



**OSSERVAZIONI – INTEGRAZIONI
AL DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE
451/2023/R/gas**

**CRITERI DI REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL
SERVIZIO DI TRASPORTO DEL GAS NATURALE
PER IL SESTO PERIODO DI REGOLAZIONE
(6PRT)**

7 novembre 2023

INDICE

1.	CONSIDERAZIONI GENERALI	1
2.	SICUREZZA DEL SERVIZIO	5
2.1.	Odorizzazione	6
2.2.	Emissioni e perdite.....	8
2.3.	Obblighi di registrazione e comunicazione.....	8
3.	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	11
4.	QUALITÀ COMMERCIALE.....	13

1. Considerazioni di sintesi

Il presente documento illustra le osservazioni di Snam al documento di consultazione “Criteri di regolazione della qualità del servizio di trasporto del gas naturale per il sesto periodo di regolazione (6PRT)”, pubblicato dall’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (di seguito Autorità) in data 11 ottobre 2023. Tali osservazioni si intendono riferite ad entrambe le società di trasporto del Gruppo Snam (Snam Rete Gas e Infrastrutture Trasporto Gas).

Vengono richiamate di seguito alcune considerazioni di carattere generale, rimandando alle successive sezioni del documento per un’analisi puntuale delle osservazioni e dei suggerimenti relativi a ciascun punto di discussione.

Considerazioni di carattere generale sulla qualità del servizio

In linea generale, si condivide l’orientamento dell’Autorità di aggiornare la disciplina della Qualità del Servizio nel settore del Trasporto gas con l’intento di migliorare la sicurezza, l’affidabilità e la continuità del servizio, nonché la gestione dei processi commerciali. La regolazione della qualità del servizio riveste un ruolo cruciale nel promuovere comportamenti virtuosi da parte degli operatori infrastrutturali che, in analogia a quanto avviene in contesti di mercato, dovrebbero poter partecipare ai benefici generati da iniziative volte al miglioramento continuo del livello qualitativo del servizio offerto.

Nei settori soggetti a logiche di mercato competitive, infatti, il perseguimento di elevanti standard di qualità del servizio è una leva fondamentale per migliorare i ritorni sui risultati operativi della società in termini di aumento del fatturato e/o della marginalità; i clienti, infatti, a fronte di un servizio di elevata qualità sono disposti riconoscerne il valore attraverso il pagamento di un premio di prezzo.

Negli anni la regolazione della qualità dei servizi infrastrutturali ha previsto l’introduzione di standard e target di qualità del servizio che si sono evoluti diventando sempre più sfidanti. Tale meccanismo ha imposto agli operatori il raggiungimento di performance sempre più elevate. In tale contesto, tuttavia, la regolazione non ha consentito all’operatore infrastrutturale di partecipare ai benefici derivanti dagli sforzi profusi.

La fissazione di livelli target di qualità sfidanti comporta un incremento del rischio associato all’attività regolata connesso agli extra costi derivanti da maggior *effort* profusi per il loro raggiungimento nonché alla crescente possibilità di dover incorrere nel pagamento di indennizzi e/o penalità. In tale ambito si evidenzia come l’orientamento dell’Autorità di voler

incrementare gli standard di qualità a fronte delle migliori performance ottenute negli anni, se non accompagnato da opportuni meccanismi di premialità, avrebbe l'effetto paradossale di penalizzare l'impresa di trasporto per gli sforzi profusi a discapito dei propri clienti e dei consumatori finali.

In considerazione di quanto sopra si ritiene opportuna una evoluzione dell'attuale regolazione verso un sistema orientato alla valorizzazione delle *performance* prevedendo meccanismi premiali laddove la prestazione del trasportatore sia migliore dei target individuati. L'evoluzione verso un sistema di premi/penalità sulla base delle prestazioni conseguite risulterebbe peraltro coerente con quanto già introdotto con successo in Italia nel settore elettrico, nonché in altri paesi europei anche nel settore del trasporto gas.

Nella prospettiva di una progressiva evoluzione della regolazione verso logiche *output-based* si ritiene opportuno considerare un ampliamento del perimetro di applicazione della qualità del servizio - oggi di fatto limitato alla sola tempestività nell'effettuazione di attività e/o alla loro conformità rispetto a previsioni contrattuali e/o regolatorie – prevedendo meccanismi di incentivazione volti alla valorizzazione della soddisfazione dei clienti, anche allo scopo di promuovere elevati standard e un miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti in relazione alle reali esigenze dei clienti stessi.

In particolare, si propone l'introduzione di uno schema di incentivazione basato su premi/penalità con un meccanismo *cap&collar* da applicare alla rilevazione della soddisfazione dei clienti (*customer satisfaction*), misurata attraverso l'applicazione di opportuni indicatori (e.g. il *Net Promoter Score* - NPS – *best practice* largamente utilizzata per valutare la qualità di prodotti e servizi). Tale indicatore risulta in grado di fornire una rappresentazione sintetica ed intuitiva del rapporto tra azienda e cliente, come meglio descritto nel prosieguo del documento.

Considerazioni sulle principali proposte oggetto di consultazione

Con riferimento alle proposte dell'Autorità in materia di sicurezza del servizio, ed in particolare a quanto previsto in tema di odorizzazione, si ritiene non condivisibile l'orientamento di voler confermare l'attuale quadro di obblighi e responsabilità posti in capo all'impresa di trasporto dalla regolazione vigente, previsti all'articolo 9 della RQTG. Infatti, il D.M. 18 maggio 2018 individua un regime di responsabilità nel quale è il datore di lavoro il soggetto preposto a garantire la sicurezza nell'uso del gas (in coerenza con il D.lgs 81/08), mentre al trasportatore è assegnato un ruolo ausiliario di supporto, ove richiesto, e di monitoraggio e controllo.

Se da una parte si condivide l'opportunità di un riordino normativo da parte del Ministero e dell'Autorità, fornendo per quanto di competenza la disponibilità ad effettuare azioni volte a garantire le attività funzionali all'utilizzo in sicurezza del gas naturale da parte dei clienti finali direttamente allacciati alla rete di trasporto, dall'altra non si ritengono condivisibili i criteri prospettati nel documento di consultazione che ribadiscono l'obbligo di odorizzare in capo al trasportatore e pongono in capo allo stesso anche nuove responsabilità in relazione alla verifica delle soluzioni adottate dai clienti finali nel caso in cui non vogliano avvalersi dell'odorizzazione. L'auspicato riassetto normativo, infatti, dovrebbe limitarsi a completare quanto già previsto dal citato decreto ministeriale chiarendo alcuni aspetti specifici che ad oggi potrebbero non essere espressamente disciplinati.

Con riferimento alla continuità del servizio, si segnala che la riduzione del numero massimo di giorni/anno di interruzione/riduzione di capacità presso i PdR per interventi manutentivi (da 3 a 2 giorni) comporterebbe maggiori costi per il sistema in quanto il trasportatore sarebbe costretto a sostenere extra costi per accelerare le operazioni o, diversamente, imporrebbe al trasportatore stesso il pagamento di un indennizzo ove non fosse in grado di rispettare tale tempistica. La riduzione delle tempistiche, anziché incentivare a una maggiore efficienza, potrebbe al contrario comportare oneri ambientali per il sistema oltre che ripercussioni su una corretta e puntuale attività di manutenzione della rete. Tale attività potrebbe in determinate circostanze anche richiedere un tempo maggiore rispetto al valore medio di durata registrato annualmente. Si evidenzia infatti che, in occasione di interventi manutentivi, al fine di limitare il rilascio controllato (*venting*) di metano in atmosfera, è prassi di Snam Rete Gas ricomprimere il gas in rete che andrebbe altrimenti disperso; per l'effettuazione di tali attività possono essere necessari, in funzione dei volumi di gas da gestire, anche alcuni giorni di interruzione del servizio.

Sempre con riferimento alla continuità del servizio, la proposta di modificare il tempo di preavviso delle interruzioni (in aumento rispetto ai 3 giorni oggi previsti) si ritiene non condivisibile in quanto costringerebbe l'impresa di trasporto a differire interventi ritenuti necessari per garantire l'esercizio sicuro ed efficiente della rete per non incorrere in penalizzazioni derivanti dal mancato rispetto del tempo di preavviso individuato dall'Autorità. Si evidenzia inoltre che la procedura operativa per il servizio alternativo mediante carri bombolai è stata estesa anche alla gestione degli interventi senza preavviso e delle emergenze, garantendo anche in tali casi l'individuazione del fornitore, lo scambio dei dati e l'erogazione del servizio in condizioni di sicurezza ed efficienza.

Con riferimento alla qualità commerciale, si ritiene che la proposta di modificare il tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato relative a

Sessioni di Aggiustamento (portandolo da 5 a 3 giorni lavorativi) non costituisca un beneficio sostanziale per il richiedente, tenuto conto che l'effetto della richiesta risulterebbe apprezzabile solo successivamente, con la revisione degli esiti della Sessione di Aggiustamento secondo le tempistiche previste dal Codice di Rete (già note a priori). Va inoltre evidenziato come l'indicatore in esame sia stato introdotto in un momento storico in cui il nuovo regime di *Settlement* non aveva ancora iniziato a manifestare i propri effetti in termini di complessità del processo (che coinvolge imprese di trasporto, imprese di distribuzione e Sistema Informativo Integrato) nonché di numerosità delle richieste di rettifica da parte degli Utenti. In un tale contesto, si ritiene che sia ben più apprezzabile dagli Utenti il supporto fornito dalla scrivente nell'ambito di tutta la procedura di gestione delle rettifiche. Laddove l'Autorità intendesse comunque confermare la proposta di riduzione del livello specifico, si propone che il relativo valore sia determinato solo una volta che il nuovo regime di *Settlement* abbia completato i suoi effetti in relazione alla rilevazione dell'indicatore (ovverosia successivamente al 2025).

Infine, fermo restando la disponibilità dell'impresa maggiore di trasporto di fornire tutte le informazioni necessarie al monitoraggio della qualità, si ritiene opportuno limitare il più possibile l'introduzione di oneri di comunicazione e/o pubblicazione ove non giustificati da evidenti e reali esigenze di miglioramento del servizio (ad esempio la richiesta pubblicazione delle ispezioni effettuate negli ultimi 36 mesi richiederebbe all'impresa di trasporto un rilevante *effort* a fronte di benefici non evidenti per gli utilizzatori del sistema).

2. Sicurezza del servizio

S1. Osservazioni in relazione alle disposizioni in materia di sorveglianza e ispezione delle reti, obblighi di servizio, incidenti ed emergenze di servizio.

Con riferimento all'orientamento di rimuovere dalla RQTG le previsioni in materia di misura del gas sulla rete di trasporto in quanto superate in forza dell'assetto del servizio di misura introdotto dalla RMTG, si condivide tale proposta anche al fine di accentrare l'intera disciplina della misura nell'ambito di un testo unico.

Con riferimento all'orientamento di introdurre l'obbligo di *“pubblicare a consuntivo, sul sito internet dell'impresa di trasporto e con visibilità per almeno 36 mesi, il piano di ispezione non invasiva mensile della rete entro il mese successivo a quello dell'ispezione, indicando una serie di informazioni minime [...]”* si ritiene tale proposta non condivisibile in quanto eccessivamente onerosa anche in considerazione agli effettivi benefici che potrebbero derivarne per il sistema. Si evidenzia infatti che le informazioni oggetto di una tale pubblicazione sarebbero molto numerose - in virtù dell'estensione della rete di trasporto di Snam Rete Gas (SRG) e del fatto che l'attività di ispezione non invasiva è effettuata con riferimento a singoli tratti di metanodotto spesso di lunghezza esigua - e quindi difficilmente leggibili ed interpretabili per soggetti terzi eventualmente interessati alla loro consultazione. Pertanto, la raccolta e l'organizzazione dei dati proposti ai fini della pubblicazione costituirebbe esclusivamente un onere in capo all'impresa di trasporto, che comunque archivia nei propri sistemi informatici i dati inerenti alle ispezioni non invasive della rete previsti dagli obblighi di registrazione della RQTG 5PRT.

Si evidenzia, inoltre, che l'atteso regolamento europeo sulle emissioni di metano imporrà obblighi di trasmissione di dati e informazioni molto dettagliati sulle attività di *Leak Detection and Repair* (nelle quali ricadrà anche la redazione del piano di ispezione non invasiva preventivo e consuntivo) da parte dei vari operatori all'Autorità competente. Si ritiene pertanto che l'imposizione di altri obblighi a livello nazionale, in aggiunta a quelli fissati a livello europeo, di per sé già molto impegnativi, potrebbe causare duplicazione di informazioni e dati col conseguente rischio che insorgano ambiguità e contraddizioni.

Si evidenzia infine che le reti di trasporto del gas, diversamente da quelle di distribuzione, attraversano prevalentemente aree extraurbane e quindi l'informazione richiesta, relativa a “via/piazza/strada” di ubicazione, non sarebbe applicabile. In ogni caso tale informazione,

ove applicabile, non è presente in maniera sistematica nei sistemi informativi di Snam Rete Gas a supporto di tali processi ed andrebbe, pertanto, recuperata appositamente.

Laddove l'Autorità decidesse comunque di introdurre la disposizione in oggetto, si evidenzia come il relativo storico non possa che essere costruito progressivamente a partire dall'entrata in vigore della stessa, coerentemente con la decorrenza dei relativi obblighi di registrazione, e che sarà necessario prevedere un congruo tempo di adeguamento dei sistemi informativi per automatizzare il recupero dei dati dai sistemi operazionali al fine di renderli disponibili con i dettagli informativi richiesti, con tempi di implementazione delle relative evolutive stimati in un anno.

2.1. Odorizzazione

S2. Osservazioni in relazione al riordino normativo in materia di odorizzazione.

Con riferimento a quanto previsto in materia di odorizzazione, si ritiene non condivisibile l'orientamento dell'Autorità di confermare, anche per il 6PRT, gli obblighi e le responsabilità poste in capo all'impresa di trasporto. Il D.M. 18 maggio 2018 (di seguito D.M.) non introduce obblighi aggiuntivi a quelli asseritamente previsti in capo al trasportatore dalla legge, ma è norma attuativa della legge stessa che, nel caso particolare di clienti finali allacciati alla rete di trasporto, in considerazione delle peculiarità rispetto ai clienti finali della rete di distribuzione e tenuto conto di previsioni normative risalenti non coerenti con l'attuale assetto del sistema gas, individua un regime di responsabilità nel quale il datore di lavoro è il soggetto preposto (in coerenza con il Dlgs 81/08) a garantire la sicurezza nell'uso del gas, attribuendo al trasportatore un ruolo ausiliario di supporto, ove richiesto, nonché di monitoraggio e controllo, nei limiti di una disciplina che ribadisce il potere ispettivo in capo al Ministero.

Inoltre, pur condividendo l'opportunità di un riordino normativo da parte del Ministero e dell'Autorità, fornendo per quanto di competenza la disponibilità ad effettuare azioni volte a garantire le attività funzionali all'utilizzo in sicurezza del gas naturale da parte dei clienti finali direttamente allacciati alla rete di trasporto, non si condividono i criteri del riassetto prospettati nel documento di consultazione.

Questi, infatti, muovono dal presupposto (non corretto e non condiviso) che l'obbligo di odorizzazione sia sempre e comunque a carico del trasportatore; tale ipotesi di regolazione

porterebbe a obliterare lo “standard” previsto dal D.M. di un’odorizzazione a carico del cliente finale in qualità di datore di lavoro.

Peraltro, in base a tali criteri, verrebbe posta in capo al trasportatore anche la responsabilità della verifica dell’effettiva implementazione delle soluzioni adottate dai clienti finali nel caso in cui non vogliano avvalersi dell’odorizzazione, cui segue l’onere per il trasportatore di svolgere attività rispetto alle quali non ha ad oggi alcuna competenza/conoscenza specifica. Ciò, peraltro, in netto contrasto con il dettato del D.lgs 21 febbraio 2019, n. 23, pur richiamato nel DCO, che pone (o meglio ribadisce ed amplia) in capo al Ministero dello Sviluppo Economico (ora Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica) la responsabilità della vigilanza sulla corretta applicazione dell’obbligo di odorizzazione previsto dalla legge 1083/71, obbligo di vigilanza su cui è oltremodo chiaro anche il D.M..

Si evidenzia altresì che la proposta di riordino inclusa nel DCO prevede in capo al trasportatore anche l’onere di raccogliere la volontà dei clienti finali in ordine all’uso dell’odorizzazione o di soluzioni alternative, in sostanza duplicando l’attività di monitoraggio già effettuata dal trasportatore negli anni 2018-2019 (e tuttora in atto sulla base degli aggiornamenti richiesti con cadenza semestrale), in adempimento degli obblighi imposti dal D.M.. Tali obblighi prevedono tra l’altro l’invio al Ministero dell’elenco dei clienti finali in ambito e delle soluzioni dagli stessi adottate, sinteticamente riassumibili in: (i) odorizzazione con supporto Snam, ipotesi residuale ai sensi del D.M. e di fatto poco praticata; (ii) odorizzazione in proprio; (iii) utilizzo di rilevatori o altri strumenti alternativi, soluzione di gran lunga maggiormente perseguita e il cui controllo – come da D.M. – è demandata al Ministero. Tali informazioni, come peraltro evidenziato nello stesso DCO, sono rese disponibili dalla scrivente all’Autorità mediante l’invio di una relazione semestrale ai sensi della RQTG.

In relazione al riordino normativo auspicato da codesta Autorità già in occasione di precedenti consultazioni, si ritiene opportuno che lo stesso parta da quanto previsto dal D.M., adottato dal Ministero, organo competente a verificare il corretto adempimento della Legge 1083/1971 e ad esercitare i relativi poteri di controllo e sanzionatori, che la scrivente ha periodicamente informato sull’implementazione del medesimo decreto. Il riordino dovrebbe pertanto andare a chiarire alcuni aspetti ad oggi non normati (es. odorizzazione di clienti finali in assenza di datore di lavoro, ipotesi allo stato di scuola per la quale potrebbe trovare applicazione il D.M. 29 settembre 2005) fermo restando il quadro di responsabilità individuato dal decreto che, ad oggi, risulta completamente attuato.

2.2. Emissioni e perdite

S3. Osservazioni in relazione alle disposizioni in materia di emissioni.

Si ritiene condivisibile la proposta dell'Autorità di prevedere che le imprese di trasporto pubblichino la metodologia di stima delle perdite, in un'ottica di maggiore trasparenza e quale ulteriore segnale di attenzione al tema della riduzione delle emissioni. Si rileva, tuttavia, l'opportunità di non prevedere che la metodologia di stima delle perdite sia allegata al Codice di Rete, in quanto tale modalità di messa a disposizione sarebbe difficilmente fruibile da eventuali soggetti terzi interessati al tema (costituirebbe un allegato di un documento destinato agli Utenti del servizio di trasporto). Si evidenzia, altresì, che ogni eventuale aggiornamento della metodologia che dovesse rendersi necessario in futuro per seguire l'evoluzione del contesto in continua e rapida trasformazione, qualora questa fosse allegata al Codice di Rete, richiederebbe l'avvio del processo di aggiornamento del Codice di Rete stesso, con le relative tempistiche e complessità.

Si condivide altresì l'orientamento di non intervenire sulla regolazione nelle more dell'emanazione del nuovo regolamento della Commissione Europea in fase di discussione in sede di trilogio; a tal riguardo si rileva altresì l'importanza che l'introduzione di eventuali ulteriori previsioni in materia da parte dell'Autorità, nei futuri periodi regolatori non si sovrapponga alle norme vigenti a livello nazionale ed europeo, generando ambiguità, contraddizioni e/o duplicazioni che potrebbero depotenziarne l'efficacia o renderne difficoltosa o inutilmente gravosa l'applicazione.

2.3. Obblighi di registrazione e comunicazione

S4. Osservazioni in merito agli obblighi di registrazione e comunicazione dei dati in materia di sicurezza.

In merito agli orientamenti dell'Autorità circa gli obblighi di registrazione e comunicazione dei dati in materia di sicurezza, si osserva quanto segue.

Con riferimento alla proposta dell'Autorità di valutare una semplificazione dei dati sottoposti all'obbligo di registrazione di cui ai commi 14.7 e 14.8 della RQTG, nonché di integrare le informazioni richieste sulla base della terminologia e della classificazione delle perdite e

delle dispersioni in atmosfera utilizzate nella regolazione tariffaria, si ritiene tale proposta condivisibile e opportuna; tale semplificazione potrebbe essere perseguita prevedendo che le informazioni siano classificate secondo l'articolazione indicata nella tabella 5 della vigente RTTG (6PRT).

In particolare, si propone di utilizzare la medesima classificazione delle tipologie di emissione (Emissioni da ventato; Emissioni fuggitive o Emissioni pneumatiche) e delle componenti della rete di trasporto su cui si è verificato l'evento.

In particolare, per le sole emissioni da ventato, si ritiene opportuno registrare se l'emissione si è verificata a seguito di rilasci intenzionali o non intenzionali, oltre ai dati relativi ai volumi di gas rilasciati in atmosfera, al luogo in cui si è verificata l'emissione, alla data e all'ora di inizio (ovvero, se non disponibili, di localizzazione) e di fine dell'evento; con riferimento alle emissioni da ventato dovute a rilasci non intenzionali, ad integrazione di tali informazioni potrebbe essere mantenuta, qualora ritenuta necessaria, l'indicazione del soggetto che ha effettuato la segnalazione, già attualmente prevista.

In relazione alle emissioni fuggitive e pneumatiche si ritiene sufficiente la registrazione di un dato aggregato - per tipologia di emissione e di componente della rete (secondo l'articolazione prevista dalla tabella 5 della RTTG) - del volume di gas naturale rilasciato in atmosfera ed eventualmente i criteri o le metodologie per il relativo calcolo/stima.

Non si ritiene opportuno prevedere la registrazione della classe di pressione (Alta – Media – Bassa) del tratto di rete su cui l'emissione si è verificata, in quanto tale distinzione risulta poco significativa nell'ambito del sistema di trasporto.

Al fine della maggiore semplicità e chiarezza della regolazione del 6PRT, si ritiene condivisibile che nell'ambito della RQTG sia raccolta tutta la disciplina inerente alla qualità del servizio di trasporto, ivi comprese le previsioni relative agli allacciamenti di impianti di produzione di biometano. A tal riguardo si evidenzia, altresì, che le informazioni relative ai PdC da produzioni di biometano sono già ad oggi, di fatto, oggetto di comunicazione ad ARERA nell'ambito della raccolta dati sulla qualità del servizio di trasporto in quanto previste dal portale dell'Autorità, sebbene non richieste espressamente dalla RQTG 5PRT. Per quanto concerne le richieste di connessione di impianti di produzione di biometano e la relativa gestione, queste sono oggetto di monitoraggio da parte dei trasportatori in quanto sottoposte ai livelli specifici di qualità previsti dalla Direttiva connessioni (Deliberazione 27/2019/R/gas ss.mm.ii). Si ritiene inoltre condivisibile la proposta di prevedere la registrazione e comunicazione di dati relativi ai punti di immissione di idrogeno e alle relative richieste di connessione alle reti del gas naturale, una volta che saranno definite le

disposizioni regolatorie atte a disciplinare tale attività, in coerenza con il principio di cui all'art. 7 della recente Deliberazione n. 220/2023/R/gas.

Con riferimento all'introduzione dell'obbligo di comunicazione relativo all'estensione della rete *hydrogen ready*, si ritiene che tale informazione, esulando dall'ambito della regolazione della qualità del servizio gas - di norma orientata al miglioramento del servizio erogato dall'operatore di rete in relazione a prestazioni o processi già definiti e a regime – potrebbe essere fornita al di fuori di tale perimetro, ma dovrebbe essere circoscritta alla lunghezza delle *pipeline* idonee al trasporto dell'idrogeno puro. Si evidenzia, a tal proposito, l'assenza di una normativa in materia che fornisca dei riferimenti ai fini di una definizione univoca di "rete *hydrogen ready*" - indicando ad esempio i livelli percentuali di idrogeno nel gas naturale rispetto ai quali valutare l'idoneità dei vari *asset* che compongono la rete o i criteri per determinare *readiness* della rete nel suo complesso a partire da quella degli elementi che la compongono. Si ritiene altresì opportuno, stante il contesto in evoluzione sia sotto il profilo tecnico-sperimentale che sotto il profilo normativo, che l'introduzione di qualsiasi altra eventuale previsione che riguardi l'idoneità di *asset* diversi dai metanodotti sia rimandata a valle dell'emissione di norme europee o nazionali a riguardo, al fine di evitare possibili contraddizioni, ambiguità o duplicazioni tra disposizioni regolatorie e normative che ne rendano difficoltosa o inutilmente gravosa l'applicazione.

In ogni caso, la decorrenza di eventuali obblighi di registrazione e comunicazione dati in materia dovrebbe tener opportunamente conto delle necessità non solo di adeguamento dei sistemi informativi dell'impresa di trasporto per accogliere le nuove informazioni richieste, ma anche di raccolta di tali informazioni e di popolamento dei suddetti sistemi, che potrebbero richiedere tempistiche anche rilevanti tenuto conto dell'estensione della rete.

3. Continuità del servizio

S5. Osservazioni in merito alla conferma delle disposizioni in materia di continuità del servizio, alla proposta di rivedere i termini di preavviso per le interruzioni, e alla proposta di ridurre lo standard sui giorni massimi di interruzione del servizio.

Con riferimento alla proposta di valutare l'idoneità dei *termini di preavviso per le interruzioni*, si evidenzia che le interruzioni programmate relative al mese M sono comunicate mediante il piano mensile degli interventi (messo a disposizione entro la fine del mese M-2) e il piano definitivo degli interventi (messo a disposizione entro il 15 del mese M-1); le interruzioni cosiddette senza preavviso¹ sono, pertanto, principalmente interruzioni non pianificabili, in quanto stabilite dal trasportatore a seguito del verificarsi di eventi inaspettati ed imprevisti che interferiscono con l'esercizio in sicurezza della rete o impongono speciali vincoli al suo svolgimento. Ne consegue che il tempo di preavviso di una siffatta tipologia di interruzioni non è governabile dal trasportatore.

Si evidenzia, altresì, che la modifica proposta avrebbe impatti significativi sui livelli effettivi dell'indicatore di continuità di cui al comma 19.1 lettera a) della vigente RQTG, che aumenterebbero in quanto alterati per effetto della variazione del tempo di preavviso e non già per via di un reale peggioramento delle performance del trasportatore. Ne deriverebbe un'ingiustificata penalizzazione dello stesso, che, per rispettare il livello previsto (0 interruzioni), sarebbe spinto a differire interventi ritenuti necessari per garantire l'esercizio sicuro ed efficiente della rete in modo da rispettare il tempo di preavviso individuato dall'Autorità.

In relazione alle finalità della misura proposta, indicate da ARERA nel DCO, si evidenzia inoltre che la procedura operativa per il servizio alternativo mediante carri bombolai è stata estesa, in ottemperanza alle disposizioni della RQTG 5PRT, dalla gestione dei soli interventi con preavviso alla gestione degli interventi senza preavviso e delle emergenze, delineando il processo più opportuno, in tali casistiche, per l'individuazione del fornitore, lo scambio dei dati e l'erogazione del servizio in condizioni di sicurezza ed efficienza. Tale procedura, prevedendo la raccolta preventiva delle informazioni minime necessarie per l'effettuazione del servizio alternativo su tutti i PdR nei casi di emergenze e interventi senza preavviso, garantisce che l'accesso del fornitore del servizio alternativo avvenga in

¹ Tali interruzioni sono oggetto di tempestiva comunicazione scritta all'Utente interessato, oltre che di coordinamento con il cliente finale/distributore coinvolto.

sicurezza anche per le altre tipologie di intervento, a prescindere dal preavviso con cui l'interruzione è stata comunicata; non si condivide pertanto l'opportunità di aumentare detto tempo di preavviso considerando che non ne conseguirebbero benefici sostanziali né per il fornitore né per il cliente finale/impresa di distribuzione coinvolti.

Con riferimento all'orientamento di prevedere una *“riduzione dello standard [...] relativo al numero massimo di giorni, su base annua, di interruzione/riduzione della capacità a seguito di interventi manutentivi (al netto di quelle previste dalle condizioni contrattuali di interrompibilità e di quelle conseguenti ad emergenze), portandolo da 3 a 2 giorni equivalenti”*, si ritiene tale proposta non condivisibile per quanto di seguito rappresentato.

Si evidenzia preliminarmente che gli interventi manutentivi che generano interruzione del servizio sono necessari e fisiologici al fine di assicurare la corretta manutenzione del sistema di trasporto e, quindi, la relativa gestione in sicurezza; pertanto la riduzione dello standard in oggetto, anziché incentivare a una maggiore efficienza, potrebbe avere ripercussioni su una corretta e puntuale attività di manutenzione della rete che, in determinate circostanze, potrà anche esigere un numero di ore maggiore rispetto al valore medio di durata registrato annualmente. Si rileva, peraltro, a tal riguardo come la regolazione vigente negli altri paesi europei non impone limiti relativamente a numerosità e/o durata degli interventi manutentivi, ma introduce unicamente degli standard relativi al rispetto della programmazione di tali interventi.

Si evidenzia altresì, che la citata proposta di Regolamento europeo sulle emissioni di metano, limita fortemente il rilascio controllato (*venting*) di metano, obbligando i trasportatori a ricomprimere il gas in rete o a bruciare (*flaring*) il gas altrimenti disperso, in occasione di tutti gli interventi manutentivi, laddove tecnicamente fattibile: già solo per l'effettuazione di tali attività possono essere necessari, in funzione dei volumi di gas da gestire, anche alcuni giorni di interruzione del servizio. L'orientamento dell'Autorità di ridurre il numero massimo di giorni di interruzione/riduzione annui, pertanto, non è coerente con la necessità per le imprese di porre in atto tali attività.

La previsione, infine, modifica in maniera indiretta il profilo di rischio del trasportatore nonché la remunerazione del servizio dallo stesso erogato: il contratto in essere con gli Utenti ad oggi prevede che il TSO abbia diritto fino a 3 giorni equivalenti di interruzione/riduzione della capacità nell'ambito del servizio prestato, a fronte del pagamento della tariffa di trasporto; pertanto, ridurre i giorni di interruzione ammessi da 3 a 2 significa richiedere uno sforzo maggiore nell'ottimizzazione delle attività manutentive a fronte di una tariffa invariata. Alla luce di quanto evidenziato si ritiene che la riduzione dello

standard da 3 a 2 giorni possa essere al più introdotto prevedendo un eventuale meccanismo *output-based*, in analogia a quanto previsto nel settore elettrico².

4. Qualità commerciale

S6. Osservazioni in merito alla proposta di confermare la regolazione della qualità commerciale del servizio, e di ridurre i livelli degli standard di qualità che hanno registrato performance significativamente migliori rispetto ai livelli previsti.

In linea generale si ritiene che, in un contesto regolatorio sempre più orientato verso meccanismi di incentivazione *output-based*, ogni azione di miglioramento del servizio erogato dovrebbe trovare giusta corrispondenza in un adeguato riconoscimento dell'*effort* supplementare che l'operatore infrastrutturale sostiene per raggiungere tali risultati.

In tale ambito si evidenzia come l'orientamento dell'Autorità di voler innalzare gli standard di qualità a fronte delle migliori performance ottenute negli anni, se non accompagnato da opportuni meccanismi di premialità, avrebbe l'effetto paradossale di penalizzare l'impresa di trasporto per gli sforzi profusi al fine di offrire un servizio migliore a discapito dei propri clienti e dei consumatori finali. Gli elevati standard ormai conseguiti nelle aree di applicazione della disciplina sulla qualità del servizio richiedono oggi sforzi molto elevati anche per il perseguimento di miglioramenti minimi. La fissazione di livelli target di qualità sfidanti comporta inoltre un incremento del rischio associato all'attività regolata, connesso agli extra costi derivanti dal maggior *effort* profuso per il loro raggiungimento, nonché alla crescente possibilità di dover incorrere nel pagamento di indennizzi e/o penalità. In considerazione di quanto sopra si ritiene opportuna una evoluzione dell'attuale regolazione verso un sistema maggiormente orientato alla valorizzazione delle *performance* prevedendo meccanismi premiali laddove la prestazione del trasportatore sia migliore dei target individuati.

Con specifico riferimento alla modifica del *“tempo di risposta motivata a richieste scritte, portandolo da 5 a 3 giorni lavorativi fatta salva la possibilità per il trasportatore di fornirla nei successivi 15 giorni lavorativi informandone il richiedente”*, si richiama quanto già rilevato nella risposta al DCO 203/2019/R/gas, ovvero che si ritiene che tale standard

² Si fa riferimento in particolare al meccanismo di incentivazione di cui all'art. 7 della Deliberazione dell'Autorità 579/19/R/eel, che prevede per il gestore della rete un premio/una penalità nel caso in cui il livello effettivo del sotto indicatore ENSR-RTN sia migliore/peggiore del livello obiettivo.

rappresenti nei fatti un aggravio - ulteriormente amplificato dalla proposta di inasprire il livello specifico vigente - per le imprese di trasporto che, per non incorrere nell'indennizzo, devono di fatto trasmettere due comunicazioni di risposta anziché una a fronte di benefici potenzialmente nulli a vantaggio dei richiedenti, stante che la prima risposta comunica, di norma, la mera presa in carico della richiesta. Si rileva, inoltre, che una riduzione dei tempi di risposta rischierebbe di andare a discapito della qualità della stessa, portando a un potenziale incremento del numero di comunicazioni interlocutorie.

Con riferimento alla proposta di modificare *“il tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato relative a sessioni di aggiustamento, portandolo da 5 a 3 giorni lavorativi”*, occorre in primo luogo tenere presente che l'indicatore in esame è stato introdotto in un momento storico in cui il nuovo regime di *Settlement* non aveva ancora iniziato a manifestare i propri effetti. In particolare, le Sessioni di Aggiustamento svolte sino all'introduzione del presente indicatore non risultano paragonabili alle Sessioni di Aggiustamento di cui al TISG (approvato con delibera 72/2018/R/gas) sia in termini di complessità del processo (che coinvolge oltre alle imprese di trasporto e alle imprese di distribuzione anche il Sistema Informativo Integrato), sia in termini di procedura per la correzione di eventuali anomalie nei dati sulla base dei quali sono determinati gli esiti³, sia in termini di numerosità delle richieste di rettifica (derivanti dalle numerose anomalie oggetto di segnalazione da parte degli UdB con riferimento ai dati di prelievo giornaliero calcolati dal Sistema Informativo Integrato e da quest'ultimo non intercettati nell'ambito dell'attività di verifica di coerenza di cui all'articolo 9 del TISG). Come noto, le prime Sessioni di Aggiustamento condotte secondo il nuovo regime di *Settlement* hanno riguardato il solo 2020 e si sono svolte nel corso del 2022 (nell'ambito della Sessione di Aggiustamento annuale per l'anno 2020 e della Sessione di Aggiustamento pluriennale per gli anni 2017-2020); le Sessioni di Aggiustamento che saranno svolte nei prossimi anni - e alle quali verranno applicati i livelli specifici che saranno definiti per il 6° periodo - saranno riferite ad un numero progressivamente crescente di annualità cui applicare le previsioni del nuovo regime di *Settlement* (fino ad un massimo di 5 anni a partire dalle Sessioni di Aggiustamento che si svolgeranno nel 2025) e, pertanto, saranno verosimilmente caratterizzate da un progressivo e significativo aumento delle richieste di revisione degli esiti che le imprese di trasporto dovranno gestire.

Si rileva, altresì, che una riduzione del tempo di comunicazione della risposta non costituirebbe un beneficio sostanziale per il richiedente, tenuto conto che l'effetto della

³ Si fa presente che, al fine di rispondere ad esigenze di tempestività nell'applicazione del nuovo regime, la gestione della procedura è stata impostata senza il supporto dei sistemi informativi.

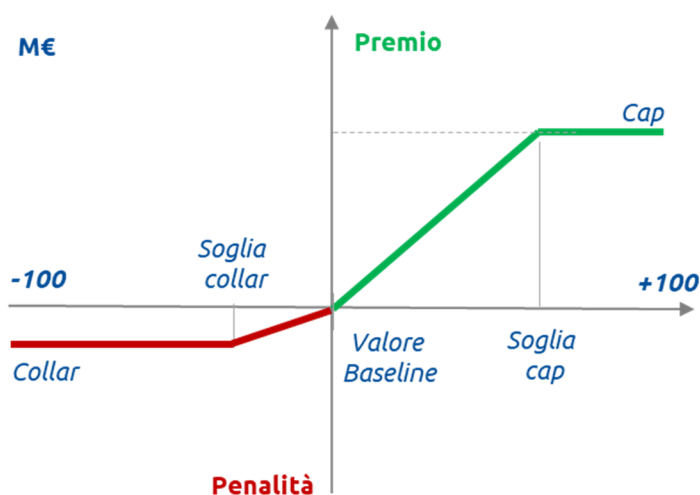
richiesta sarà apprezzabile solo successivamente, con la revisione degli esiti della Sessione secondo le tempistiche previste dal Codice di Rete e quindi già note a priori.

Laddove l'Autorità intendesse comunque confermare la proposta di riduzione del livello specifico, si propone che il relativo valore sia determinato solo una volta che il nuovo regime di *Settlement* avrà manifestato i suoi effetti in relazione alla rilevazione dell'indicatore (ovverosia successivamente al 2025) tenendo conto degli opportuni tempi di implementazione delle necessarie modifiche ai sistemi informatici.

Con riferimento alla conferma delle modalità di registrazione e comunicazione dei dati inerenti alla qualità commerciale attualmente previsti dalla RQTG 5PRT, si condivide l'orientamento dell'Autorità.

Nell'ottica della prospettata evoluzione della regolazione della qualità del commerciale sopra descritta, anche approfittando dell'avvio del nuovo periodo, si ritiene opportuno valutare l'introduzione di meccanismi⁴ connessi alla qualità attesa/erogata/percepita, da affiancare a quelli già esistenti, con l'obiettivo di promuovere comportamenti virtuosi dell'impresa di trasporto (anche di natura più ampia) in termini di soddisfazione dei propri clienti. Più in particolare, si propone l'introduzione di un meccanismo di incentivazione connesso alla qualità del servizio rilevata nell'ambito dei risultati ottenuti nelle indagini di *customer satisfaction* secondo lo schema di seguito riportato.

Figura 1 – Meccanismo incentivazione customer satisfaction



⁴ Meccanismi simili sono presenti, già da diversi anni, sia in Italia (nell'ambito della distribuzione gas, del bilanciamento del sistema gas e della trasmissione elettrica) che in altri paesi europei quali Francia, Regno Unito e Austria

Nell'ambito di tale meccanismo, l'ammontare dell'incentivo verrebbe determinato in funzione del grado di soddisfazione dei clienti rispetto ad un "valore baseline", valutando sovra e sottoperformance per cui prevedere l'applicazione di premi/penali.

La quantificazione massima di premi e penali si ritiene possa essere riferita ad una percentuale dei ricavi regolati pari a ca. 1%⁵ prevedendo un meccanismo *cap&collar* asimmetrico. Il grado di soddisfazione dei clienti rispetto al quale commisurare l'ammontare del premio/penale sarebbe oggetto di rilevazione annuale attraverso l'utilizzo di un questionario che misuri la c.d. *overall satisfaction*⁶.

Per la misurazione del livello di soddisfazione del cliente si potrebbe utilizzare l'indicatore *Net Promoter Score* (NPS), uno strumento di rilevazione che rappresenta uno standard largamente applicato a prodotti e servizi e che deve la sua diffusione alla semplicità e all'efficacia nel fornire una rappresentazione sintetica ed intuitiva del rapporto tra operatore e cliente.

La determinazione del *Net Promoter Score* si basa sugli esiti di un questionario che chiede ai clienti di valutare il fornitore di un bene/servizio su una scala da 1 a 10. In base al voto assegnato, i rispondenti vengono collocati in tre categorie: promotori (voto da 9 a 10), passivi (voto da 7 a 8) e detrattori (voti da 1 a 6). Il *Net Promoter Score* è quindi calcolato sottraendo la percentuale dei detrattori dalla percentuale dei promotori; il suo valore può quindi variare in un range da -100 a +100, nell'ambito del quale punteggi superiori a 0 sono considerati «positivi» e punteggi maggiori di 70 possono essere considerati eccezionali.

Sulla base di quanto sopra si ritiene possa essere adottato un valore baseline dell'indicatore NPS pari a 0 e un valore di indicatore pari a + 20 per il raggiungimento del *cap* (i.e. ca. 20 M€) e pari a - 10 per il raggiungimento del *collar* (i.e. ca. - 5 M€).

⁵ In analogia a quanto previsto per National Grid nel meccanismo RII01

⁶ Valutazione di sintesi espressa dal cliente sul servizio erogato dal fornitore.