendenziale nell'anno t **dell'ambito provinciale di esercente j** calcolato ai sensi del comma 33.12;
- $LivEff_{t,j}$ è il livello effettivo dell'indicatore DT_{CONV} nell'anno t **dell'ambito provinciale di esercente j** calcolato ai sensi del comma 33.8;
- $LivOb$ è il livello obiettivo di cui al comma 33.10 **dell'ambito provinciale di esercente j** ;
- $LivRif$ è il livello di riferimento di cui al comma 33.11.

Il coefficiente $P_{DISP,t,j}$ è **posto convenzionalmente** pari a zero in tutti i casi in cui:
 $+0,03 (0,05) \geq P_{DISP,t,j} \geq -0,03 (0,05)$.

33.15 **cancellato.**

- 33.16 Il distributore, in caso di incidente da gas combustibile accaduto nell'anno di riferimento sull'impianto di distribuzione j , subisce per l'anno di riferimento una penalità pari all'ammontare degli **eventuali** incentivi per recuperi di sicurezza di cui avrebbe avuto diritto **per l'ambito provinciale a cui appartiene** l'impianto di distribuzione j . La penalità non si applica nel caso in cui l'incidente sia stato provocato da una causa di forza maggiore o da terzi, a condizione che il distributore sia in grado di documentarlo. Il distributore, nel caso in cui venga accertata la sua completa estraneità all'incidente da gas combustibile di cui sopra successivamente all'anno in cui sono stati richiesti gli incentivi per i recuperi di

sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale, ha diritto di riscuotere la penalità trattenuta con gli interessi legali.

33.17A seguito di apposito provvedimento dell'Autorità, il distributore riscuote l'ammontare complessivo degli incentivi per i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale calcolato ai sensi del presente Articolo per l'anno di riferimento, al netto delle eventuali penalità di cui al comma precedente, mediante prelievo dal Conto per la qualità dei servizi gas di cui all'Articolo 77, comma 77.1.

33.18L'Autorità determina con successivo provvedimento le modalità di ulteriore finanziamento del Conto per la qualità dei servizi gas di cui all'Articolo 77, comma 77.1, ai fini dell'erogazione degli incentivi dei recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale di cui al presente Articolo.

33.19 Il distributore, in caso di mancata o insufficiente odorizzazione del gas distribuito rilevata da un controllo della qualità del gas effettuato dall'Autorità nell'anno di riferimento sull'impianto di distribuzione j , subisce per l'anno di riferimento una penalità pari all'ammontare degli eventuali incentivi per recuperi di sicurezza di cui avrebbe avuto diritto per l'ambito provinciale di esercente a cui appartiene l'impianto di distribuzione j .

33.20 L'Autorità pubblica sul proprio sito internet la procedura che definisce le modalità per l'effettuazione delle verifiche ispettive relative ai dati di sicurezza trasmessi dai distributori ai fini della determinazione dei recuperi di sicurezza.

33.21 Al fine della determinazione degli effetti economici delle verifiche ispettive di cui al precedente comma viene definito un indicatore pari al rapporto, espresso in percentuale, tra il numero delle non congruità riscontrate ai sensi della procedura e la dimensione del campione controllato. Gli effetti economici delle verifiche ispettive in funzione della percentuale di non congruità riscontrate nel campione sono i seguenti:

a) nel caso di incentivo:

- (i) se la percentuale è inferiore al 5%, le non congruità rilevate non danno luogo a riduzioni dell'incentivo spettante in base ai dati comunicati per l'ambito provinciale di esercente interessato;**
- (ii) se la percentuale è compresa tra il 5% ed il 30% compreso, si riduce l'incentivo spettante in base ai dati comunicati per l'ambito provinciale di esercente interessato di una percentuale calcolata con la seguente formula:**

$$y = 4x - 20 \text{ con } x \text{ compreso tra } 5 \text{ e } 30$$

dove:

- y è la percentuale di riduzione dell'incentivo;**
- x è la percentuale di non congruità;**

(iii) se la percentuale supera il 30%, non viene erogato alcun incentivo e si applica al distributore una penalità pari al 50% dell'incentivo spettante in base ai dati comunicati per l'ambito provinciale interessato;

b) nel caso di penalità:

(i) se la percentuale è inferiore al 5%, le non congruità rilevate non danno luogo a maggiorazioni della penalità spettante in base ai dati comunicati per l'ambito provinciale interessato;

(ii) se la percentuale è compresa tra il 5% ed il 30% compreso, si applica una maggiorazione della penalità spettante in base ai dati comunicati per l'ambito provinciale interessato di una percentuale calcolata con la seguente formula:

$$y = 4x - 20 \text{ con } x \text{ compreso tra } 5 \text{ e } 30$$

dove:

- **y è la percentuale di maggiorazioni della penalità;**

- **x è la percentuale di non congruità;**

(iii) se la percentuale supera il 30%, si procede al raddoppio della penalità spettante in base ai dati comunicati per l'ambito provinciale interessato.

33.22 Le modalità di determinazione degli effetti economici di cui al precedente comma sono applicabili anche alle verifiche ispettive condotte nel 2008 e nel 2009 con riferimento ai dati del 2007 e del 2008.

PARTE III

QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI GAS

Titolo I – Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas

Articolo 34

Ambito di applicazione

34.1 Fatto salvo quanto disposto all'Articolo 36, comma xx, sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella Parte III del Testo integrato **tutti i distributori e venditori di gas naturale con clienti finali alimentati in bassa pressione, forniti o allacciati.**

~~a) i distributori e i venditori di gas naturale con più di 5.000 clienti finali alimentati in bassa pressione, forniti o allacciati;~~

~~b) i distributori e i venditori di gas naturale con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione minore o uguale a 5.000 e maggiore di 3.000, forniti o allacciati, limitatamente alle prestazioni di cui agli Articoli 36, 37, 39, 40 e 41; a tali esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli Articoli 38, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 51, 58 e 59;~~

~~c) i distributori e i venditori di gas naturale con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione minore o uguale a 3.000, forniti o allacciati, limitatamente alle prestazioni di cui agli Articoli 39 e 41; a tali esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli Articoli 36, 37, 38, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 51, 58 e 59.~~

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

34.2 In presenza di un contratto di fornitura di gas stipulato tra un venditore ed un cliente finale, quest'ultimo richiede le prestazioni regolate dalla Parte III del Testo integrato e relative al contratto stesso esclusivamente tramite il proprio venditore di gas, ad eccezione dei reclami scritti o delle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 45 relativi al servizio di distribuzione, che il cliente finale può inviare sia al proprio venditore sia al distributore di gas.

34.3 La Parte III del Testo integrato non si applica nei comuni nei quali sia in corso il periodo di avviamento o di subentro del servizio di distribuzione, limitatamente a tale periodo.

34.4 Fatto salvo quanto disposto dall'Articolo 41, comma 41.2, il venditore, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad un distributore, invia tale richiesta entro ~~tre~~ **due** giorni lavorativi dalla data di ricevimento; nel caso di richieste di preventivo, tale obbligo decorre dalla data in cui sono pervenuti al venditore tutti i dati di cui al comma 36.7.

34.5 Entro il 31 ottobre 2005 le associazioni di categoria dei distributori e dei venditori definiscono una proposta di standard nazionale di trasmissione delle richieste di prestazione di qualità commerciale.

34.6 La Parte III del Testo integrato non si applica ai lavori che richiedano l'estensione e/o il potenziamento della rete o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali.

Articolo 35

Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas

35.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, nel presente Testo integrato si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati;
- **tempo di verifica della pressione di fornitura.**

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

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

35.3 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di vendita, nel presente Testo integrato si fa riferimento al seguente indicatore:

- tempo di rettifica di fatturazione.

35.4 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale del servizio di vendita, nel presente Testo integrato si fa riferimento al seguente indicatore:

- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di vendita.

Articolo 36

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori

36.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo del **cliente richiedente**, completa dei dati di cui al successivo comma 36.7, e la data di **comunicazione messa a disposizione** del preventivo al **cliente richiedente**.

36.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori viene predisposto dal distributore e comunicato al cliente per ogni richiesta di lavori indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto dal distributore. Il preventivo contiene:

- a) il ~~codice univoco~~ **codice di rintracciabilità** di cui all'Articolo 55, comma 56.2, lettera a);
- b) la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo del **cliente richiedente**;
- c) la data di **comunicazione messa a disposizione** del preventivo al **cliente richiedente**;
- d) la tipologia di utenza;
- e) il tempo massimo di esecuzione dei lavori per i quali è stato richiesto il preventivo (livello specifico per l'esecuzione dei lavori semplici o livello generale per l'esecuzione dei lavori complessi);
- f) limitatamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici, la quantificazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del livello specifico relativo al tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, per le cause indicate all'Articolo 52, comma 52.1, lettera c);
- g) i corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- h) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del **cliente richiedente** e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso **cliente richiedente** deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- i) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il **cliente richiedente** deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore;
- j) la stima, ove disponibile, dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;

- k) le motivazioni del rifiuto del distributore all'accesso alla rete di distribuzione, nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti, in alternativa alle lettere da e) a j).
- 36.3 Il distributore è tenuto a predisporre e a comunicare al **cliente richiedente** il preventivo per l'esecuzione di lavori anche nel caso in cui il punto di riconsegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte. In tale caso il distributore ha facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del **cliente richiedente** di accesso alla rete di distribuzione, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro. Nel caso in cui sia possibile realizzare i lavori richiesti, il distributore evidenzia nel preventivo in modo separato i costi per l'estensione e/o i potenziamenti della rete e i costi per l'esecuzione dell'impianto di derivazione di utenza. Le prestazioni di cui al presente comma sono escluse dal rispetto degli altri obblighi previsti dalla Parte III del Testo integrato.
- 36.4 ~~Nel caso di trasmissione informatica del preventivo da parte del distributore al venditore, il venditore medesimo conferma per via informatica al distributore la ricezione del preventivo.~~**
- 36.5 Il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dal distributore **e di accludere altresì lo schema del contratto di fornitura.**
- 36.6 Il preventivo per l'esecuzione di lavori predisposto dal distributore costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo del distributore o nell'offerta del venditore può essere successivamente preteso.
- 36.7 Il **cliente richiedente** fornisce all' esercente all'atto della richiesta di preventivo almeno i seguenti dati:
- ubicazione del o dei punti di riconsegna del gas;
 - dati identificativi del cliente finale associato a tali punti nel solo caso in cui il preventivo venga richiesto dal cliente finale o da un venditore per conto del cliente finale;
 - potenzialità totale prevista degli apparecchi da installare;
 - categoria d'uso del gas;
 - per punti di riconsegna con prelievi annui superiori a 200.000 metri cubi standard, impegno giornaliero, espresso in metri cubi standard/giorno, e prelievo annuo previsto.
- 36.8 **Qualora il preventivo per l'esecuzione di lavori sia richiesto dal richiedente per un cliente finale, allacciato o da allacciare alla rete di alta o media pressione, il distributore è tenuto a predisporre il preventivo anche in caso di potenziamento e/o estensione della rete e tenuto conto della pressione minima richiesta dal cliente finale. Per la suddetta tipologia di cliente finale, il preventivo contiene anche il valore di pressione minima di fornitura. Il distributore ha l'obbligo di garantire il mantenimento nel tempo del valore di pressione minima di fornitura, concordata con il richiedente al momento dell'accettazione del preventivo da parte di quest'ultimo, anche tramite la**

revisione dei programmi di estensione e/o potenziamento della rete di distribuzione.

Articolo 37

Tempo di esecuzione di lavori semplici

- 37.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore dell'accettazione del preventivo comunicata dal **cliente richiedente** e la data di completamento del lavoro richiesto.
- 37.2 Il distributore, completato il lavoro richiesto, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
- a) ~~codice univoco~~ **codice di rintracciabilità** di cui all'Articolo 55, comma 56.2, lettera a);
 - b) data di ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte del cliente finale;
 - c) tipologia di lavoro (semplice o complesso);
 - d) calibro del gruppo di misura;
 - e) data di completamento del lavoro richiesto.

Articolo 38

Tempo di esecuzione di lavori complessi

- 38.1 Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della accettazione del preventivo comunicata dal **cliente richiedente** e la data di completamento del lavoro richiesto.
- 38.2 Qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi il distributore non completi il lavoro richiesto, il distributore medesimo invia al **cliente richiedente** una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto del distributore per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.
- 38.3 Per l'esecuzione di lavori complessi si applica quanto previsto dall'Articolo 37, comma 37.2.
- ~~38.4 Il presente articolo non si applica ai lavori che richiedano l'estensione e/o il potenziamento della rete o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali.~~

Articolo 39

Tempo di attivazione della fornitura

- 39.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di attivazione della fornitura inviata dal venditore e la data di attivazione della fornitura.

- 39.2 La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità del cliente finale e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati.
- 39.3 Il distributore, fatte salve le esclusioni di cui al precedente comma 39.2, attivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
- a) ~~codice univoco~~ **codice di rintracciabilità** di cui all'Articolo 55, comma 56.2, lettera a);
 - b) data di ricevimento della richiesta di attivazione della fornitura;
 - c) calibro del gruppo di misura;
 - d) data di attivazione della fornitura.

Articolo 40

Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale

- 40.1 Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di disattivazione della fornitura inviata **dal richiedente**, per conto del cliente finale che richiede la disattivazione, e la data di disattivazione della fornitura stessa.
- 40.2 La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione, quali volture o subentri immediati.
- 40.3 Il distributore, disattivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
- a) ~~codice univoco~~ **codice di rintracciabilità** di cui all'Articolo 55, comma 56.2, lettera a);
 - b) data di ricevimento della richiesta di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
 - c) calibro del gruppo di misura;
 - d) data di disattivazione della fornitura.

Articolo 41

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

- 41.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di riattivazione della fornitura del venditore e la data di riattivazione della fornitura.

- 41.2 Il venditore è tenuto all'invio immediato al distributore, **mediante fax** o per via telematica, della richiesta di riattivazione della fornitura di un proprio cliente finale, al quale la fornitura sia stata sospesa per morosità dello stesso cliente finale, a seguito del pagamento da parte del cliente finale al venditore delle somme dovute ovvero di comunicazione al venditore da parte del cliente finale, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime. Il venditore, prima di procedere all'invio al distributore della richiesta di riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente finale l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.
- 41.3 Il distributore, riattivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
- a) ~~codice univoco~~ **codice di rintracciabilità** di cui all'Articolo 55, comma 56.2, lettera a);
 - b) data di ricevimento della richiesta di riattivazione della fornitura da parte del venditore;
 - c) calibro del gruppo di misura;
 - d) data di riattivazione della fornitura.

Articolo 42

Tempo di rettifica di fatturazione

- 42.1 Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica inviata dal cliente finale di un importo già pagato dal cliente finale stesso e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, al netto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali verifiche tecniche richieste dal cliente finale. Il venditore, su richiesta del cliente finale, è tenuto a fornire il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione.
- 42.2 Per tempo di rettifica di fatturazione si intende anche il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica inviata dal cliente finale di un importo già pagato dal cliente finale stesso e la data di comunicazione del venditore, in seguito alle verifiche effettuate, al cliente finale che non si dà luogo a rettifica di fatturazione; in tali casi il venditore motiva il rifiuto.

Articolo 43

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

- 43.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal **richiedente** e la data di ~~comunicazione~~ **messa a disposizione** al venditore del resoconto della verifica.
- 43.2 Ai fini della conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura il distributore determina i costi di verifica del gruppo di misura per ogni tipologia di utenza, sia presso il cliente finale sia in laboratorio, e li pubblica nel proprio sito

internet. Il venditore informa di tali costi il cliente finale che richiede la verifica del gruppo di misura.

43.3 Il distributore è tenuto ad effettuare la verifica del gruppo di misura presso il cliente finale in tutti i casi nei quali ciò sia tecnicamente possibile; in questi casi il distributore è tenuto a fissare con il cliente finale l'appuntamento per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura; il distributore, nei casi di impossibilità ad effettuare la verifica del gruppo di misura presso il cliente finale, riporta nel resoconto di verifica le cause della effettuazione della verifica presso un laboratorio qualificato. Qualora il distributore abbia ricevuto la richiesta di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale da parte del venditore, ma non abbia ancora ricevuto la relativa conferma, limitatamente ai casi per i quali è tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale, non può procedere alla sostituzione del gruppo di misura prima di aver provveduto a dar seguito all'eventuale conferma di richiesta della verifica del gruppo di misura.

43.4 Nei casi in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica del gruppo di misura, sia necessario l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, il distributore invia al venditore una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto del distributore ed i tempi previsti per la sua effettuazione.

43.5 Qualora la verifica del gruppo di misura venga effettuata presso il cliente finale e conduca all'accertamento di errori superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, il distributore:

- a) sostituisce il gruppo di misura senza addebitare alcun importo al venditore né per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura né per la sua sostituzione; all'atto della sostituzione il distributore redige un verbale delle operazioni di sostituzione del gruppo di misura, nel quale siano riportati almeno:
 - (i) la data di sostituzione;
 - (ii) il nominativo del cliente finale ed il punto di riconsegna (PDR) interessati dalla sostituzione;
 - (iii) la classe, il numero di matricola, l'anno di fabbricazione e la lettura finale del gruppo di misura rimosso;
 - (iv) la classe, il numero di matricola, l'anno di fabbricazione e la lettura iniziale del gruppo di misura installato a seguito della sostituzione;
 - (v) l'eventuale presenza del cliente finale o di persona da esso delegata alla sostituzione del gruppo di misura;
- b) registra il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro il quale ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura a partire dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica, attribuendo valore zero a tale tempo nei casi in cui ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura entro e non oltre la data di invio del resoconto della verifica al venditore.

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

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

- 43.6 Se la verifica del gruppo di misura di cui al comma precedente è stata effettuata presso il cliente finale, il distributore non può richiedere ulteriori verifiche dello stesso gruppo di misura presso un laboratorio.
- 43.7 Qualora la verifica del gruppo di misura conduca all'accertamento di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, per la verifica il distributore non può addebitare al venditore un importo superiore a euro 40 (quaranta) se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:
- verifica effettuata presso il cliente finale di un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
 - richiesta di verifica del gruppo di misura pervenuta da più di cinque anni solari da una precedente verifica del gruppo di misura relativa allo stesso punto di riconsegna.

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

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

- 43.9 Il venditore:
- trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto dal distributore;
 - non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dal distributore per la verifica del gruppo di misura; tale importo non può essere addebitato prima del ricevimento da parte del distributore del resoconto della verifica.

- 43.10 Il distributore, nel caso in cui la verifica del gruppo di misura, richiesta dal cliente finale tramite il proprio venditore, conduca all'accertamento di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, attua quanto disposto dal precedente comma 43.7 addebitando al venditore 5 (cinque) euro anziché 40 (quaranta) euro per conferme di richieste di verifica del gruppo di misura:
- ricevute dal distributore da parte del venditore a partire dal 1° giugno 2008 e relative a gruppi di misura fino al G6 con anno di fabbricazione antecedente o uguale al 1965;

- b) ricevute dal distributore da parte del venditore a partire dal 1° gennaio 2009 e relative a gruppi di misura fino al G6 con anno di fabbricazione antecedente o uguale al 1970;
- c) ricevute dal distributore da parte del venditore a partire dal 1° luglio 2009 e relative a gruppi di misura fino al G6 con anno di fabbricazione antecedente o uguale al 1975;
- d) ricevute dal distributore da parte del venditore a partire dal 1° gennaio 2010 e relative a gruppi di misura fino al G6 con anno di fabbricazione antecedente o uguale al 1980;
- e) ricevute dal distributore da parte del venditore a partire dal 1° luglio 2010 per tutti i gruppi di misura con anno di fabbricazione antecedente di almeno 25 anni all'anno di richiesta della verifica.

43.11 Il distributore, nel caso di sostituzione dei gruppi di misura che non sia conseguente a richieste di verifica da parte dei clienti finali, fermo restando quanto previsto dal presente articolo e non diversamente regolato dal presente comma, è tenuto a partire dal 1° giugno 2008:

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

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

- a) in deroga a quanto disposto dall'articolo 11, comma 2, della deliberazione 28 dicembre 1999, n. 200/99, il distributore può procedere alla sostituzione del gruppo di misura anche prima della comunicazione della ricostruzione dei consumi, garantendo in tal caso la corretta conservazione del gruppo di misura sostituito per i 90 giorni solari successivi alla data di invio del resoconto della verifica;
- b) con riferimento ai gruppi di misura con anno di fabbricazione antecedente di almeno 25 anni rispetto all'anno di richiesta della verifica, nel caso in cui siano stati addebitati al cliente finale consumi inferiori rispetto al gas effettivamente fornito, restano a carico del distributore di gas tutti gli oneri derivanti dalla ricostruzione dei consumi.

Entro il 30 settembre 2008 le Associazioni delle imprese di distribuzione e di vendita del gas sottopongono all’Autorità una proposta di maggior dettaglio per la ricostruzione dei consumi che tenga conto anche dell’uso del gas.

43.13 In aggiunta agli indicatori di cui all’Articolo 35, comma 35.2, limitatamente ai casi di cui al precedente comma 43.5, è definito l’indicatore “tempo di sostituzione del gruppo di misura” che è pari al tempo che intercorre tra la data di invio da parte del distributore al venditore del resoconto della verifica e la data di sostituzione del gruppo di misura. A partire dal 1° gennaio 2009, per tale indicatore è fissato il seguente livello generale in aggiunta a quelli indicati in Tabella I di cui all’Articolo 51, comma 51.1. Il livello generale viene calcolato su tutte le conferme di richieste di verifica del gruppo di misura da parte del cliente finale tramite il proprio venditore ricevute dal distributore a partire da tale data.

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 gg lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica	90%

43.14 Il tempo massimo per l’invio del resoconto della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale da parte del distributore al venditore è fissato in 180 giorni solari dalla data di ricevimento da parte del distributore della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal venditore, nel caso in cui sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale. Il suddetto termine è prorogato di ulteriori 60 giorni solari nel caso in cui non sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale e comprende nel computo anche il tempo intercorrente tra la data di invio del gruppo di misura al laboratorio qualificato e la data di restituzione del gruppo di misura da parte del laboratorio stesso, in deroga a quanto disposto dall’Articolo 48, comma 48.9.

Il distributore è tenuto al pagamento di un indennizzo automatico pari a euro 30,00 (trenta) al venditore interessato (che a sua volta è tenuto a riconoscerlo al cliente finale interessato) per ogni richiesta di verifica del gruppo di misura per la quale non abbia rispettato i tempi massimi previsti dal presente comma per l’invio del resoconto della verifica del gruppo di misura per cause imputabili al distributore stesso.

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

Ai fini della verifica del superamento della soglia di cui sopra, il distributore conteggia tutte le conferme di verifica del gruppo di misura ricevute nel semestre di riferimento, ivi incluse quelle per le quali non è stato possibile effettuare la verifica per mancata presenza del cliente finale all’appuntamento concordato; in

tal caso, il cliente finale è tenuto a presentare al proprio venditore una nuova richiesta di verifica del gruppo di misura.

Articolo 44

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

- 44.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura inviata dal **richiedente** e la data di **comunicazione messa a disposizione** al venditore del resoconto della verifica.
- 44.2 Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, il distributore è tenuto a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro cui sono stati realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura presso il cliente finale che ha richiesto la verifica. In tal caso, il distributore non può addebitare alcun importo al venditore per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura né, a sua volta, il venditore può addebitare alcun importo al cliente finale che ha richiesto la verifica.
- 44.3 Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, per la verifica il distributore non può addebitare al venditore un importo superiore a euro 30 (trenta) se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:
- a) verifica effettuata per un cliente alimentato in bassa pressione;
 - b) verifica della pressione di fornitura relativa allo stesso punto di riconsegna effettuata da più di **un anno solare cinque anni solari**.
- 44.4 Il distributore:
- a) effettua la verifica di pressione di fornitura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
 - b) comunica l'esito della verifica al venditore, trasmettendogli il resoconto della verifica;
 - c) registra l'esito della verifica.
- 44.5 Il venditore:
- a) trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto dal distributore;
 - b) non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dal distributore per la verifica della pressione di fornitura; **tale importo non può essere addebitato prima del ricevimento da parte del distributore del resoconto della verifica.**

Articolo 45

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

- 45.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è:

- a) per il distributore, il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di distribuzione da parte del **cliente richiedente** e la data di **comunicazione messa a disposizione** al cliente della risposta motivata;
- b) per il venditore, il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di vendita da parte del proprio cliente finale e la data di **comunicazione messa a disposizione** al cliente finale della risposta motivata.

45.2 La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata dall' esercente per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. La risposta motivata contiene l'indicazione delle eventuali cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall' esercente.

45.3 In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste scritte di informazioni, il **cliente richiedente** può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati di cui al successivo Articolo 55, comma 56.1.

45.4 Fatta salva la possibilità per il **cliente richiedente** di inviare all' esercente il reclamo scritto o la richiesta scritta di informazioni in altra forma, l' esercente medesimo rende disponibile nel proprio sito internet un modulo scaricabile che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) con riferimento al cliente **finale**:
 - nome e cognome;
 - indirizzo postale o telematico;
- b) con riferimento all' esercente:
 - indirizzo postale o telematico al quale inviare il reclamo o la richiesta di informazioni.

Articolo 46

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

46.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente **finale** è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l' appuntamento può essere concordato con il **cliente richiedente** per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell' esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

46.2 La fascia di puntualità per gli appuntamenti fissati dal distributore con il **cliente richiedente**, ~~che non siano personalizzati~~, non può superare le **tre due** ore.

46.3 Al momento di concordare un appuntamento con il **cliente richiedente**, il distributore è tenuto a fissare l' ora di inizio e l' ora di fine della fascia di puntualità per l' appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il **cliente richiedente**.

- 46.4 Il cliente **finale** assicura la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere il distributore per tutta la fascia di puntualità concordata **dal richiedente** con il distributore medesimo.

Articolo 47

Appuntamenti personalizzati Appuntamenti posticipati

- 47.1 ~~Il distributore~~ **L'esercente** è tenuto a fissare, qualora il **cliente richiedente** lo richieda, un appuntamento **personalizzato posticipato** per l'effettuazione di un sopralluogo ai fini dell'esecuzione della prestazione di cui all'Articolo 36 e per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle prestazioni di cui agli Articoli 37, 39, 40 e 41.
- 47.2 Al momento di fissare un appuntamento **personalizzato posticipato** di cui al comma precedente, ~~il distributore~~ **l'esercente** comunica al **cliente richiedente** interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità ~~in sostituzione di quello dovuto per mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta~~ come definito dal successivo Articolo 50, comma 50.1. ~~Il distributore~~ **L'esercente** comunica altresì al **cliente richiedente** una stima indicativa del tempo necessario per l'effettuazione della prestazione richiesta.
- 47.3 In caso di appuntamento posticipato l'esercente deve registrare almeno le seguenti informazioni garantendone la verificabilità:
- codice di rintracciabilità della prestazione a cui si riferisce l'appuntamento;
 - data per l'appuntamento proposta dal distributore;
 - data e fascia di puntualità concordata;
 - data e ora di inizio effettivo della prestazione o del sopralluogo.
- ~~47.3 Il distributore~~ **L'esercente, limitatamente al caso di appuntamento personalizzato posticipato, all'atto dell'esecuzione della prestazione o dell'effettuazione del sopralluogo, fa sottoscrivere al cliente finale o a persona da esso incaricata un modulo, da lasciare in copia al cliente stesso o alla persona da esso incaricata, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:**
- ~~a) codice univoco codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 55, comma 56.2, lettera a);~~
 - ~~b) calibro del gruppo di misura;~~
 - ~~c) data e fascia di puntualità concordata;~~
 - ~~d) luogo dell'appuntamento;~~
 - ~~e) data e ora di inizio della prestazione o del sopralluogo;~~
 - ~~f) quantificazione dell'indennizzo automatico, da riconoscere al cliente in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettera e).~~
- ~~Nel caso di assenza del cliente, o della persona da esso incaricata, il distributore non compila il modulo.~~

Articolo 48

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

- 48.1 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente **finale**.
- ~~48.2 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che richiedono la presenza del cliente e per i quali il cliente non ha richiesto un appuntamento personalizzato.~~
- ~~48.3 Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessaria l'effettuazione di un sopralluogo che richiede la presenza del cliente, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre:~~
- ~~a) dalla data fissata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora l'appuntamento sia personalizzato;~~
 - ~~b) dalla nuova data concordata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora il sopralluogo medesimo non venga effettuato nella data concordata con il cliente per una delle cause indicate dal successivo Articolo 52, comma 52.1 lettere a) e b), e si sia dovuto concordare una nuova data per l'effettuazione del sopralluogo.~~
- 48.4 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di cui ai precedenti Articoli 37 e 38 siano necessari lavori da realizzarsi a cura del **cliente richiedente** e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo di cui al precedente articolo 36, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.
- 48.5 Il tempo di effettuazione della prestazione di cui al precedente Articolo 39 non comprende il tempo per l'ottenimento di ulteriore documentazione per l'attivazione della fornitura.
- 48.6 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti.
- ~~48.7 Nel caso in cui il cliente richieda un appuntamento personalizzato di cui al precedente Articolo 47, comma 47.1, il tempo di esecuzione della prestazione non deve essere computato.~~
- 48.8 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni valgono altresì le seguenti regole:
- a) il distributore computa i tempi di esecuzione delle prestazioni di sua competenza con riferimento al **cliente richiedente** che richiede la prestazione direttamente al distributore medesimo;

- b) il venditore computa i tempi di esecuzione delle prestazioni di sua competenza con riferimento al cliente finale che richiede la prestazione al venditore medesimo;
- c) non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta;
- d) il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di riconsegna si considera festivo.

48.9 Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente di cui all'Articolo 43 non comprende il tempo intercorrente tra la data di invio del gruppo di misura al laboratorio qualificato e la data di restituzione del gruppo di misura da parte del laboratorio stesso.

48.10 Ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nel caso in cui sia stato fissato un appuntamento posticipato, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo di posticipazione.

48.11 Nel caso in cui sia stato fissato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza del cliente finale, debitamente documentata dall'esercente, il computo del tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l'esercente.

~~Articolo 49~~

~~Qualità dei servizi telefonici del venditore~~

~~49.1 Il tempo di attesa telefonica è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un cliente finale che richiede di parlare con un operatore del venditore, il tempo, espresso in minuti, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.~~

~~49.2 Il tempo medio di attesa telefonica è la media aritmetica annuale dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che hanno iniziato la conversazione con l'operatore pervenute al venditore.~~

~~49.3 Il tempo medio di rinuncia per eccessiva attesa telefonica è la media aritmetica annuale dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che, pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore medesimo, pervenute al venditore.~~

~~49.4 Nel caso in cui il venditore svolga più servizi e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolga la chiamata telefonica, i tempi di attesa telefonica dei clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore, concorrono al~~

~~computo dei tempi medi di cui ai commi precedenti indipendentemente dal servizio.~~

~~49.5 Per i venditori dotati di centri di risposta alle chiamate telefoniche che tracciano le chiamate telefoniche solo dopo l'identificazione del chiamante attraverso la digitazione del numero identificativo del cliente finale, il presente articolo si applica alle sole chiamate con cliente identificato.~~

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

Articolo 50

Livelli specifici di qualità commerciale

50.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione definiti nella tabella G si applicano alle richieste di prestazione con data di ricevimento da parte del distributore a partire dall'1 gennaio 2006.

Tabella G – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 36, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lav.	
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 36, per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lav.	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 37	10 giorni lav.	15 giorni lav.vi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 39	10 giorni lav.	15 giorni lav.vi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all'Articolo 40	5 giorni lav.	7 giorni lav.i
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 41	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 44	10 giorni lav.	
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'Articolo 47 Articolo 46 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui Articol o 47)	2 ore	2 ore

- 50.2 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita definiti nella tabella H si applicano alle richieste di prestazione con data di ricevimento da parte del venditore a partire dall'1 gennaio 2006.

Tabella H – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita

Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 42	90 giorni solari	60 giorni solari

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

Articolo 51

Livelli generali di qualità commerciale

- 51.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione definiti nella tabella I si applicano alle richieste di prestazione con data di ricevimento da parte del distributore a partire dall'1 gennaio 2006.

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

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 38	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi di cui all'Articolo 43	90%
Percentuale minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 gg lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi di cui all'Articolo 45	90%

- 51.2 I livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita definiti nella tabella L si applicano alle richieste di prestazione con data di ricevimento da parte del venditore a partire dall'1 gennaio 2006.

Tabella L - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di vendita, comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi di cui all'Articolo 45	90%

51.3 I livelli generali di qualità commerciale sono calcolati sulle basi territoriali previste dal precedente Articolo 50, comma 50.3.

Articolo 52

Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità

52.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate in:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al cliente **finale** o a terzi, quali la mancata presenza del cliente **finale** ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili all'esercente, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

52.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), l'esercente documenta la causa del mancato rispetto.

Titolo III – Indennizzi automatici

Articolo 53

Casi di indennizzo automatico

53.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 50, l'indennizzo automatico è corrisposto:

- a) dal distributore al **cliente richiedente** che ha richiesto la prestazione al distributore medesimo;
- b) dal venditore al cliente finale che ha richiesto la prestazione al venditore medesimo.

53.2 Gli indennizzi automatici sono definiti, per ciascuna tipologia di clientela, nella tabella M, e, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Tabella M – Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 36, per l'esecuzione di lavori semplici	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 36, per l'esecuzione di lavori complessi	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 37	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 39	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all'Articolo 40	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 41	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura di cui all'Art. 44	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 42	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'Articolo 47 Articolo 46 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui Articolo 47)	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00

Articolo 54

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

- 54.1 L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 53 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 50 sia riconducibile ad una delle cause di cui al precedente Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b).
- 54.2 L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 53 qualora il **cliente finale** non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta.
- ~~54.3 Qualora il cliente richieda un appuntamento personalizzato di cui al precedente Articolo 47, comma 47.1, il distributore non è tenuto a corrispondere al cliente medesimo gli indennizzi automatici previsti dal precedente Articolo 53 per il caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione richiesta.~~
- 54.4 Qualora il **cliente richiedente** richieda che l'appuntamento **personalizzato posticipato** di cui al precedente Articolo 47, comma 47.1, sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, **il distributore l'esercente** non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico previsto dal precedente Articolo 53 nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

Articolo 55

Modalità di corresponsione al cliente finale dell'indennizzo automatico

- 55.1 Gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 53, ove non esclusi ai sensi del precedente Articolo 54, sono corrisposti **dall'esercente al richiedente la prestazione entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento. :**
- ~~a) dal distributore al venditore che gli ha richiesto la prestazione per conto del cliente finale entro sessanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo di cui al precedente Articolo 50, comma 50.1, per l'esecuzione della prestazione richiesta, ovvero entro sessanta giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato;~~
- ~~b) dal distributore al cliente finale o al soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede al distributore il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo di cui al precedente Articolo 50, comma 50.1, per l'esecuzione della prestazione richiesta, ovvero entro novanta giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato;~~
- ~~c) dal venditore al proprio cliente finale entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo di cui al precedente Articolo 50, comma 0, per l'esecuzione della prestazione richiesta, ovvero entro novanta giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato.~~

~~55.2 In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini indicati dal comma precedente, l'indennizzo è dovuto dall'esercente:~~

- ~~a) in misura pari al doppio degli importi previsti dal precedente Articolo 53 se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa;~~
- ~~b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti dal precedente Articolo 53 se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa.~~

~~Limitatamente alle prestazioni di competenza dell'esercente, la corresponsione dell'indennizzo automatico, con le dovute maggiorazioni, deve comunque avvenire:~~

- ~~a) da parte del distributore:
 - ~~(i) al venditore, che gli ha richiesto la prestazione per conto del cliente finale, entro sette mesi dalla scadenza dei termini di cui al precedente Articolo 50, comma 50.1;~~
 - ~~(ii) al cliente finale o al soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede al distributore il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione, entro nove mesi dalla scadenza dei termini di cui al precedente Articolo 50, comma 50.1;~~~~
- ~~b) da parte del venditore al proprio cliente finale, entro nove mesi dalla scadenza dei termini di cui al precedente Articolo 50, comma 0.~~

55.3 Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che gli ha chiesto la prestazione per la quale il distributore non ha rispettato il livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettera c), l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, ~~entro novanta giorni solari dalla data di ricevimento dell'importo da parte del distributore.~~ Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore del cliente **finale**, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta, ~~nei termini di cui sopra.~~

55.4 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Il medesimo documento indica che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

55.5 Per i soli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, i termini di cui ai precedenti commi decorrono dalla data dell'appuntamento.

55.6 In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte dell'esercente entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della

prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

Titolo IV – Obblighi di registrazione e di comunicazione a carico dell'esercente

Articolo 55

Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale

- 56.1 L'esercente predispose strumenti, anche informatici, al fine di registrare le informazioni e i dati concernenti le prestazioni di qualità commerciale regolate dalla Parte III del Testo Integrato.
- 56.2 Per ogni richiesta di prestazione di sua competenza l'esercente registra:
- a) il ~~codice univoco~~ **codice di rintracciabilità** con cui l'esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 43 e 44;
 - b) il codice con cui l'esercente individua la prestazione;
 - c) **il codice identificativo del punto di riconsegna (PDR)**;
 - d) la tipologia di utenza;
 - e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 43 e 44;
 - f) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;
 - g) la data di esecuzione della prestazione;
 - h) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 52, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
 - i) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;
 - j) il codice dell'eventuale appuntamento **personalizzato posticipato** di cui al precedente Articolo 47, comma 47.1;
 - k) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.
- 56.3 Per ogni appuntamento **personalizzato posticipato** di cui al precedente Articolo 47, comma 47.1, il distributore registra:
- a) il ~~codice univoco~~ **codice di rintracciabilità** con cui il distributore identifica l'appuntamento;
 - b) **il codice identificativo del punto di riconsegna (PDR)**;
 - c) il ~~codice univoco~~ **codice di rintracciabilità** con cui il distributore identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 43 e 44, alla quale si riferisce l'appuntamento;
 - d) la data proposta dal distributore per l'appuntamento;
 - e) la data, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo dell'appuntamento;

- f) la data e l'ora di effettiva presentazione del distributore all'appuntamento nel luogo concordato;
- g) l'eventuale assenza del cliente **finale** all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera d);
- h) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 52, dell'eventuale mancato rispetto della fascia massima di puntualità fissata dal precedente Articolo 50, comma 50.1;
- i) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento.

56.4 Cancellato

56.5 Il venditore di gas, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad un distributore di gas, registra:

- a) il ~~codice univoco~~ **codice di rintracciabilità** con cui il venditore identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 43 e 44 del cliente finale;
- b) la data di ricevimento da parte del cliente finale della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 43 e 44 del cliente finale;
- c) la data di invio al distributore della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche del cliente finale di cui alla precedente lettera b);
- d) **il codice identificativo del punto di riconsegna (PDR).**

Articolo 56

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

57.1 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella Parte III del Testo integrato, l'esercente:

- a) mantiene gli strumenti di cui al precedente Articolo 55, comma 56.1, continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
- c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

Articolo 57

Comunicazione dell'esercente all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

58.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'esercente comunica all'Autorità, per ciascuna tipologia di utenza, il numero totale di clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di comunicazione distinguendo tra clienti finali non alimentati in BP ed alimentati in BP, questi ultimi suddivisi per tipologia di utenza. Entro la stessa data e in modo contestuale, l'esercente **con più di 5.000 clienti finali serviti nell'anno precedente** comunica le informazioni e i dati di cui ai

successivi commi da 58.2 a 58.5. I dati relativi ai comuni per i quali è in corso il periodo di subentro o di avviamento nell'anno di riferimento non devono essere comunicati.

58.2 In relazione alle prestazioni di qualità commerciale regolate dalla Parte III del Testo integrato eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'esercente comunica per le prestazioni di sua competenza:

- a) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli specifici, ~~con esclusione delle prestazioni alle quali si applica l'articolo 48, comma 48.7,~~ del Testo integrato:
 - (i) il numero totale delle richieste di prestazioni;
 - (ii) il numero totale delle richieste di prestazioni, per le quali l'esercente non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 52;
 - (iii) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 52, comma 52.1, lettera c);
- b) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione alla quale si applicano ~~l'articolo 48, comma 48.7~~ **gli Articoli 46 e 47:**
 - (i) il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui al precedente Articolo 46, comma 46.1;**
 - (ii) il numero totale di appuntamenti ~~personalizzati~~ **posticipati** di cui al precedente Articolo 47, comma 47.1;
 - (iii) il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui al precedente Articolo 46, comma 46.1, per i quali il distributore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente finale, richiedente, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui al precedente Articolo 52;**
 - (iv) il numero totale di appuntamenti ~~personalizzati~~ **posticipati** di cui al precedente Articolo 47, comma 47.1, per i quali il distributore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il **cliente finale** ~~cliente~~ suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui al precedente Articolo 52;
- c) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli generali:
 - (i) il numero totale delle richieste di prestazioni;
 - (ii) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali l'esercente non abbia rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, classificando le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 52;
 - (iii) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 52, comma 52.1, lettera c).

- 58.3 In relazione alle prestazioni di cui ai precedenti Articoli 43 e 44, eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, il distributore comunica:
- a) il numero totale di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero totale di conferme delle richieste di verifica della pressione di fornitura;
 - b) il tempo medio effettivo delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 52, comma 52.1, lettera c);
 - c) il numero di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero di conferme delle richieste di verifica della pressione di fornitura, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa tecnica vigente, nonché i tempi entro i quali il distributore ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura o alla realizzazione degli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura.

58.4 Cancellato

- 58.5 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 53, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità,
- a) l'esercente comunica per ogni tipologia di utenza e per ogni livello specifico di qualità di sua competenza:
 - (i) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
 - (ii) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti;
 - b) a partire dall'1 gennaio 2006 il venditore comunica per ogni tipologia di utenza:
 - (i) il numero di indennizzi automatici ricevuti dai distributori e accreditati ai clienti finali;
 - (ii) l'ammontare complessivo di tali indennizzi accreditati.
- 58.6 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

Articolo 58

Informazioni dell'esercente ai clienti

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

- 59.2 Entro il 30 giugno di ogni anno, il venditore, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, fornisce ad ogni cliente finale, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il venditore stesso, informazioni per quanto concerne i livelli specifici e i livelli generali di qualità di sua competenza e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di sua competenza.
- 59.3 Entro il 30 giugno di ogni anno, il venditore fornisce ai clienti finali, che abbiano in essere con il venditore stesso un contratto di fornitura, relativamente ai livelli di qualità di sua competenza informazioni per quanto concerne:
- i livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità e il grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all'anno precedente;
 - gli orari di apertura degli sportelli e i tempi medi di attesa agli stessi sportelli.
- 59.4 In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità l'esercente comunica al **cliente richiedente** il ~~codice univoco~~ **codice di rintracciabilità** di cui all'Articolo 55, comma 56.2, lettera a).
- 59.5 Il venditore, in occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici o generali di qualità di competenza del distributore, comunica al cliente finale il ~~codice univoco~~ **codice di rintracciabilità** di cui all'Articolo 55, comma 56.5, lettera a).
- 59.6 L'esercente, nel caso di richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi, comunica al **cliente richiedente**, in occasione della richiesta, i dati necessari per la predisposizione del preventivo di cui all'Articolo 36, comma 36.7.
- 59.7 L'esercente pubblica nel proprio sito internet i dati necessari per la predisposizione su richiesta di un **cliente richiedente** del preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi di cui all'Articolo 36, comma 36.7.

Articolo 59

Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'esercente

- 60.1 Qualora l'esercente definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dagli Articoli 50 e 51, ovvero riguardare prestazioni non previste dal Testo integrato.
- 60.2 Qualora l'esercente definisca standard specifici di qualità commerciale ai sensi del comma 60.1, a tali standard in caso di mancato rispetto corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore, per ciascuna tipologia di utenza, a quella definita dall'Articolo 53.
- 60.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 55, di comunicazione all'Autorità di cui all'Articolo 57, e di informazione di cui all'Articolo 58, l'esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento

a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dagli Articoli 50 e 51.

60.4 L'esercente che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui all'Articolo 57, comma 58.1.

PARTE IV

VERIFICA DEI DATI DI QUALITÀ

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

(parte da approfondire ulteriormente in esito alla consultazione)

Articolo 60

Ambito di applicazione

- 61.1 La Parte IV del Testo integrato definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità comunicati dagli esercenti all'Autorità in attuazione di quanto previsto dal Testo integrato. La Parte IV si applica agli esercenti tenuti all'attuazione della Parte II e della Parte III del Testo integrato.
- 61.2 L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti dalla Parte IV del Testo integrato, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dagli esercenti ai fini del rispetto delle disposizioni del Testo integrato.
- 61.3 E' fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti dell'esercente per l'irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dal presente Testo integrato sulla base degli elementi raccolti nei controlli di cui al precedente comma, dei controlli effettuati con la metodologia definita dalla Parte IV del Testo integrato o degli ulteriori controlli di cui all'Articolo 70, comma 71.5.

Articolo 61

Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità

- 62.1 Il controllo dei dati di qualità riguarda:
- a) per i distributori, gli eventi di sicurezza e/o le prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione;
 - b) per i venditori, le prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita.
- 62.2 Gli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione, oggetto di un controllo dei dati di qualità, sono:
- a) le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'Articolo 9;
 - b) le dispersioni localizzate;
 - c) le misure effettuate del potenziale di protezione catodica per impianti di distribuzione con parti di rete in acciaio;
 - d) le misure effettuate del grado di odorizzazione del gas.

- 62.3 Le prestazioni di qualità commerciale dei servizi gas, oggetto di un controllo dei dati di qualità, sono:
- a) le prestazioni di qualità commerciale richieste dal cliente senza appuntamento **personalizzato posticipato**;
 - b) le prestazioni di qualità commerciale richieste dal cliente con appuntamento **personalizzato posticipato**.
- 62.4 L'Autorità comunica all' esercente, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità con un preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi; nella comunicazione vengono indicati:
- a) gli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione e/o le prestazioni di qualità commerciale dei servizi gas oggetto del controllo;
 - b) l'anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità; l'anno non può comunque essere anteriore al 2006;
 - c) per quali impianti di distribuzione e/o per quali province viene effettuato il controllo dei dati di qualità.
- 62.5 L' esercente, entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al comma precedente, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all'Autorità via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità.
- 62.6 In sede di controllo l' esercente fornisce su supporto elettronico:
- a) relativamente agli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione oggetto del controllo:
 - (i) per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'Articolo 9, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella N;
 - (ii) per le dispersioni localizzate, un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella O;
 - (iii) per le misure del potenziale di protezione catodica per impianti di distribuzione con parti di rete in acciaio, un elenco contenente per ogni misura del potenziale di protezione catodica i campi indicati in tabella P;
 - (iv) per le misure del grado di odorizzazione del gas, un elenco contenente per ogni misura del grado di odorizzazione i campi indicati in tabella Q;
 - b) relativamente alle prestazioni di qualità commerciale dei servizi gas oggetto del controllo:
 - (i) per le prestazioni di qualità commerciale richieste dal **cliente richiedente** senza appuntamento **personalizzato posticipato**, un elenco contenente per ogni richiesta di prestazione i campi indicati in tabella R;
 - (ii) per le prestazioni di qualità commerciale richieste dal **cliente richiedente** con appuntamento **personalizzato posticipato**, un elenco

contenente per ogni richiesta di prestazione i campi indicati in tabella S.

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

- 62.7 L'esercente che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma entro un tempo massimo fissato in 4 (quattro) ore dall'avvio delle attività ispettive, entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di completamento del controllo comunica all'Autorità le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.
- 62.8 I numeri degli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione e/o delle prestazioni di qualità commerciale dei servizi gas riportati negli elenchi di cui al comma 62.6 devono essere coerenti con i relativi dati comunicati dall'esercente all'Autorità. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze l'esercente dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all'Articolo 70 sarà il più elevato tra quello comunicato dall'esercente all'Autorità e quello fornito in sede di controllo.

Tabella N – Campi dell'elenco pronto intervento

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

Tabella O – Campi dell'elenco dispersioni

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

Tabella P – Campi dell'elenco protezione catodica

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

Tabella Q – Campi dell'elenco odorizzazione

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

Tabella R – Campi dell'elenco di prestazioni di qualità commerciale effettuate senza appuntamento personalizzato

					Atto autorizzativo			solo per prestazioni soggette a standard specifico	
N. Progr.	Tipologia prestazione (ad esempio: Preventivazione per esecuzione di lavori semplici)	Codice univoco Codice di rintracciabilità richiesta prestazione	Tipologia utenza (1 = fino alla classe G 6 compresa/ 2 = dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa/ 3 = dalla classe G 40 compresa)	Data ricevimento richiesta prestazione (gg/mm/aa)	Data richiesta atto autorizzativo richiesto per ultimo (gg/mm/aa)	Data ottenimento atto autorizzativo ottenuto per ultimo (gg/mm/aa)	Data esecuzione prestazione (gg/mm/aa)	Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente o terzi/3=per causa esercente)	Ammontare indennizzo corrisposto (euro/00)

Tabella S – Campi dell'elenco di prestazioni di qualità commerciale effettuate con appuntamento personalizzato

						Appuntamento concordato			Appuntamento effettivo			
N. Progr.	Tipologia prestazione (ad esempio: Preventivazione per esecuzione di lavori semplici)	Codice app.to pers.to	Codice univoco Codice di rintracciabilità richiesta prestazione	Tipologia utenza (1 = fino alla classe G 6 compresa/ 2 = dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa/ 3 = dalla classe G 40 compresa)	Data proposta dall'esercente per l'appuntamento (gg/mm/aa)	Data (gg/mm/aa)	Ora di inizio fascia di puntualità (hh:mm)	Ora di fine fascia di puntualità (hh:mm)	Data (gg/mm/aa)	Ora di inizio (hh:mm)	Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente o terzi/3=per causa esercente)	Ammontare indennizzo corrisposto (euro/00)

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

Articolo 62
Validazione dei dati

63.1 In tabella T sono indicati gli elementi, per gli eventi di sicurezza e per le diverse tipologie di prestazioni di qualità commerciale, in assenza dei quali l'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale esaminato/a viene classificato/a non valido/a.

Tabella T – Elementi di validazione

		Elementi indispensabili per la validazione
Sicurezza del servizio di distribuzione		Rapporto di effettuazione dell'evento di sicurezza
Qualità commerciale del servizio di distribuzione	Richiesta di preventivo	Copia del preventivo
	Prestazione soggetta ad indennizzo automatico diversa dalla richiesta di preventivo	Copia della documentazione (anche informatica) attestante l'esecuzione della prestazione
	Richiesta di esecuzione di lavori complessi	
	Richiesta di verifica del gruppo di misura o della pressione di fornitura	Copia del resoconto della verifica
	Reclami scritti o richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata
Qualità commerciale del servizio di vendita	Richieste di rettifica di fatturazione	Copia dei documenti attestanti la rettifica o copia della comunicazione di rifiuto di rettifica
	Reclami scritti o richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata

63.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma non riportino il codice univoco dell'evento di sicurezza o **il codice di rintracciabilità** della prestazione di qualità commerciale oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall' esercente, i relativi eventi o le relative prestazioni vengono classificati non validi. Nel caso in cui tale codice

non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall' esercente è fatta salva la facoltà per l' esercente di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del ~~codice univoco~~ codice riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca dell' evento di sicurezza o della prestazione di qualità commerciale.

Articolo 63

Criteria di conformità dei dati validi

64.1 Ogni evento di sicurezza o prestazione di qualità commerciale classificato/a come valido/a secondo quanto disposto dall' Articolo 62, comma 63.1, viene sottoposto a verifica di conformità mediante uno o più dei seguenti criteri:

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

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

64.2 Gli eventi di sicurezza classificati validi secondo quanto disposto dall' Articolo 62, comma 63.1 sono sottoposti:

- a) alla verifica in sequenza dei criteri di corrispondenza, documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del tempo massimo di 60 minuti per le cause indicate dall' Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b) ed esattezza del tempo di effettuazione della prestazione nel caso di chiamata telefonica per pronto intervento per la quale sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti;
- b) alla verifica del solo criterio di corrispondenza nel caso di:
 - (i) dispersioni localizzate a seguito di ispezioni della rete;
 - (ii) dispersioni localizzate a seguito di segnalazioni di terzi;
 - (iii) misure del potenziale di protezione catodica;
 - (iv) misure del grado di odorizzazione del gas.

64.3 Le prestazioni di qualità commerciale classificate valide secondo quanto disposto dall' Articolo 62, comma 63.1, sono sottoposte:

- a) per le prestazioni soggette a livello specifico:
 - (i) nel caso di richiesta di preventivo, alla verifica in sequenza dei criteri di corrispondenza, completezza, correttezza dell' indennizzo automatico (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall' Articolo 52, comma 52.1, lettera c)), documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall' Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b)) ed esattezza del tempo di effettuazione della prestazione, limitatamente ai preventivi predisposti senza

- appuntamento personalizzato per il sopralluogo per i quali sia stato rispettato il relativo livello specifico;
- (ii) nel caso di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo per le quali l' esercente abbia rispettato il livello specifico e per le quali non sia stato fissato un appuntamento personalizzato, alla verifica del criterio di corrispondenza ed esattezza del tempo di effettuazione della prestazione;
 - (iii) nel caso di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo per le quali l' esercente abbia rispettato il livello specifico e per le quali sia stato fissato un appuntamento personalizzato, alla verifica del solo criterio di corrispondenza;
 - (iv) nel caso di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo per le quali l' esercente non abbia rispettato il relativo livello specifico per le cause indicate dall' Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b), alla verifica in sequenza dei criteri di corrispondenza e documentabilità delle cause;
 - (v) nel caso di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo per le quali l' esercente non abbia rispettato il relativo livello specifico per le cause indicate dall' Articolo 52, comma 52.1, lettera c), alla verifica in sequenza dei criteri di corrispondenza e correttezza dell' indennizzo automatico;
- b) per le prestazioni soggette a livello generale, alla verifica in sequenza dei criteri di corrispondenza, documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello generale per le cause indicate dall' Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b)) ed esattezza del tempo di effettuazione della prestazione, limitatamente alle prestazioni effettuate senza appuntamento personalizzato per le quali sia stato rispettato il relativo livello generale.

Articolo 64

Verifica di corrispondenza

- 65.1 La verifica di corrispondenza accerta, per l' evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale esaminato/a, la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dall' esercente di cui al comma 62.6 e i documenti operativi di riscontro.

Articolo 65

Verifica di completezza

- 66.1 Il criterio di completezza si applica esclusivamente alle richieste di preventivo per l' esecuzione di lavori semplici o complessi di cui all' Articolo 36.
- 66.2 La verifica di completezza accerta, per la richiesta di preventivo per l' esecuzione di lavori semplici o complessi esaminata, la completezza delle informazioni fornite ai clienti previste dall' Articolo 36, comma 36.2; la verifica non ha esito positivo qualora il preventivo risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dall' Articolo 36, comma 36.2, dalla lettera a) alla lettera j), nel caso in cui sia possibile eseguire i lavori richiesti, o il dato indicato dall' Articolo 36, comma 36.2, lettera k), nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti.

Articolo 66

Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico

- 67.1 Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica esclusivamente alle prestazioni di qualità commerciale soggette a livelli specifici di cui all'Articolo 50 o definiti dall'esercente di cui all'Articolo 59.
- 67.2 La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico, per la prestazione di qualità commerciale esaminata, accerta che l'esercente abbia correttamente provveduto al pagamento al cliente dell'indennizzo automatico, ove dovuto; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:
- importo corrisposto al **richiedente cliente** diverso da quello previsto dall'Articolo 53, comma 53.2, per la tipologia di utenza del cliente **finale** al quale si riferisce la prestazione esaminata, solo se a svantaggio di tale cliente **finale**;
 - importo pagato al **richiedente cliente** non maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'0, comma 0;
 - importo non corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'0, commi 0 e 55.3.

Articolo 67

Verifica di documentabilità delle cause

- 68.1 Il criterio di documentabilità delle cause si applica esclusivamente alle chiamate telefoniche per pronto intervento di cui all'Articolo 9 e alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livello specifico di cui all'Articolo 50 o soggette a livello generale di cui all'Articolo 51 o definiti dall'esercente di cui all'Articolo 59.
- 68.2 La verifica di documentabilità delle cause accerta, per la chiamata telefonica per pronto intervento o per la prestazione di qualità commerciale esaminata, che l'esercente abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto dei livelli specifici e generali riconducibili alle cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:
- per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
 - per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere b) in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il cliente **finale** o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale.

Articolo 68

Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione

- 69.1 Il criterio di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione si applica esclusivamente alle chiamate telefoniche per pronto intervento di cui all'Articolo 9 per le quali sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti e alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livelli specifici di cui all'Articolo 50 o soggette a livelli generali di cui all'Articolo 51 o definiti dall'esercente di cui

all'Articolo 59 per le quali sia stato rispettato il relativo livello specifico o generale.

- 69.2 La verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione accerta, per la chiamata telefonica per pronto intervento o per la prestazione di qualità commerciale esaminata, la correttezza del tempo riportato nel relativo elenco fornito dall' esercente di cui all'Articolo 61 comma 62.6 rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.
- 69.3 Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la chiamata telefonica per pronto intervento o la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.
- 69.4 Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione della prestazione di qualità commerciale evidenzi un mancato rispetto del relativo livello specifico di cui all'Articolo 50 o definito dall' esercente di cui all'Articolo 59 o un superamento del tempo massimo previsto dal relativo livello generale di cui all'Articolo 51 o definito dall' esercente di cui all'Articolo 59, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme. Nel caso di prestazione soggetta a livello specifico, l' esercente provvede altresì al pagamento dell' indennizzo automatico al cliente secondo quanto previsto all'0.
- 69.5 Qualora il ricalcolo del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento evidenzi il superamento del tempo massimo di 60 minuti, la chiamata per pronto intervento esaminata viene classificata come non conforme.

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

Articolo 69

Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato

- 70.1 Al termine di ogni controllo dei dati di qualità presso l' esercente, tra gli eventi di sicurezza o le prestazioni di qualità commerciale esaminati sono individuati/e, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 62 e dall'Articolo 63:
- n_1 eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi/e;
 - n_2 eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non conformi.
- 70.2 A partire da n_1 o da n_2 di cui al precedente comma, dalla dimensione n del campione e dalla dimensione N della popolazione da cui è stato estratto, vengono stimati mediante un modello statistico il numero degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi/e e il numero degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non conformi per la popolazione di riferimento:
- N_1 numero degli eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi/e;
 - N_2 numero degli eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non conformi.

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

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

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

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

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

Articolo 70

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

- 71.1 Per ciascuno degli N_1 e degli N_2 determinati con la metodologia di cui all'Articolo 69, comma 70.2, l'esercente è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie:
- per ogni N_1 , una penalità unitaria pari a euro 1.000 (mille);
 - per ogni N_2 , una penalità unitaria pari a euro 400 (quattrocento).
- 71.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente, sono definite le seguenti franchigie:
- per N_1 , una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;
 - per N_2 , una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di N_1 .
- 71.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al comma 71.1, moltiplicate per i corrispondenti N_1 ed N_2 , determinati con la metodologia di cui all'Articolo 69, comma 70.2, e diminuiti delle franchigie di cui al comma 71.2.
- 71.4 Qualora l'esercente intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità, lo stesso, entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal comma 71.3, alla Cassa, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. L'esercente non è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro 1.000 (mille). L'esercente comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari

successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

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

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

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

Articolo 71

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

72.1 Qualora in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 70, comma 71.5, siano riscontrati eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale classificati come non validi e/o non conformi in base a quanto disposto dall'Articolo 62 e dall'Articolo 63, l'esercente è tenuto al pagamento delle penalità unitarie definite dall'Articolo 70, comma 71.1.

72.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente si tiene conto delle franchigie definite dall'Articolo 70, comma 71.2.

72.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al comma 72.1, moltiplicate per i corrispondenti numeri di eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale riscontrati in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 70, comma 71.5 e classificati come non validi/e o non conformi, tenuto conto delle franchigie di cui al comma 71.2, con arrotondamento al numero intero superiore. L'esercente non è tenuto al pagamento della penalità qualora l'ammontare complessivo della penalità sia inferiore a euro 1.000 (mille).

72.4 Fatto salvo quanto disposto dal precedente comma, l'esercente è tenuto al pagamento della penalità complessiva alla Cassa entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito dell'ulteriore controllo

di cui all'Articolo 70, comma 71.5, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. L'esercente comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

PARTE V

DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

Articolo 72

Disposizioni transitorie per i distributori di gas naturale

- 73.1 Per il periodo compreso tra l'1 gennaio 2009 ed il 31 dicembre 2010 i distributori di gas naturale che forniscono un numero di clienti finali inferiore o uguale a 50.000, con riferimento al 31 dicembre 2008 sono tenuti al rispetto dell'articolo 33 del Testo integrato solo in via volontaria e senza l'applicazioni di penalità.**
- 73.2 Per il periodo compreso tra l'1 gennaio ed il 31 dicembre 2005 i livelli specifici della qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale sono definiti nella tabella T.

Tabella T – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale per l'anno 2005

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 36, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 37	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 39	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all'Articolo 40	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 41	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'Articolo 47	3 ore	3 ore

73.3 Per il periodo compreso tra l'1 gennaio ed il 31 dicembre 2005 i livelli generali della qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale sono definiti nella tabella U.

Tabella U - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale per l'anno 2005

	Livello generale
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori complessi comunicati entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi di cui all'Articolo 36	85%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 38	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi di cui all'Articolo 43	90%
Percentuale minima di esiti di verifiche della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi di cui all'Articolo 44	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi di cui all'Articolo 45	90%
Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità di tre ore per appuntamenti con i clienti relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 46	90%

73.4 Entro il 31 marzo 2005 il distributore che gestisce reti con condotte in ghisa con giunti canapa e piombo non ancora risanate è tenuto a comunicare all'Autorità per ogni impianto di distribuzione la lunghezza totale di tali condotte, suddivise in AP/MP e BP con riferimento al 31 dicembre 2003.

73.5 I distributori di gas naturale attuano le disposizioni dell'Articolo 58, commi 59.6 e 59.7, a partire dall'1 gennaio 2006.

73.6 Entro il 31 marzo 2009 il distributore che gestisce reti con condotte in acciaio non protette catodicamente è tenuto a comunicare all'Autorità per ogni impianto di distribuzione la lunghezza totale di tali condotte, suddivise in AP/MP e BP con riferimento al 31 dicembre 2006.

73.7 Per il periodo compreso tra l'1 gennaio 2009 ed il 31 dicembre 2009 sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella Parte III del Testo integrato i distributori di gas naturale con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione minore o uguale a 3.000, forniti o allacciati, limitatamente alle prestazioni di cui agli Articoli 39 e 41; a tali esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli Articoli 36, 37, 38, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 51, 58 e 59.

Nel caso di superamento della soglia sopra indicata, i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di

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

Articolo 73

Disposizioni transitorie per i venditori di gas naturale

74.1 Per il periodo compreso tra l'1 gennaio ed il 31 dicembre 2005 i livelli generali della qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale sono definiti nella tabella V.

Tabella V - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale per l'anno 2005

Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di vendita comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi di cui all' Articolo 45	90%
---	-----

74.2 I venditori di gas attuano le disposizioni dell'Articolo 49, dell'Articolo 55, comma 56.4, e dell'Articolo 57, comma 58.4, a partire dall'1 gennaio 2006.

74.3 I venditori di gas naturale attuano le disposizioni dell'Articolo 34, comma 34.4, dell'Articolo 55, comma 56.5, e dell'Articolo 58, commi 59.5, 59.6 e 59.7, a partire dall'1 gennaio 2006.

74.4 Per il periodo compreso tra l'1 gennaio 2009 ed il 31 dicembre 2009 sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella Parte III del Testo integrato i venditori di gas naturale con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione minore o uguale a 3.000, forniti o allacciati, limitatamente alle prestazioni di cui agli Articoli 39 e 41; a tali esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli Articoli 36, 37, 38, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 51, 58 e 59.

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

Articolo 74

Disposizioni transitorie per gli esercenti di gas diversi dal gas naturale

75.1 Per il periodo compreso tra l'1 gennaio 2009 ed il 31 dicembre 2010 i distributori di gas diverso dal gas naturale sono tenuti al rispetto dell'articolo 33 del Testo integrato solo in via volontaria e senza l'applicazioni di penalità.

Articolo 75

Disposizioni transitorie in tema di controllo dei dati di qualità

76.1 In deroga a quanto disposto dall'Articolo 61, comma 62.4, lettera b), dall'1 gennaio 2005 al 31 dicembre 2006 si effettuano in via sperimentale controlli dei dati di qualità con la metodologia definita dalla Parte IV del Testo integrato sui dati comunicati dall'esercente e relativi all'anno precedente a quello di

effettuazione del controllo, senza che l'esercente sia tenuto al pagamento di penalità conseguenti agli esiti di tali controlli.

- 76.2 Le disposizioni contenute nell'Articolo 70 e nell'Articolo 71 si attuano a partire dall'1 gennaio 2007 con riferimento ai dati di qualità comunicati all'Autorità dagli esercenti e relativi all'anno 2006 e anni successivi.
- 76.3 Limitatamente ai controlli dei dati di qualità effettuati dall'1 gennaio al 31 dicembre 2007 le penalità unitarie di cui all'Articolo 70, comma 71.1 sono dimezzate.

Articolo 76

Istituzione del Conto per la qualità dei servizi gas

- 77.1 E' istituito presso la Cassa il Conto per la qualità dei servizi gas a cui affluiscono gli importi provenienti dall'applicazione delle penalità previste dall'Articolo 23, comma 23.3, e dall'Articolo 70, comma 71.1.
- 77.2 Entro il 30 giugno 2005 la Cassa stabilisce le modalità che gli esercenti seguono per il versamento sul Conto per la qualità dei servizi gas degli importi delle penalità di cui sopra.

Articolo 77

Abrogazioni

- 78.1 Dalla data di entrata in vigore del presente Testo integrato sono abrogati i seguenti provvedimenti dell'Autorità:
- deliberazione 2 marzo 2000, 47/00;
 - deliberazione 28 dicembre 2000, n. 236/00;
 - deliberazione 24 gennaio 2001, n. 5/01;
 - deliberazione 28 dicembre 2001, n. 334/01;
 - deliberazione 19 dicembre 2002, n. 221/02.
- 78.2 Dalla data di entrata in vigore del presente Testo integrato è abrogato altresì il punto 5 della deliberazione dell'Autorità 30 gennaio 2004, n. 4/04.

Articolo 78

Disposizioni finali

- 79.1 Il presente Testo integrato viene pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e nel sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) ed entra in vigore dall'1 gennaio 2005.