

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE

203/2019/R/GAS

**CRITERI DI REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
DI TRASPORTO DEL GAS NATURALE PER IL QUINTO
PERIODO DI REGOLAZIONE**

Orientamenti finali

Documento per la consultazione per la formazione di provvedimenti nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità per la regolazione di energia reti e ambiente 23 febbraio 2017, 82/2017/R/GAS

Mercato di incidenza: gas naturale

28 maggio 2019

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità per la regolazione di energia reti e ambiente (di seguito: Autorità) 23 febbraio 2017, 82/2017/R/GAS (di seguito: deliberazione 82/2017/R/GAS), per la formazione di provvedimenti in materia di tariffe e qualità per il servizio di trasporto del gas naturale per il quinto periodo di regolazione (5PRT), e fa seguito al documento per la consultazione 2 agosto 2018, 420/2018/R/GAS in materia di qualità e innovazione del servizio e ai documenti per la consultazione 8 giugno 2017, 413/2017/R/GAS, 29 marzo 2018, 182/2018/R/GAS, 21 giugno 2018, 347/2018/R/GAS, e 16 ottobre 2018, 512/2018/R/GAS in materia tariffaria.

Il documento illustra gli orientamenti finali dell'Autorità in materia di qualità del servizio e, in particolare, in materia di sicurezza, continuità e qualità commerciale del servizio di trasporto per il 5PRT.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o tramite posta elettronica (infrastrutture@arera.it) **entro il 28 giugno 2019**. Le osservazioni e le proposte pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità. Pertanto, qualora i partecipanti alla consultazione intendano salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, motiveranno tale richiesta contestualmente a quanto inviato in esito al presente documento, evidenziando in apposite appendici le parti che si intendono sottrarre alla pubblicazione. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione.*

**Autorità di regolazione per energia reti e ambiente
Direzione Infrastrutture Energia e Unbundling
Corso di Porta Vittoria, 27 - 20122 Milano**

*e-mail: infrastrutture@arera.it
sito internet: www.arera.it*

INDICE

PARTE I OGGETTO DELLA CONSULTAZIONE E OBIETTIVI DELL'INTERVENTO	4
1 Premessa	4
2 Obiettivi generali dell'intervento dell'Autorità	5
3 Struttura del documento	5
PARTE II CRITERI DI REGOLAZIONE DELLA SICUREZZA E DELLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI TRASPORTO	6
4 Premessa	6
5 Sicurezza del servizio.....	6
<i>Sorveglianza e ispezione della rete</i>	<i>7</i>
<i>Odorizzazione</i>	<i>9</i>
<i>Obblighi informativi</i>	<i>12</i>
<i>Ulteriori disposizioni in materia di sicurezza</i>	<i>13</i>
6 Continuità del servizio	14
<i>Servizio di trasporto alternativo mediante carro bombolaio</i>	<i>14</i>
<i>Ulteriori disposizioni in materia di continuità</i>	<i>18</i>
PARTE IV CRITERI DI REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO	22
7 Introduzione	22
8 Qualità commerciale.....	22
<i>Tempo di comunicazione agli utenti di documentazione irricevibile per il</i> <i>trasferimento di capacità.....</i>	<i>22</i>
<i>Durata del malfunzionamento di un applicativo informatico</i>	<i>23</i>
<i>Tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas</i> <i>trasportato e al tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità</i> <i>del gas trasportato relative a sessioni di aggiustamento</i>	<i>24</i>
<i>Tempo di risposta motivata a richieste scritte</i>	<i>27</i>
<i>Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura e tempo di</i> <i>invio del preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di</i> <i>punti esistenti.....</i>	<i>28</i>
<i>Modalità e tempi di risposta motivata a reclami scritti</i>	<i>28</i>
<i>Piano mensile degli interventi di manutenzione programmata e ulteriori disposizioni</i> <i>in materia di qualità commerciale</i>	<i>29</i>

PARTE I

OGGETTO DELLA CONSULTAZIONE E OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

1 Premessa

- 1.1 Con la deliberazione 82/2017/R/GAS, l'Autorità ha avviato il procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di tariffe e qualità del servizio di trasporto di gas naturale per il quinto periodo di regolazione (5PRT).
- 1.2 Con la deliberazione 1 febbraio 2018, 43/2018/R/GAS (di seguito: deliberazione 43/2018/R/GAS), e il relativo Allegato A (di seguito: *RQTG*), l'Autorità ha prorogato, per gli anni 2018 e 2019, la regolazione del servizio di trasporto del gas naturale in vigore nel periodo 2014-2017 (approvata con deliberazione 19 dicembre 2013, 602/2013/R/GAS), rimandando a successivi provvedimenti la definizione dei criteri di regolazione della qualità del trasporto per il 5PRT.
- 1.3 Nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 82/2017/R/GAS, con il documento per la consultazione 2 agosto 2018, 420/2018/R/GAS (di seguito: DCO 420/2018/R/GAS) l'Autorità ha pubblicato i propri orientamenti iniziali in materia di qualità e innovazione del servizio di trasporto del gas naturale per il 5PRT.
- 1.4 In materia tariffaria, l'Autorità ha pubblicato un primo documento per la consultazione in data 8 giugno 2017, 413/2017/R/GAS, contenente un inquadramento generale del procedimento e le principali linee di intervento, a cui hanno fatto seguito il documento per la consultazione 29 marzo 2018, 182/2018/R/GAS, in materia di metodologia dei prezzi di riferimento e criteri di allocazione dei costi, il documento per la consultazione 21 giugno 2018, 347/2018/R/GAS, in materia di criteri per la determinazione dei ricavi riconosciuti per il servizio di trasporto del gas naturale e il documento per la consultazione 16 ottobre 2018, 512/2018/R/GAS, (di seguito: DCO 512/2018/R/GAS) contenente gli orientamenti finali in materia di regolazione delle tariffe di trasporto per il 5PRT. Con deliberazione 28 marzo 2019, 114/2019/R/GAS (di seguito: deliberazione 114/2019/R/GAS), l'Autorità ha definito criteri di regolazione tariffaria per il servizio di trasporto e misura del gas naturale per il 5PRT, rimandando la definizione dei criteri di regolazione in materia di qualità del servizio.
- 1.5 Il presente documento illustra gli orientamenti finali dell'Autorità in materia di sicurezza, continuità e qualità commerciale del servizio di trasporto del gas naturale per il 5PRT, tenendo conto delle osservazioni ricevute ai documenti di consultazione sopra citati; la regolazione dell'innovazione del servizio di trasporto, necessitando di ulteriori approfondimenti, sarà oggetto di successive fasi di consultazione.
- 1.6 In relazione alle tempistiche indicate nella Tabella 1 del DCO 512/2018/R/GAS, l'adozione del provvedimento finale recante la regolazione della qualità del

servizio di trasporto del gas naturale è prevista nell'ultimo trimestre del 2019, anziché per luglio 2019.

2 Obiettivi generali dell'intervento dell'Autorità

- 2.1 Con riferimento alla qualità del servizio di trasporto, gli obiettivi generali di intervento sono stati definiti nella deliberazione 82/2017/R/GAS, in coerenza con le linee di indirizzo per lo sviluppo della regolazione del servizio di trasporto del gas naturale definite dall'Autorità nel Quadro strategico per il quadriennio 2015-2018¹, e sono stati richiamati nel DCO 420/2018/R/GAS, al quale si rimanda.
- 2.2 Tutti i soggetti intervenuti nella consultazione 420/2018/R/GAS² concordano con gli obiettivi di intervento delineati dall'Autorità.

3 Struttura del documento

- 3.1 Il presente documento per la consultazione, oltre alla presente parte introduttiva (Parte I), è organizzato come segue:
 - Parte II, nella quale si illustrano gli orientamenti finali relativi ai criteri di regolazione da applicare in tema di sicurezza e continuità del servizio nel 5PRT;
 - Parte III, nella quale si illustrano gli orientamenti finali relativi ai criteri di regolazione da applicare in tema di qualità commerciale del servizio nel 5PRT.

¹ Quadro strategico per il quadriennio 2015-2018, approvato con la deliberazione dell'Autorità 15 gennaio 2015, 3/2015/A.

² Hanno risposto alla consultazione dieci soggetti.

PARTE II

CRITERI DI REGOLAZIONE DELLA SICUREZZA E DELLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

4 Premessa

- 4.1 Questo capitolo illustra gli orientamenti finali dell'Autorità per la revisione dei criteri di regolazione della qualità relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio di trasporto di gas naturale, per il 5PRT, tenuto conto delle analisi dei dati relativi alla sorveglianza e alle ispezioni delle reti e delle *performance* di continuità di servizio nel corso del quarto periodo di regolazione³ e delle osservazioni pervenute al DCO 420/2018/R/GAS.

5 Sicurezza del servizio

- 5.1 Nel DCO 420/2018/R/GAS l'Autorità ha espresso l'orientamento di rafforzare, per il 5PRT alcune disposizioni in materia di sicurezza delle reti di trasporto, con l'obiettivo di aumentare l'affidabilità e la sicurezza delle infrastrutture⁴, comunque confermando l'impostazione generale del quadro regolatorio attualmente vigente.
- 5.2 Ai fini della revisione dei criteri di regolazione della sicurezza della rete di trasporto, con particolar riferimento alle attività di sorveglianza e ispezione della rete, è necessario tener conto di quanto disposto dall'Autorità ai sensi dell'articolo 3 della deliberazione 114/2019/R/GAS in materia di monitoraggio dello stato delle infrastrutture di trasporto esistenti. L'Autorità ha infatti dato mandato all'impresa maggiore di trasporto, in coordinamento con le altre imprese di trasporto, di predisporre, entro il 31 dicembre 2019, un rapporto di monitoraggio sullo stato delle infrastrutture esistenti, che indichi le eventuali criticità di esercizio in sicurezza delle infrastrutture, con particolare riferimento alle infrastrutture interamente ammortizzate ai fini tariffari o per le quali il completamento della vita utile regolatoria è previsto entro il 2023; tale rapporto dovrà inoltre individuare le azioni che si rendono necessarie ai fini dell'esercizio in sicurezza della rete, dimostrando l'efficienza delle soluzioni individuate rispetto a soluzioni alternative. Ai sensi del comma 3.2 della medesima deliberazione, in esito a tale rapporto di monitoraggio l'Autorità valuterà inoltre l'introduzione di specifici

³ Per un'analisi più approfondita di tali prestazioni si rimanda al DCO 420/2018/R/GAS.

⁴ Nel DCO 420/2018/R/GAS viene richiamata l'indagine conoscitiva avviata con la deliberazione 17 aprile 2014, 175/2014/E/GAS, e il supplemento di indagine avviato con la deliberazione 25 giugno 2015, 299/2015/E/GAS. Gli esiti di tali indagini hanno fatto emergere profili di miglioramento degli obblighi di sorveglianza ed ispezione, come rappresentato nella relazione approvata con deliberazione 16 febbraio 2017, 58/2017/E/GAS.

meccanismi che diano corretti incentivi in relazione alla scelta tra il mantenimento in esercizio di infrastrutture completamente ammortizzate tariffariamente e il loro rinnovo o sostituzione, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e efficienza complessiva del servizio; in tale sede, l'Autorità intende inoltre valutare eventuali ulteriori disposizioni in materia di sicurezza della rete, coerenti con le scelte che saranno adottate in relazione alle infrastrutture completamente ammortizzate.

Sorveglianza e ispezione della rete

5.3 Con riferimento alle attività di sorveglianza e ispezione programmata della rete, l'Autorità ha consultato l'opportunità di specificare meglio il contenuto e l'ambito di tali attività, rimarcandone le differenze e precisandone i contenuti, al fine di introdurre una maggiore chiarezza nell'applicazione delle disposizioni di sicurezza del servizio di trasporto; in particolare, sono state poste in consultazione le seguenti proposte:

- a) specificare con maggiore dettaglio le definizioni di attività di sorveglianza e ispezione programmata della rete, rimarcando le differenze tra le attività e precisandone i contenuti;
- b) confermare gli obblighi relativi alla sorveglianza della rete in materia di frequenze minime di svolgimento definite in base all'ubicazione degli impianti (aree esposte a condizioni di rischio);
- c) relativamente alle ispezioni non invasive, introdurre l'obbligo di servizio di ispezione non invasiva annuale dell'intera rete, a piedi o con altri mezzi al fine di verificare l'assenza di dispersioni;
- d) in materia di ispezione invasiva delle reti mediante *pig*, fissare un intervallo temporale massimo per l'ispezione delle condotte in acciaio protette catodicamente in modo efficace, ove le condizioni tecniche lo consentano, pari a 6 anni;
- e) introdurre l'indicatore "Percentuale annua di rete sottoposta a ispezione", in analogia con l'indicatore già esistente "Percentuale annua di rete sottoposta a sorveglianza".

5.4 In generale, i rispondenti concordano con le proposte in materia di sorveglianza e ispezione della rete, ad eccezione delle imprese di trasporto, che hanno formulato i seguenti rilievi:

- a) con riferimento alla definizione proposta per l'attività di sorveglianza, viene suggerito di mantenere la specificazione contenuta nell'attuale *RQTG* in base alla quale *"la sorveglianza può essere eseguita a piedi o con altri mezzi, in conformità a quanto previsto da norme tecniche vigenti in materia"* invece della dicitura proposta *"può essere effettuata a piedi, con automezzi o con elicottero"*, al fine di non escludere la possibilità di utilizzare altri mezzi (di seguito: rilievo R1-sicurezza);
- b) l'ispezione non invasiva annuale del 100% della rete dei metanodotti è di difficile attuazione se non con costi molto elevati e comporta un aumento

trascurabile dell'efficacia del controllo delle dispersioni (di seguito: rilievo R2-sicurezza);

- c) le tempistiche di programmazione delle ispezioni tramite *pig* dovrebbero essere più flessibili, per tenere in considerazione vari fattori (quali l'età del metanodotto, il passaggio in aree critiche, i risultati rilevati da precedenti ispezioni *pig*), prevedendo un intervallo temporale da 6 a 10 anni, in quanto frequenze troppo alte, applicate indiscriminatamente a tutta la rete ispezionabile, risulterebbero poco significative per l'ottenimento di maggiori livelli di sicurezza del servizio a fronte di costi consistenti a carico del sistema (di seguito: rilievo R3-sicurezza);
- d) un indicatore sulla percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione mediante *pig* dovrebbe essere riferito solamente alla rete che risulta tecnicamente ispezionabile con *pig*; tale indicatore sarebbe scarsamente significativo ai fini della valutazione del controllo, monitoraggio e manutenzione della rete, in quanto una percentuale elevata di ispezione potrebbe riferirsi sia a una rete con significativi problemi di corrosione sia a una buona politica di gestione della rete. (di seguito: rilievo R4-sicurezza).

5.5 In materia di sorveglianza e ispezione della rete, l'Autorità intende dare seguito agli orientamenti formulati nel documento 420/2018/R/GAS tenendo conto dei rilievi dei soggetti interessati sopra sintetizzati, nei termini di seguito specificati:

- a) confermare l'orientamento di introdurre una chiara distinzione tra attività di sorveglianza della rete, che consiste nel controllo visivo degli impianti, e attività di ispezione, che consiste in un controllo approfondito degli impianti finalizzato a verificare l'assenza di fuoriuscite incontrollate di gas (dispersioni);
- b) al fine di non introdurre un insieme restrittivo di mezzi che possono potenzialmente essere impiegati per le attività di sorveglianza in conformità alla normativa vigente, confermare la definizione di attività di sorveglianza attualmente prevista nella *RQTG*, in base alla quale *“la sorveglianza può essere eseguita a piedi o con altri mezzi, in conformità a quanto previsto da norme tecniche vigenti in materia”*, senza dare seguito alla proposta formulata nel documento 420/2018/R/GAS di specificare con maggiore dettaglio le definizioni di attività di sorveglianza, anche in considerazione del rilievo R1-sicurezza;
- c) confermare l'orientamento proposto in consultazione di suddividere l'attività di ispezione in ispezione invasiva e ispezione non invasiva, ed in particolare:
 - i) in materia di ispezione non invasiva (che nell'attuale quadro regolatorio è assimilata alla sorveglianza), tenendo conto del rilievo R2-sicurezza, secondo cui l'obbligo di ispezione non invasiva annuale del 100% della rete risulta essere di difficile attuazione se non con costi molto elevati, e del mantenimento della conferma degli obblighi

di sorveglianza oggi vigenti, si ritiene opportuno valutare l'opportunità di prevedere intervalli temporali per l'ispezione non invasiva del 100% della rete più lunghi rispetto a quelli proposti in consultazione (pari a 1 anno), pari a 2 o, in analogia a quanto previsto per le reti in media/alta pressione della distribuzione gas, 3 anni (l'assolvimento dell'obbligo di ispezione della rete vale anche come assolvimento dell'obbligo semestrale di sorveglianza);

- ii) in materia di ispezione invasiva, tenendo conto del rilievo R3-sicurezza, secondo cui le tempistiche di programmazione delle ispezioni tramite *pig* dovrebbero essere più flessibili per tenere in considerazione vari fattori (quali l'età del metanodotto, il passaggio in aree critiche, i risultati rilevati da precedenti ispezioni *pig*), si ritiene opportuno valutare l'opportunità di prevedere un intervallo temporale massimo per l'ispezione tramite *pig* delle condotte in acciaio protette catodicamente in modo efficace, ove tecnicamente possibile, pari a 8 anni (più lungo rispetto all'intervallo di 6 anni sottoposto a consultazione); si conferma invece il vigente obbligo di ispezione invasiva tramite *pig* ogni 3 anni, tecnicamente possibile, per la rete non protetta catodicamente;
- d) in coerenza con il rilievo R4-sicurezza, confermare l'introduzione dell'indicatore relativo alla percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione mediante *pig*, in quanto rilevante ai fini della valutazione del controllo, monitoraggio e manutenzione della rete, e prevedere che detto indicatore sia determinato prendendo a riferimento la sola rete che risulta essere tecnicamente ispezionabile con *pig*; a tal proposito si segnala che la rete tecnicamente ispezionabile con *pig* risultava essere al 31 dicembre 2015 pari a 13.494⁵ km (pari a circa il 40% dell'estensione della rete di trasporto).

S 1. Osservazioni in merito ai criteri di regolazione della sicurezza in materia di sorveglianza e ispezione della rete.

Odorizzazione

5.6 In tema di odorizzazione del gas per clienti finali direttamente allacciati alla rete di trasporto, l'Autorità ha manifestato l'intenzione di confermare l'attuale quadro di obblighi e responsabilità di cui all'articolo 5 della *RQTG*, che consente di dare attuazione, rispetto alle categorie d'uso definite dall'Autorità con il TISG e rilevanti ai fini dell'erogazione dei servizi sottoposti a regolazione (tra cui quindi anche il trasporto), dell'obbligo di odorizzare il gas vettoriato per gli "usi finali domestici e similari" di cui all'articolo 2 della legge 6 dicembre 1971, n. 1083 (di seguito: legge 1083/1971). In tale prospettiva, quanto recentemente disposto dal decreto ministeriale 18 maggio 2018 non fa venir meno gli obblighi e le

⁵ Valore estrapolato sulla base dei dati comunicati nel 2016 dalle imprese di trasporto, a seguito di un'indagine conoscitiva svolta da ARERA.

responsabilità in capo al trasportatore in materia di odorizzazione del gas riconsegnato per usi finali domestici o similari, anche se combinati con usi tecnologici, ai clienti direttamente allacciati alla rete di trasporto, in quanto detti obblighi e responsabilità derivano dalla richiamata norma di legge. Al riguardo, si evidenzia che il decreto legislativo 21 febbraio 2019, n. 23, pur introducendo alcune modifiche alla legge 1083/1971 finalizzate ad aggiornare la normativa nazionale al regolamento (UE) 2016/426 del Parlamento europeo e del Consiglio del 9 marzo 2016, non ha disposto alcuna modifica dell'articolo 2 della suddetta legge, che continua a rimanere il riferimento giuridico in materia di odorizzazione. Rimane, pertanto, confermato un generale obbligo di odorizzazione in capo alle imprese di trasporto.

- 5.7 I soggetti che hanno risposto alla consultazione in materia di odorizzazione ritengono necessaria un'armonizzazione e un coordinamento tra l'attuale quadro regolatorio di cui all'articolo 5 della *RQTG* e il decreto ministeriale 18 maggio 2018 in termini di obblighi di responsabilità e flussi informativi tra i diversi soggetti coinvolti.
- 5.8 Con riferimento agli obblighi e alle responsabilità in capo alle imprese di trasporto in materia di odorizzazione, è necessario tenere inoltre conto delle recenti evoluzioni giurisprudenziali. Con la sentenza n. 869 del 17 aprile 2019, il Tar Lombardia ha accolto il ricorso proposto dalla società Snam Rete Gas S.p.a. avverso la deliberazione 29 maggio 2015, 250/2015/R/GAS, recante misure in materia di odorizzazione del gas per usi domestici e similari di clienti finali direttamente allacciati alle reti di trasporto del gas naturale e, per motivi aggiunti, avverso la deliberazione 8 settembre 2016, 484/2016/E/GAS, con cui l'Autorità ha intimato Snam Rete Gas S.p.a. ad adempiere agli obblighi in materia di odorizzazione del gas. In particolare, il ricorso dell'impresa di trasporto è stato ritenuto fondato nella parte in cui contesta le tempistiche per il completamento del piano di adeguamento dell'odorizzazione di tutti i clienti equiparati a quelli civili. Al riguardo, si evidenzia tuttavia come la pronuncia del Tar Lombardia non pare mettere in discussione la persistenza dell'obbligo di odorizzazione in capo al trasportatore e, di conseguenza, lascia inalterati i poteri dell'Autorità di provvedere alla definizione di nuovi termini per la completa odorizzazione di tutti i clienti equiparati a quelli civili (i cd. "*usi similari*" della legge 1083/1971), nel caso in cui l'attività non sia ancora conclusa.
- 5.9 Sulla base delle ultime informazioni disponibili, i punti censiti ai sensi della deliberazione 250/2015/R/GAS che risultano da odorizzare sono pari a 1182, sono stati realizzati o risultano in fase di realizzazione impianti di odorizzazione in relazione a circa il 35% dei punti di riconsegna e sono stati sottoscritti o è stata manifestata l'intenzione di sottoscrivere impianti di odorizzazione per circa un ulteriore 35% di tali punti. Con riferimento ai restanti punti, in parte non è stata data la disponibilità alla sottoscrizione del contratto preliminare (circa 100), in parte è stata manifestata l'intenzione di rettificare la categoria d'uso del gas in T1

- (circa 100), altri non hanno fornito riscontro alle comunicazioni di Snam Rete Gas S.p.a..
- 5.10 Fatte salve le previsioni del decreto 18 maggio 2018, che riguardano adempimenti posti in capo al datore di lavoro, da considerarsi aggiuntivi rispetto alle previsioni normative e regolatorie in materia di responsabilità dell'odorizzazione del gas riconsegnato la cui corretta attuazione risulta subordinata alle valutazioni dello stesso datore di lavoro sulle condizioni di sicurezza del luogo di lavoro, si ritiene che, ad oggi, rimangano confermati gli obblighi e le responsabilità derivanti dal quadro normativo in capo al trasportatore in materia di odorizzazione del gas riconsegnato per usi finali domestici o similari, anche se combinati con usi tecnologici, ai clienti direttamente allacciati alla rete di trasporto.
- 5.11 L'Autorità, alla luce del quadro normativo e giurisprudenziale che si è delineato, ritiene di dover confermare, anche per il 5PRT, gli obblighi e le responsabilità dell'impresa di trasporto in materia di odorizzazione oggi vigenti ai sensi della *RQTG*.
- 5.12 In coerenza con il quadro regolatorio vigente, d'altro canto, verrebbe fatta salva la facoltà del cliente finale di richiedere all'impresa di trasporto l'adozione di una soluzione per l'odorizzazione del gas riconsegnatogli diversa rispetto a quella prospettata dalla medesima impresa di trasporto, sostenendone gli eventuali extra-costi.
- 5.13 L'Autorità intende inoltre confermare le previsioni di cui alla deliberazione 250/2015/R/GAS in materia di completamento del piano di adeguamento degli impianti di odorizzazione.
- 5.14 L'Autorità, anche tenendo conto della sopra richiamata sentenza del Tar Lombardia e della necessità di un'interazione e di un coordinamento tra imprese di trasporto e i clienti finali ai fini della realizzazione degli impianti di odorizzazione, non intende introdurre nuove scadenze per il completamento del suddetto piano ma prevedere che le imprese di trasporto provvedano ad aggiornare ogni sei mesi lo stato del Piano di odorizzazione, evidenziando le tempistiche previste per il relativo completamento, tenuto conto della capacità tecnica di installazione degli impianti, delle criticità riscontrate, dei potenziali ritardi e delle relative cause. Si intende inoltre prevedere che le imprese di trasporto pubblichino tale Piano sul proprio sito *internet* e lo trasmettano all'Autorità, che si riserva di valutare la ragionevolezza delle tempistiche individuate, anche in relazione alle eventuali criticità riscontrate, nonché la necessità di eventuali interventi.
- 5.15 Si evidenzia infine che, in relazione al quadro normativo e regolatorio sopra descritto, l'Autorità è consapevole delle criticità che lo stratificarsi di normativa in materia di odorizzazione del gas sta palesando, in ultimo con l'emergere di distonia tra: i) la possibilità per il cliente finale di attestare, ai sensi del decreto 18 maggio 2018, l'idoneità degli apparati in esercizio per l'odorizzazione della quota

di gas utilizzata per uso domestico o simile o delle soluzioni tecnico-impiantistiche alternative all'odorizzazione con finalità equipollenti e ii) il permanere, a livello di normativa primaria, di obblighi e responsabilità intestate univocamente al trasportatore. Al riguardo, anche tenuto conto di quanto emerso in esito alla consultazione (cfr. precedente punto 5.7), l'Autorità si riserva, nell'ambito dei poteri attribuiti dalla legge, di segnalare al Parlamento e al Governo la necessità di un riordino normativo in materia, teso a favorire il dispiegarsi di soluzioni efficienti ed efficaci nel perseguire la piena sicurezza del servizio e l'economicità delle soluzioni tecnologiche adottate, anche tenuto conto dell'evoluzione delle tecnologie disponibili.

S 2. Osservazioni in merito al quadro regolatorio in materia di obblighi e responsabilità di odorizzazione del gas per clienti finali direttamente allacciati alla rete di trasporto.

Obblighi informativi

- 5.16 In materia di obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati relativi alla sicurezza, l'Autorità ha proposto di introdurre l'obbligo di registrazione e comunicazione annuale di ulteriori dati e informazioni relativi alla consistenza e allo stato delle reti di trasporto gestite (ubicazione, materiale costruttivo, anno di costruzione/rinnovo) e alle dispersioni di gas localizzate a seguito di ispezione programmata della rete e su segnalazione di terzi.
- 5.17 Un solo soggetto ha inviato osservazioni sul tema segnalando che, al fine di adempiere agli obblighi di registrazione e comunicazione di ulteriori dati, in alcuni casi le imprese di trasporto dovrebbero procedere preliminarmente ad una classificazione dei tratti di rete esposti a condizioni di rischio, con conseguente adeguamento dei sistemi gestionali; si chiede pertanto che l'Autorità tenga conto dei tempi di adeguamento necessari.
- 5.18 In materia di obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati relativi alla sicurezza, l'Autorità intende confermare gli orientamenti in materia di obblighi di registrazione e comunicazione dei dati relativi alla sicurezza, tenendo comunque conto di un intervallo di tempo congruo (pari a 6 mesi) necessario per l'adeguamento dei sistemi informativi da parte delle imprese di trasporto.
- 5.19 Infine, si evidenzia che l'Autorità, contestualmente all'introduzione, ai sensi dell'articolo 3 della deliberazione 114/2019/R/GAS (cfr. precedente paragrafo 5.2), di meccanismi per il mantenimento in esercizio delle infrastrutture completamente ammortizzate nel rispetto dei requisiti di sicurezza e efficienza complessiva del servizio, si riserva di valutare eventuali necessità di revisione degli obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati relativi allo stato delle reti di trasporto, al fine di sistematizzare il monitoraggio delle reti che ammissibili ai meccanismi suddetti meccanismi.

Ulteriori disposizioni in materia di sicurezza

5.20 In materia di sicurezza l’Autorità, oltre agli orientamenti già espressi nel documento 420/2018/R/GAS, intende valutare l’opportunità di introdurre, in analogia con quanto previsto nella regolazione del servizio di distribuzione gas, le seguenti disposizioni:

- a) la definizione di incidente da gas ossia *“un evento che coinvolga il gas naturale trasportato a mezzo di reti, che interessi una qualsiasi parte dell’infrastruttura del servizio di trasporto e/o di impianti dei clienti finali direttamente allacciati alla rete di trasporto, 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 5.000 euro in caso di accadimento nella rete di trasporto e non inferiore a 1.000 euro in caso di accadimento negli impianti dei clienti finali direttamente allacciati alla rete di trasporto, e che sia provocato da una delle seguenti cause:*
 - i) una dispersione di gas (volontaria o non);
 - ii) una combustione incontrollata in un apparecchio di utilizzo del gas;
 - iii) una cattiva combustione in un apparecchio di utilizzo del gas, compresa quella dovuta ad insufficiente ventilazione;
 - iv) una non adeguata aerazione dei locali;
 - v) una inadeguata evacuazione dei prodotti della combustione da un apparecchio di utilizzo del gas;
 - vi) altro (specificare)”;
- b) l’obbligo di servizio per l’impresa di trasporto di disporre di procedure operative nel rispetto delle norme tecniche vigenti e, ove mancanti, delle linee guida definite dagli organismi tecnici competenti UNI/CIG e APCE, almeno per le seguenti attività di:
 - i) gestione del pronto intervento/emergenze di servizio/incidenti da gas;
 - ii) odorizzazione del gas (ove previsto);
 - iii) attivazione della fornitura;
 - iv) classificazione delle dispersioni localizzate;
 - v) sorveglianza, ispezione invasiva e non della rete;
 - vi) protezione catodica;
 - vii) sorveglianza degli impianti di compressione e/o 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) l’obbligo di comunicare annualmente il numero complessivo di casi che hanno dato luogo a emissioni di gas naturale in atmosfera, fornendo inoltre

per ciascun evento: data, ora, luogo, parte di impianto coinvolta, durata, causa della fuoriuscita, stima del quantitativo di gas naturale disperso in atmosfera; a tal fine, l'Autorità intende valutare l'opportunità che tale attività sia svolta con il supporto tecnico del CIG.

S 3. Osservazioni in merito agli obblighi informativi e alle ulteriori disposizioni in materia di sicurezza.

6 Continuità del servizio

6.1 Nel DCO 420/2018/R/GAS l'Autorità ha espresso i propri orientamenti per il 5PRT in materia di continuità del servizio e servizio di trasporto alternativo con carro bombolaio, finalizzati principalmente alla razionalizzazione e semplificazione del quadro regolatorio e all'opportuna allocazione dei costi e delle responsabilità legate al servizio, in modo tale da fornire i corretti incentivi alla minimizzazione di eventuali disservizi.

Servizio di trasporto alternativo mediante carro bombolaio

6.2 L'Autorità ha prospettato la revisione di alcuni aspetti del servizio di trasporto alternativo mediante carro bombolaio, prevedendo in particolare:

- a) il principio per cui l'organizzazione e la gestione del servizio ricadono sul gestore della rete di trasporto sulla quale ha origine l'interruzione;
- b) interventi differenziati in base alla tipologia di utenza a cui si applica la disciplina della continuità del servizio di trasporto; in particolare, nel caso di clienti finali direttamente allacciati alla rete di trasporto, l'Autorità ha espresso l'orientamento di attribuire alla sola impresa di trasporto la responsabilità di organizzare, attivare e gestire il servizio di trasporto alternativo del gas naturale mediante carro bombolaio, compresi gli adempimenti amministrativi ad esso correlati;
- c) nel caso in cui debba essere garantita la continuità della fornitura ai punti di riconsegna della rete di trasporto interconnessi con gli impianti di distribuzione (*city gate*), l'Autorità ha espresso l'orientamento di attribuire all'impresa di trasporto la responsabilità di organizzare, attivare e gestire il servizio di trasporto alternativo del gas naturale mediante carro bombolaio, compresi gli adempimenti amministrativi ad esso correlati, a meno di esplicita indicazione contraria da parte dell'impresa distributrice che gestisce il *city gate*;
- d) nei casi in cui a organizzare e ad attivare il servizio sia stata la stessa impresa di distribuzione, l'Autorità ha proposto il riconoscimento, da parte dell'impresa di trasporto all'impresa di distribuzione che gestisce il *city*

gate, dei costi relativi al servizio sostitutivo di alimentazione tramite carro bombolaio;

- e) il principio per cui il costo del servizio di trasporto alternativo è interamente a carico dell'impresa di trasporto qualora l'interruzione del servizio sia imputabile alla medesima impresa; e che tale costo non è ammissibile tra i costi riconosciuti ai fini tariffari;
- f) nel caso di interruzioni dovute a cause di forza maggiore successive a eventi eccezionali, l'Autorità ha proposto l'introduzione di un fondo presso la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito: CSEA), destinato alla copertura economica degli oneri sostenuti dalle imprese di trasporto e distribuzione.

6.3 Sebbene, in generale, i rispondenti concordino con le proposte presentate in materia di riorganizzazione del servizio di trasporto tramite carro bombolaio, sono state formulate le seguenti osservazioni:

- a) qualora venga ribadito il principio per cui l'organizzazione e la gestione del servizio ricadono sul trasportatore la cui rete è interessata dall'interruzione, diversi soggetti hanno evidenziato l'importanza che i fornitori del servizio alternativo vengano selezionati tramite procedura ad evidenza pubblica, al fine di migliorare la concorrenza e l'efficienza del sistema; una impresa di trasporto ha precisato che la possibilità di organizzare, attivare e gestire direttamente il carro può sussistere solo laddove esista la possibilità di collegarsi a monte della cabina Remi, sull'impianto di proprietà del trasportatore, perché in caso contrario occorrerebbe apportare modifiche alle cabine REMI non dotate di un congruo attacco per carro bombolaio all'esterno della cabina e dotate di accesso idoneo per lo stesso con un possibile aggravio dei costi per il sistema; (di seguito: rilievo R1-continuità);
- b) con riferimento ai clienti finali direttamente allacciati alla rete di trasporto, un soggetto ritiene che dalla previsione della responsabilità del trasportatore per la gestione del servizio discenda che l'utente del servizio debba essere sollevato dall'onere di gestione del collegamento informativo tra il proprio cliente e l'impresa di trasporto, fermo restando che deve in ogni caso continuare ad essere garantita un'informativa a beneficio dello *shipper* circa il processo in questione; un soggetto ritiene inoltre necessario che sia precisato più nel dettaglio se tale disposizione si dovrà applicare a qualsiasi tipologia di intervento (di seguito: rilievo R2-continuità);
- c) con riferimento ai punti di riconsegna interconnessi con gli impianti di distribuzione, i rispondenti condividono la proposta di prevedere il riconoscimento diretto da parte dell'impresa di trasporto all'impresa di distribuzione degli oneri connessi all'attivazione del servizio alternativo tramite carro bombolaio, nei casi in cui sia stata quest'ultima ad attivarlo; un soggetto evidenzia che nel caso in cui il distributore si avvalga del servizio organizzato dall'impresa di trasporto, l'utente del servizio di

trasporto dovrebbe essere escluso dal processo di fatturazione del servizio; le imprese di trasporto concordano con tale proposta, ma ritengono necessario altresì definire in maniera dettagliata quali costi il trasportatore debba riconoscere all'impresa di distribuzione (di seguito: rilievo R3-continuità);

- d) con riferimento al costo del servizio di trasporto alternativo un soggetto propone che questo sia interamente a carico dell'impresa di trasporto non solo qualora l'interruzione sia imputabile alla medesima impresa ma anche in caso di responsabilità di terzi, rivalendosi poi sui soggetti responsabili (di seguito: rilievo R4-continuità);
- e) tutti i rispondenti condividono l'attivazione di un fondo presso CSEA nei casi di interruzione del servizio per cause di forza maggiore; una impresa di trasporto ritiene che l'accesso a tale fondo debba essere consentito in tutti i casi in cui vengano registrate interruzioni del servizio a causa di condizioni o eventi eccezionali non ascrivibili al trasportatore; in questa prospettiva, dovrebbero rientrare a pieno titolo anche gli eventi e le situazioni correlate a fenomeni naturali a prescindere dal fatto che sia stato dichiarato lo stato di calamità naturale dalle autorità competenti; un soggetto propone, quale alternativa all'istituzione del fondo, l'introduzione di un meccanismo di socializzazione che, attraverso una componente variabile addizionale al trasporto applicata a tutti i PdR della rete, consenta la copertura dei costi per l'erogazione del servizio di trasporto alternativo in tutti i casi in cui il relativo costo non debba rimanere a carico del trasportatore (di seguito: rilievo R5-continuità).

6.4 In materia di continuità del servizio di trasporto alternativo con carro bombolaio, l'Autorità intende confermare gli orientamenti formulati nel documento 420/2018/R/GAS, tenendo conto dei rilievi formulati dai soggetti interessati sopra sintetizzati, nei termini di seguito specificati:

- a) al fine di migliorare la concorrenza e l'efficienza del sistema, si ritiene opportuno che il gestore della rete di trasporto selezioni i fornitori del servizio alternativo tramite procedure ad evidenza pubblica, in coerenza con il rilievo R1-continuità; tale rilievo non è invece condivisibile nella parte in cui si precisa che l'impresa di trasporto è tenuta a organizzare, attivare e gestire direttamente il servizio di trasporto alternativo del gas naturale mediante carro bombolaio solo laddove esista la possibilità di collegarsi a monte della cabina REMI, in quanto già oggi la *RQTG* prevede che la responsabilità in capo all'impresa di trasporto "*sia quando l'alimentazione avvenga sulla rete di trasporto che presso un impianto gestito da un operatore terzo, quando ciò si renda necessario od opportuno per ragioni tecniche, ...*" (cfr. comma 16.3 della *RQTG*); l'impresa di distribuzione è dunque tenuta a mettere a disposizione, di norma, presso l'impianto REMI, un punto per l'immissione in rete del gas tramite carro bombolaio o, in alternativa, a farsi carico, per conto dell'impresa di trasporto,

dell'organizzazione della attivazione e gestione del servizio di trasporto alternativo mediante carro bombolaio;

- b) in coerenza con quanto sottolineato dal rilievo R2-continuità, si ritiene opportuno confermare che la responsabilità di organizzare, attivare e gestire il servizio di trasporto alternativo del gas naturale mediante carro bombolaio ricada sempre sull'impresa di trasporto quale soggetto responsabile di assicurare la continuità del servizio di trasporto, a prescindere dalla tipologia di intervento; nel caso di attivazione e gestione del servizio da parte dell'impresa di distribuzione, la responsabilità di assicurare la continuità del servizio di trasporto rimane comunque in capo all'impresa di trasporto;
- c) si ritiene opportuno confermare la previsione che, in caso di attivazione del servizio da parte dell'impresa di distribuzione, l'impresa di trasporto riconosca all'impresa di distribuzione gli oneri connessi all'attivazione del servizio alternativo tramite carro bombolaio; in considerazione di quanto sottolineato nel rilievo R3-continuità, si evidenzia che l'impresa di trasporto è tenuta a sostenere tutti i costi relativi all'attivazione del servizio di trasporto alternativo da parte del distributore, come fatturati a quest'ultimo dalle imprese erogatrici il servizio; in ogni caso, l'utente del servizio di trasporto deve essere escluso dal processo di fatturazione del servizio;
- d) nei casi di interruzione non imputabile alla responsabilità dell'impresa di trasporto, si ritiene comunque opportuno che il servizio di trasporto alternativo mediante carro bombolaio sia organizzato e gestito dall'impresa di trasporto; in tali casi, l'impresa di trasporto, coerentemente con quanto segnalato nel rilievo R4-continuità, potrà rivalersi sul soggetto che ha causato l'interruzione addebitandogli i relativi oneri;
- e) coerentemente con quanto segnalato nel rilievo R5-continuità, in alternativa all'introduzione del fondo presso CSEA, l'Autorità ritiene opportuno, anche nel caso di interruzioni dovute a cause di forza maggiore successive a eventi eccezionali, confermare il riconoscimento dei costi per l'erogazione del servizio di trasporto alternativo mediante carro bombolaio nell'ambito dei costi riconosciuti al trasportatore nella tariffa di trasporto (ad eccezione dei costi dovuti ad emergenze le cui cause siano imputabili all'impresa di trasporto o non accertate), attraverso gli strumenti tariffari previsti per il riconoscimento di costi per eventi imprevedibili o eccezionali; a tal fine, si ritiene opportuno che ciascuna impresa di trasporto mantenga una separata evidenza dei costi sostenuti in ciascun anno per il servizio di trasporto alternativo e comunichi tali informazione all'Autorità; in caso di istanza per il riconoscimento di costi per eventi eccezionali, è inoltre necessario che l'impresa dimostri l'effettiva incrementalità rispetto ai costi già riconosciuti tariffariamente

S 4. Osservazioni in merito alle proposte sul servizio di trasporto alternativo tramite carro bombolaio.

Ulteriori disposizioni in materia di continuità

6.5 Con riferimento alle ulteriori disposizioni in materia di continuità del servizio l’Autorità ha prospettato, inoltre:

- a) una definizione di intervento manutentivo che riduca l’incertezza circa l’ambito di applicazione degli *standard* relativi alle interruzioni e alla riduzione della capacità per interventi manutentivi;
- b) la modifica dello *standard* specifico associato all’indicatore numero massimo di giorni, su base annua, di interruzione/riduzione della capacità a seguito di interventi manutentivi che impattano sulla capacità disponibile su un PdR, diminuendone il livello, attualmente pari a 3 giorni lavorativi, al fine di ridurre i disservizi degli utenti;
- c) la riduzione della soglia di capacità conferita ai PdR al di sopra della quale l’impresa di trasporto è tenuta a monitorare con un sistema di rilevazione in continuo il valore della pressione minima su base oraria;
- d) l’introduzione di uno *standard* specifico, con relativo indennizzo automatico, connesso al livello minimo di pressione al PdR, da applicarsi ai PdR sottoposti a monitoraggio;
- e) la modifica del sistema di indennizzi automatici attualmente associati agli *standard* di continuità del servizio, estendendolo anche al mancato rispetto dell’obbligo di servizio relativo alla pressione minima contrattuale, e modificandone la struttura e differenziando l’indennizzo per tipologia di PdR, distinguendo tra cliente finale allacciato direttamente alla rete di trasporto e *city gate*;
- f) infine, nel caso di indennizzi per interruzioni ai *city gate*, che l’indennizzo sia versato in un fondo presso CSEA, a beneficio della generalità dei clienti.

6.6 In merito alle proposte sopra richiamate sono pervenute le seguenti osservazioni:

- a) è emersa una generale condivisione della proposta di definire più precisamente un intervento manutentivo; un soggetto ha suggerito inoltre la seguente definizione: “*intervento volto a mantenere le condizioni di sicurezza e di efficienza della rete*” (di seguito: rilievo R6-continuità);
- b) è emerso un generale apprezzamento per la proposta di ridurre lo *standard* sul numero massimo di giorni di interruzione/riduzione della capacità per interventi manutentivi; tuttavia, le imprese di trasporto hanno sottolineato come tale previsione rischi di pregiudicare l’attività di manutenzione della rete che, in determinate circostanze, potrebbe esigere un numero di ore maggiore rispetto al valore medio di durata registrato annualmente (di seguito: rilievo R7-continuità);
- c) la maggior parte dei rispondenti concorda con gli orientamenti dell’Autorità relativamente alla riduzione della soglia di capacità conferita ai PdR al di sopra della quale l’impresa di trasporto è tenuta a monitorare la pressione minima; alcune imprese di trasporto non condividono tale proposta,

sostenendo che il mancato rispetto della pressione minima garantita contrattualmente è un fenomeno percepito come problematico solo dai clienti finali che ricadono in alcune tipologie produttive; laddove l’Autorità decidesse di confermare tale orientamento, è stata ritenuto tecnicamente fattibile l’adeguamento dei PdR con capacità conferita superiore ai 75.000 Smc/giorno nell’ambito del prossimo periodo regolatorio e, inoltre, è stato evidenziato che la pressione di esercizio viene tipicamente ridotta in occasione di interventi manutentivi sulla rete, al fine di minimizzare la quantità di gas da scaricare in atmosfera (di seguito: rilievo R8-continuità);

- d) tutti i rispondenti concordano con l’introduzione di uno *standard* specifico, con relativo indennizzo, connesso all’abbassamento della pressione sotto il valore minimo contrattuale, con l’eccezione di un’impresa di trasporto, che propone di non introdurre *standard*, ma al contrario di esonerare l’impresa di trasporto dal rispetto del valore minimo della pressione di esercizio laddove tale abbassamento sia pianificato e concordato con i clienti finali o con le imprese di distribuzione nell’ambito delle attività di programmazione delle interruzioni del servizio (di seguito: rilievo R9-continuità);
- e) tutti i rispondenti sono favorevoli all’istituzione di un fondo indennizzi per interruzioni ai *city gate* presso CSEA; CSEA suggerisce l’utilizzo di un conto di gestione già esistente presso la Cassa come, ad esempio, il “*Conto qualità dei servizi gas*”, alimentato dalla componente *RS* della tariffa di distribuzione del gas naturale, in modo che con l’aggiornamento tariffario di detta componente l’ammontare degli indennizzi possa essere distribuito su tutti i clienti del servizio e che si eviti la creazione di un ulteriore conto con accresciuti costi di gestione (di seguito: rilievo R10-continuità).

6.7 Tenuto conto delle osservazioni ricevute, l’Autorità ritiene opportuno:

- a) confermare la previsione di una definizione univoca di intervento manutentivo; a tale riguardo, anche tenuto conto del rilievo R6-continuità, si propone la seguente definizione: “*intervento volto a mantenere le condizioni di sicurezza, di conservazione e di efficienza nel tempo dell’infrastruttura di trasporto gas ovvero che non comporti per l’infrastruttura modificazioni rispetto alla sua originaria consistenza fisica e ai suoi elementi costitutivi*”;
- b) per evitare di pregiudicare le attività di manutenzione necessarie sulla rete, tenuto conto di quanto segnalato al rilievo R7-continuità, non modificare lo *standard* specifico associato all’indicatore numero massimo di giorni, su base annua, di interruzione/riduzione della capacità a seguito di interventi manutentivi che impattano sulla capacità disponibile su un PdR, mantenendolo pari a 3 giorni lavorativi;
- c) tenuto conto di quanto segnalato al rilievo R8-continuità, confermare la proposta di riduzione della soglia di capacità conferita ai PdR al di sopra della quale l’impresa di trasporto è tenuta a monitorare con un sistema di rilevazione in continuo il valore della pressione minima su base oraria; al

riguardo, si ritiene plausibile un abbassamento della soglia fino a ricomprendere i PdR con capacità conferita superiore ai 50.000 Smc/giorno (in luogo dell'attuale soglia di 100.000 Smc/giorno), che sulla base dei dati disponibili, comporterebbe un raddoppio dei punti sottoposti all'obbligo di monitoraggio, che passano da circa 750 a circa 1450;

- d) con riferimento all'introduzione di uno *standard* specifico, con relativo indennizzo automatico, connesso al livello minimo di pressione al PdR da applicarsi ai PdR sottoposti a monitoraggio, tenuto conto del rilievo R9-continuità e della proposta di cui al precedente punto di abbassare la soglia fino a 50.000 Smc/giorno, si ritiene opportuno rinviare l'introduzione dello *standard* specifico, prevedendo tuttavia un obbligo per l'impresa di trasporto di pubblicare sul proprio sito, entro il mese successivo quello di accadimento, e di comunicare annualmente all'Autorità, il numero degli eventuali casi di mancato rispetto del valore della pressione minima garantita, specificando per ciascun evento: la data, il PdR (*city gate*/cliente finale allacciato direttamente alla rete di trasporto), il valore minimo orario della pressione di esercizio misurato, eventuali cause;
- e) confermare la differenziazione dell'indennizzo per tipologia di PdR, distinguendo tra cliente finale allacciato direttamente alla rete di trasporto e *city gate* e prevedendo, in quest'ultimo caso, tenuto conto di quanto segnalato al rilievo R10-continuità, che l'indennizzo venga versato al "*Conto qualità dei servizi gas*" alimentato dalla componente *RS* della tariffa di distribuzione del gas naturale, in modo da trasferire tali indennizzi ai clienti finali tramite l'aggiornamento di detta componente.

6.8 I criteri di determinazione dell'indennizzo automatico saranno determinati sulla base della nuova struttura tariffaria del servizio di trasporto del gas naturale vigente per il 5PRS, disposta con deliberazione 114/2019/R/GAS, considerando il corrispettivo di uscita *CPu* (a copertura dei costi per il trasporto su rete regionale e di quelli su rete nazionale attribuiti agli *exit*) in luogo del corrispettivo *CRr*, a copertura dei soli costi di rete regionale.

6.9 L'Autorità ritiene inoltre opportuno, per il 5PRT, allineare le cause di emergenza di servizio, di cui al comma 10.4, lettera d), della *RQTG*, alle cause di interruzioni, di cui al comma 15.1, della *RQTG*, distinguendo tra:

- (i) 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;
- (ii) cause esterne, intese come danni provocati da terzi per fatti non imputabili all'impresa di trasporto;

- (iii) cause di mancata copertura del fabbisogno di gas e/o dei livelli di pressione per mancato approvvigionamento di gas nei punti di entrata della rete di trasporto causato da terzi;
- (iv) cause imputabili all'impresa di trasporto, comprese le imprese che operano su incarico o in appalto per conto del trasportatore, nonché altre cause non indicate ai precedenti punti (i), (ii) e (iii), incluse quelle non accertate.

S 5. Osservazioni in merito alle ulteriori proposte in materia di continuità del servizio, con particolare riferimento alla riduzione della soglia di capacità dei PdR per cui l'impresa di trasporto è tenuta a monitorare la pressione minima contrattuale e alla revisione del sistema degli indennizzi automatici per la continuità del servizio.

PARTE IV

CRITERI DI REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

7 Introduzione

- 7.1 Questo capitolo illustra gli orientamenti finali dell’Autorità per la revisione dei criteri di regolazione relativi alla qualità commerciale del servizio di trasporto di gas naturale, per il 5PRT, tenuto conto delle analisi dei dati e delle *performance* nel corso del quarto periodo di regolazione e delle osservazioni pervenute al DCO 420/2018/R/GAS.

8 Qualità commerciale

- 8.1 Nel DCO 420/2018/R/GAS l’Autorità ha espresso i propri orientamenti, per il 5PRT, in materia di qualità commerciale, finalizzati principalmente alla semplificazione del quadro regolatorio e al miglioramento continuo delle prestazioni delle imprese di trasporto nei confronti degli utenti del servizio e dei clienti finali.

Tempo di comunicazione agli utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità

- 8.2 In relazione allo *standard* del tempo di comunicazione agli utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità⁶, l’Autorità ha proposto due modifiche, tra loro alternative:
- a) eliminare lo *standard* in quanto non più necessario vista la diffusione dei portali informatici;
 - b) disporre un’applicazione dello *standard* esclusivamente per i gestori del servizio di trasporto che non dispongono di una piattaforma informatica per l’inserimento e la gestione dei dati degli utenti.
- 8.3 In considerazione della rilevanza del trasferimento di capacità per il servizio di trasporto, i rispondenti non concordano con l’eliminazione di tale *standard* e propongono che rimanga inalterato o, eventualmente, che sia perlomeno applicato per i gestori del servizio di trasporto che non dispongono di una piattaforma informatica per l’inserimento e la gestione dei dati degli utenti.

⁶ Definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell’impresa di trasporto della richiesta dell’utente di trasferimento di capacità presso un punto di riconsegna e la data di comunicazione all’utente di richiesta considerata irricevibile.

- 8.4 Alla luce di quanto sopra rappresentato, l’Autorità ritiene opportuno mantenere inalterato lo *standard* relativo al tempo di comunicazione agli utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità.
- 8.5 L’Autorità ritiene inoltre necessario definire dei requisiti minimi per la richiesta presentata dall’utente, in linea con quanto già previsto dal *format* messo a disposizione dall’impresa maggiore di trasporto, introducendo una più dettagliata definizione di “non ricevibilità” della stessa qualora la descrizione dell’errore rilevato fosse troppo generica, non correttamente circostanziata o chiaramente “pretestuosa”.
- 8.6 Si ritiene inoltre opportuno che l’impresa di trasporto non consideri come “irricevibili” segnalazioni relative a dati di misura erronei trasmessi dall’impresa di distribuzione, soprattutto qualora l’errore sia tale da determinare conseguenze sui bilanci della rete non altrimenti rimediabili, anche qualora l’errore non sia stato causato dall’impresa di trasporto medesima. L’impresa di trasporto è tenuta ad adoperarsi affinché si ponga rimedio all’errore, intraprendendo tutte le azioni che ritiene congrue (ad esempio, contattando direttamente l’impresa di distribuzione, e informando parallelamente gli Uffici dell’Autorità), per facilitare l’aggiornamento del dato e garantire l’emissione di un bilancio corretto.

Durata del malfunzionamento di un applicativo informatico

- 8.7 Considerata la crescente importanza rivestita dalla gestione informatica nell’ambito del servizio di trasporto, l’Autorità ha proposto l’introduzione di uno *standard* specifico associato all’indicatore “durata del malfunzionamento di un applicativo informatico”, in analogia con quanto previsto per il servizio di stoccaggio del gas naturale.
- 8.8 A fronte di un generale consenso per tale proposta, sono state formulate le seguenti osservazioni:
- a) un soggetto ritiene utile distinguere tra le attività precedenti e quelle successive alla consegna del gas: per le prime sarebbero necessari indicatori di tempo più stringenti rispetto a quelli proposti, mentre per le attività successive alla consegna del gas, che rilevano ai fini del bilancio della rete, è adeguata la regolazione vigente;
 - b) alcuni soggetti chiedono che si tenga conto di eventuali malfunzionamenti informatici che possono provocare ritardi nella comunicazione tra l’utente e l’impresa di trasporto;
 - c) un’impresa di trasporto richiede altresì:
 - i) una più precisa definizione del perimetro entro il quale applicare la nuova disciplina in discussione;
 - ii) di considerare esclusivamente le ore di effettiva indisponibilità dell’applicativo per l’utente, escludendo pertanto i periodi di

- indisponibilità che ricadano al di fuori della fascia oraria di effettivo utilizzo dello specifico applicativo;
- iii) che siano escluse dal computo le indisponibilità legate ad interventi manutentivi programmati resi noti agli utenti tramite pubblicazione sul sito internet del trasportatore;
 - iv) di allineare la classificazione in base alla durata del malfunzionamento con quella prevista per lo stoccaggio;
 - v) l'introduzione di uno *standard* generale in luogo dello *standard* specifico al fine di escludere la possibilità di un eventuale utilizzo strumentale degli applicativi da parte degli utenti per ottenere indebitamente il riconoscimento di indennizzi.
- 8.9 L'Autorità ritiene opportuno confermare l'introduzione dello *standard* specifico e del relativo indennizzo automatico, introducendo uno standard specifico pari a 6 ore, in linea con la durata dei malfunzionamenti brevi. Con riferimento a quanto emerso in esito alla consultazione sull'opportunità di differenziare lo standard sui malfunzionamenti informativi distinto tra attività precedenti e successive alla consegna del gas, si ritiene che tale previsione creerebbe una complessità gestionale del meccanismo che rischierebbe di inficiarne l'efficacia.
- 8.10 L'Autorità intende inoltre confermare le previsioni già vigenti in base alle quali l'impresa di trasporto è tenuta a effettuare la rilevazione della durata del disservizio, in base alla seguente suddivisione:
- a) malfunzionamenti brevi, se la durata è minore o uguale a 6 ore;
 - b) malfunzionamenti lunghi, se la durata è maggiore di 6 ore ma minore o uguale a 36 ore;
 - c) malfunzionamenti lunghissimi, se la durata è maggiore di 36 ore.

Tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato e al tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato relative a sessioni di aggiustamento

- 8.11 L'Autorità, anche in considerazione dell'analisi dei dati di qualità commerciale per il periodo regolatorio 2014-2017 presentata nell'ambito del documento per la consultazione 420/2018/R/GAS che, relativamente allo *standard* specifico "Tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato", mostra una tempistica di effettuazione della prestazione sempre (di molto) inferiore allo *standard* fissato dalla regolazione per il 4PRT (deliberazione 602/2013/R/GAS) pari a 2 giorni lavorativi, ha prospettato di modificare il livello dello *standard* relativo al tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato, portandolo a 1 giorno lavorativo, in luogo degli attuali 2 giorni lavorativi.
- 8.12 L'Autorità ha inoltre proposto l'introduzione di uno *standard* specifico che preveda un intervallo temporale maggiore, pari a 3 o 4 giorni lavorativi per le

richieste di revisione della contabilità del gas trasportato relative alle sessioni di aggiustamento del *settlement* le quali, come noto, riguardano la gestione di una mole di dati notevolmente più grande di quella concernente la sessione di bilanciamento (che si riferisce al mese precedente), poiché relativa a periodi di tempo pari ad uno (per la sessione di aggiustamento annuale) e cinque anni (per la sessione di aggiustamento pluriennale).

- 8.13 È importante qui evidenziare che, nell'ambito dell'approvazione del Codice di rete di Snam Rete Gas (anche responsabile del bilanciamento, di seguito: RdB), ai fini del recepimento delle disposizioni emanate con le deliberazioni 670/2017/R/GAS e 782/2017/R/GAS - che hanno definito il quadro regolatorio di riferimento per la determinazione delle partite relative alle sessioni di aggiustamento concernenti il periodo 2013-2019 (il c.d. "periodo pregresso") - a seguito delle numerose segnalazioni pervenute, è stato previsto per la sola sessione di aggiustamento, conclusasi a settembre 2019 (la prima effettuata con riferimento appunto al periodo pregresso), di fissare un tempo massimo di cinque giorni lavorativi a disposizione delle imprese di trasporto per la trasmissione delle risposte alle richieste di revisione degli esiti, in deroga a quanto indicato dalla *RQTG*. Parimenti, è stata riconosciuta agli utenti una finestra temporale di cinque giorni lavorativi per l'invio delle medesime.
- 8.14 Ai sensi di quanto previsto dal comma 3.3 della soprarichiamata deliberazione 670/2017/R/GAS, il RdB ha trasmesso agli Uffici una relazione sugli esiti della sessione di aggiustamento relativa agli anni 2013-2016, dalla quale si evince che sono state presentate in totale 7.298 segnalazioni dagli utenti, in gran parte respinte sulla base di motivazioni diversificate, tra le quali spiccano da un lato la genericità delle richieste presentate da alcuni utenti, che non avrebbero permesso al RdB un'adeguata valutazione del caso, dall'altro la mancata presa in carico da parte del RdB, poiché il problema sarebbe stato originato dal dato di misura trasmesso dall'impresa di distribuzione, dato non di pertinenza dell'impresa di trasporto.
- 8.15 Dalle risposte alla consultazione è emerso un generale consenso circa l'introduzione di un nuovo *standard* specifico per le richieste pervenute al trasportatore in esito alle sessioni di aggiustamento, sottolineando, in particolare:
- a) l'importanza di fissare tempistiche congrue a disposizione degli utenti per comunicare al trasportatore le richieste di rettifica dei valori nell'ambito del *settlement*;
 - b) la rilevanza del mantenimento dello *standard* sulla prestazione continua e l'importanza della coerenza con le nuove disposizioni che entreranno in vigore per effetto delle varie riforme collegate che stanno interessando il settore (alcune delle quali direttamente connesse al nuovo *settlement* che entrerà in vigore il prossimo gennaio 2020, ai sensi della deliberazione 72/2018/R/GAS);

- c) la necessità, sottolineata dall'impresa maggiore di trasporto, in qualità di RdB, che le modalità e i termini che verranno definiti debbano essere coerenti sia con quanto già previsto per il periodo pregresso, recepito nel Codice di rete vigente e approvato con la sopraccitata deliberazione 220/2018/R/GAS, sia con le nuove disposizioni che entreranno in vigore ai sensi della deliberazione 72/2018/R/GAS;
 - d) l'esigenza, rilevata dall'impresa maggiore di trasporto, che in entrambi i casi il tempo di risposta motivata a richieste di revisione da parte dell'utente debba essere computato a partire dal termine per la comunicazione da parte degli utenti delle richieste di revisione e ritiene opportuno che, nell'ottica di perseguire gli obiettivi di semplificazione cui il documento per la consultazione è ispirato, il livello specifico sia unico per le richieste relative ad entrambe le tipologie di sessioni di aggiustamento e posto pari a cinque giorni lavorativi.
- 8.16 In considerazione di quanto sopra esposto, l'Autorità ritiene opportuno confermare:
- a) il mantenimento dello *standard* specifico per la sessione di bilanciamento, denominato "*tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato*", con un livello pari a quello oggi vigente di 2 (due) giorni lavorativi, anche tenuto conto di quanto previsto al successivo paragrafo 8.17;
 - b) l'introduzione di un nuovo *standard* specifico relativo alle sessioni di aggiustamento (inclusa nella vigente accezione di contabilità di conguaglio) nelle procedure di *settlement*, con livello pari a 5 (cinque) giorni lavorativi.
- 8.17 Inoltre, si ritiene opportuno definire dei requisiti minimi per la richiesta presentata dall'utente in linea con quanto già previsto dal *format* messo a disposizione dal RdB, introducendo un concetto di "non ricevibilità" della stessa qualora la descrizione dell'errore rilevato fosse troppo generica, non correttamente circostanziata o chiaramente "pretestuosa". Tale situazione sarà poi comunicata all'utente ai sensi di quanto già stabilito dal comma 23.3, lettera d), della vigente *RQTG*, che s'intende confermare.
- 8.18 Infine, poiché il RdB è responsabile dell'attività di determinazione delle partite fisiche ed economiche del sistema ai sensi della disciplina del *settlement gas*, si ritiene che debba farsi carico delle segnalazioni relative ai dati di misura trasmessi dall'impresa di distribuzione, soprattutto qualora l'errore sia tale da determinare conseguenze sui bilanci non altrimenti rimediabili. Benché l'errore non sia imputabile al RdB, si reputa che il RdB debba porvi rimedio, ad esempio contattando direttamente l'impresa di distribuzione e informando parallelamente gli Uffici dell'Autorità, per facilitare l'aggiornamento del dato e garantire l'emissione di un bilancio corretto.

- | |
|---|
| <p>S 6. Osservazioni motivate in merito al tempo di comunicazione agli utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità.</p> <p>S 7. Osservazioni motivate in merito al tempo di ripristino di un applicativo informatico a seguito di un malfunzionamento.</p> <p>S 8. Osservazioni motivate in merito al tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato e al tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato relative a sessioni di aggiustamento.</p> |
|---|

Tempo di risposta motivata a richieste scritte

- 8.19 L’Autorità ha proposto una semplificazione della disciplina relativa al tempo di risposta motivata alle richieste scritte, tramite l’unificazione degli *standard* specifici “*tempo di risposta motivata a richieste scritte relative all’attività di discatura dei punti di riconsegna*”, “*tempo di risposta motivata a richieste scritte di riprogrammazione degli interventi manutentivi*” e “*tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al servizio di trasporto*” in un unico *standard*, denominato “*tempo di risposta motivata a richieste scritte*”, fissato pari a 5 giorni lavorativi; a tale *standard* verrà associato un indennizzo automatico in caso di non rispetto del livello fissato.
- 8.20 I rispondenti hanno manifestato apprezzamento per la semplificazione proposta, ma le imprese di trasporto hanno altresì segnalato che i valori proposti potrebbero essere congrui per alcune attività e risultare troppo sfidanti per altre, e che sarebbe preferibile portare il livello dello *standard* pari a 10 giorni (anziché 5), che corrisponde alla media degli attuali tre *standard*.
- 8.21 Un soggetto non è favorevole all’inclusione dello *standard* relativo al “tempo di risposta motivata a richieste scritte relative all’attività di discatura dei punti di riconsegna”, in quanto si tratta di un tema rilevante per l’utente del servizio di trasporto al fine di limitare i casi di morosità.
- 8.22 Un altro soggetto propone di mantenere separato l’indicatore relativo alle richieste generiche sul servizio di trasporto e il relativo livello, accorpando gli altri due indicatori e fissando un livello non inferiore a 4 giorni lavorativi.
- 8.23 L’Autorità ritiene opportuno confermare la semplificazione proposta prevedendo un unico *standard* “*tempo di risposta motivata a richieste scritte*”, con livello pari a 5 giorni lavorativi; al fine di tener conto di quanto emerso dalla consultazione, si ritiene opportuno valutare l’opportunità di prevedere che qualora fosse necessario al trasportatore un periodo di tempo maggiore per la risposta, questi può darne comunicazione al richiedente tramite risposta scritta, adeguatamente motivata, entro il termine previsto dello *standard*, indicando chiaramente una tempistica stimata per l’invio della risposta completa che, comunque, non può eccedere i successivi 15 giorni lavorativi.

Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura e tempo di invio del preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti

- 8.24 L'Autorità ha proposto di modificare lo *standard* relativo al tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura, portandolo pari a 10 giorni lavorativi, in luogo degli attuali 15 giorni lavorativi.
- 8.25 L'Autorità ha proposto di mantenere inalterato lo *standard* relativo al tempo di invio del preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti, lasciandone invariato il livello massimo, pari a 40 giorni lavorativi.
- 8.26 Solo un soggetto ha inviato osservazioni in merito a tali proposte, condividendole entrambe. L'Autorità, pertanto, conferma ambedue gli orientamenti.

Modalità e tempi di risposta motivata a reclami scritti

- 8.27 L'Autorità ha proposto di introdurre l'indicatore di qualità "*tempo di risposta motivata a reclami scritti*", cui associare uno *standard* specifico di qualità, pari a 30 giorni lavorativi, e un relativo indennizzo automatico; sono stati inoltre illustrati i requisiti minimi della risposta motivata al reclamo.
- 8.28 In generale, la maggior parte dei rispondenti concorda con tale proposta, con l'eccezione di alcuni soggetti che hanno formulato le seguenti osservazioni:
- a) due soggetti ritengono che 30 giorni lavorativi siano uno *standard* poco sfidante e suggeriscono di allineare lo *standard* per i reclami scritti a quello per le richieste scritte; in alternativa suggeriscono un allineamento allo *standard* previsto nell'ambito della qualità commerciale del servizio di vendita, pari a 30 giorni solari;
 - b) un'impresa di trasporto chiede di chiarire se, nell'ambito del DCO 420/2018/R/GAS, quando si parla di "*reclamo*" ci si riferisca all'atto che l'utente del sistema deve preventivamente presentare al trasportatore nei casi in cui ritenga opportuno presentare reclamo all'Autorità, ai sensi della disciplina prevista dalla deliberazione 18 maggio 2012, 188/2012/E/COM e, in tal caso, che il valore dello *standard* e i contenuti dei requisiti minimi del reclamo siano coerenti con la deliberazione sopra citata; diversamente ritiene opportuno che venga meglio precisato l'ambito di applicazione del reclamo.
- 8.29 Alla luce delle osservazioni sopra richiamate, l'Autorità intende chiarire quanto segue:
- a) non si ritiene opportuno allineare lo *standard* relativo alle richieste scritte, concernente alcune fattispecie ben delineate, con lo *standard* relativo ai reclami scritti, in quanto la gestione dei reclami richiede tipicamente il reperimento e la verifica di un maggior numero di informazioni, la cui natura è difficilmente prevedibile *ex ante*;

b) il reclamo definito nel punto 12.17 del DCO 420/2018/R/GAS⁷ non corrisponde al reclamo previsto dalla deliberazione 18 maggio 2012, 188/2012/E/COM, che è relativo a fattispecie limitate, ma è invece relativo a qualsiasi disservizio che l'utente del servizio di trasporto ritenga di aver subito nel rapporto con il gestore del servizio di trasporto rispetto a quanto previsto dai termini contrattuali.

8.30 Alla luce di quanto sopra descritto, l'Autorità ritiene opportuno, pertanto, confermare la proposta relativa allo *standard* per il tempo di risposta ai reclami scritti, valutandone un'eventuale riduzione a 15-20.

S 9. Osservazioni motivate in merito ai tempi di risposta alle richieste scritte.

S 10. Osservazioni motivate in merito al tempo di risposta motivata a reclami scritti.

Piano mensile degli interventi di manutenzione programmata e ulteriori disposizioni in materia di qualità commerciale

8.31 L'Autorità ha proposto di mantenere l'obbligo per l'impresa di trasporto di comunicare agli utenti del servizio di trasporto e agli operatori di rete interconnessi (inclusi i gestori di *city gate*) il piano mensile degli interventi di manutenzione programmata, prevedendo inoltre la pubblicazione di tale piano mensile in un'apposita sezione del sito *internet* dell'impresa di trasporto.

8.32 L'Autorità ha inoltre proposto la conferma degli altri obblighi di qualità commerciale attualmente previsti dalla *RQTG*, quali la messa a disposizione degli utenti della contabilità del gas trasportato nel mese, le informazioni agli utenti sugli applicativi informatici e tutti gli altri obblighi di comunicazione e di pubblicazione in tema di qualità commerciale, nonché il livello e i meccanismi degli indennizzi automatici e le modalità di registrazione e comunicazione dei dati attualmente previsti dalla *RQTG*⁸.

8.33 La generalità dei rispondenti concorda sulle proposte presentate; sono tuttavia stati formulati i seguenti rilievi:

a) l'impresa maggiore di trasporto, pur concordando con la previsione di pubblicare il piano degli interventi in un'apposita sezione del sito *internet*, non concorda con l'obbligo di comunicare agli utenti e agli operatori il piano mensile degli interventi di manutenzione programmata, includendovi tutti gli interventi che possono avere un impatto anche

⁷ Tale definizione è la seguente: "comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, dall'utente o, per suo conto, da un rappresentante legale o da un'associazione, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra il gestore del servizio di trasporto e l'utente".

⁸ Fatte salve le eventuali modifiche dei dati registrati che si dovessero rendere necessarie in caso di modifica degli *standard* di qualità commerciale.

potenziale sulla capacità di trasporto, in quanto l'inclusione nel piano mensile degli interventi manutentivi di interventi che - salvo casi eccezionali, che daranno luogo a emergenze/interventi senza preavviso - non determineranno interruzioni/riduzioni di capacità, implicherebbe la gestione di un elevato numero di comunicazioni e rischierebbe di generare confusione;

- b) alcuni soggetti chiedono che siano consentite, anche qualora non pervengano entro le tempistiche previste dal trasportatore, le riprogrammazioni di interventi manutentivi a carattere eccezionale non riconducibili alla volontà del cliente finale, e i relativi eventuali costi ed oneri sostenuti per lo spostamento dell'intervento non dovrebbero essere a carico del cliente finale stesso, né dell'utente.

8.34 L'Autorità ritiene opportuno chiarire che:

- a) l'obbligo di comunicazione agli utenti del servizio di trasporto e agli operatori di rete interconnessi, se interessati e dietro apposita richiesta, del piano mensile degli interventi di manutenzione programmata è già previsto dall'articolo 30 della *RQTG*; la proposta di mantenimento di tale disposizione anche nel *SPRT* non dovrebbe presentare particolari difficoltà e viene pertanto confermata;
- b) si conferma inoltre la proposta di pubblicazione del piano mensile degli interventi di manutenzione programmata in un'apposita sezione del sito *internet* dell'impresa di trasporto;
- c) si confermano tutti gli altri obblighi di qualità commerciale attualmente previsti dalla *RQTG* e qui non espressamente richiamati.

<p><i>S 11. Osservazioni in merito alle proposte relative al piano mensile degli interventi di manutenzione programmata.</i></p>
--