

Atto n. 29/06

**VERIFICA DEI DATI DI QUALITÀ COMMERCIALE
E DI SICUREZZA**

**(Modifiche ai Testi integrati della qualità
dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas
e dell'energia elettrica)**

Documento per la consultazione

24 ottobre 2006

Premessa

Il presente documento per la consultazione formula proposte di integrazione e modifica della regolazione in materia di verifica dei dati di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas definita dalla Parte IV del Testo integrato della qualità dei servizi gas approvato con la deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04 e di estensione del metodo di verifica dei dati di qualità commerciale anche al settore elettrico.

Le proposte contenute nel presente documento tengono conto degli elementi acquisiti nella fase di attuazione sperimentale dei controlli dei dati di qualità dei servizi gas condotta nel periodo 2005-2006. Per il settore elettrico si terrà conto degli esiti delle verifiche ispettive sperimentali previste dalla delibera n. 213/06.

Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte alternative prima che l'Autorità proceda all'emanazione dei provvedimenti.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro l'**11 dicembre 2006**.*

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate e, pertanto, sottratte alla pubblicazione.

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

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione consumatori e qualità del servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano**

**e-mail: consumatori@autorita.energia.it
fax: 02-65565.230**

INDICE

1. Introduzione	4
2. Gli esiti della sperimentazione nel settore gas	5
3. Struttura del documento	6
4. Predisposizione dell'elenco dei dati soggetti a verifica	7
5. Validazione dei dati	8
6. Criteri di conformità dei dati validi	9
7. Procedura per l'effettuazione della verifica	10
8. Penalità per non validità e per non conformità	10
9. Applicazione del metodo di controllo dei dati di qualità commerciale al settore elettrico	12
10. I tempi di attuazione	13
Appendice 1 - Versione preliminare delle integrazioni al provvedimento (settore gas)	15
Appendice 2 - Versione preliminare della procedura per la verifica dei dati di qualità	21
Appendice 3 – Esempi di applicazione della procedura per la verifica dei dati di qualità	47
Appendice 4 – Checklist per le verifiche ispettive sperimentali dei dati di qualità commerciale (settore elettrico)	53

1. Introduzione

- 1.1 Il Testo integrato delle disposizioni in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi gas) approvato con la deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04 ha introdotto una nuova metodologia per la verifica semplificata a campione dei dati di qualità comunicati dagli esercenti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità).
- 1.2 La metodologia di verifica, fermi restando i poteri di vigilanza dell'Autorità, prevede il controllo dei dati di qualità comunicati dagli esercenti e riguarda:
- per i distributori, in alternativa:
 - (i) gli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione;
 - (ii) le prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione;
 - per i venditori, le prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita.
- 1.3 La finalità con la quale è stata introdotta tale metodologia è quella di consentire l'effettuazione di un significativo numero di controlli presso i distributori ed i venditori di gas, con il duplice scopo di rafforzare la tutela dei consumatori finali e di evitare eventuali vantaggi indebiti derivanti per alcuni esercenti dalla mancata attuazione dei provvedimenti dell'Autorità in tema di qualità dei servizi gas.
- 1.4 In particolare nella Parte IV del Testo integrato della qualità dei servizi gas sono stati definiti:
- le modalità di effettuazione dei controlli;
 - i criteri di validazione e di conformità degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale esaminati a campione nei controlli;
 - i modelli statistici, individuati con l'ausilio di un istituto universitario, per stimare il numero totale di eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi o non conformi a partire dagli eventi o prestazioni del campione esaminato;
 - le penalità unitarie da applicare agli eventi di sicurezza o alle prestazioni di qualità commerciale, stimati con i modelli statistici.
- 1.5 Il presente documento per la consultazione, emanato nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità 6 maggio 2004 n. 70/04, si iscrive nel percorso disegnato dal Testo integrato della qualità dei servizi gas che ha previsto, nel biennio 2005-2006, una fase di sperimentazione della metodologia semplificata di controllo a campione dei dati di qualità (di seguito: metodo di controllo a campione), senza l'applicazione di penalità per le eventuali non validità o non conformità riscontrate. La fase di sperimentazione è stata finalizzata a testare mediante verifiche dirette presso gli esercenti la validità della nuova metodologia e ad individuare eventuali modifiche da introdurre prima dell'avvio dei controlli con applicazione delle penalità.
- 1.6 Per quanto riguarda il settore elettrico, l'Autorità, con la deliberazione n. 209/06, ha avviato il procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di regolazione della qualità dei servizi di trasmissione, distribuzione, vendita e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011. Nell'ambito di detto procedimento è stata prevista l'introduzione, a seguito di adeguata sperimentazione e anche con opportuni adattamenti, di un metodo di verifica su base statistica della validità e conformità dei dati di qualità commerciale, analogo

a quello già introdotto nel settore gas. Si tiene conto a questo proposito dei seguenti aspetti:

- la regolazione in materia di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita della qualità elettrica definita dalla Parte II del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi elettrici) approvato con la deliberazione 30 gennaio 2004, n. 4/04 è sostanzialmente simile alla regolazione del settore gas, sia pure rilevando che sussistono alcune differenze che possono essere oggetto di riallineamento (ad esempio nel settore elettrico non è previsto un tempo massimo per il pagamento degli indennizzi che invece è previsto nel settore gas);
- il Testo integrato della qualità dei servizi elettrici disciplina i controlli in tema di continuità del servizio elettrico e, in relazione agli esiti delle verifiche ispettive effettuate fino ad oggi, che non hanno fatto emergere criticità particolari, non risulta necessario apportare modifiche in materia;
- nel Testo integrato della qualità dei servizi elettrici non è prevista la disciplina dei controlli in tema di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita della qualità elettrica, ma in occasione della sperimentazione della metodologia di verifica può essere adottata quella stabilita per il gas, con gli opportuni adattamenti.

1.7 Con la delibera n. 213/06 l’Autorità ha avviato per il settore elettrico una fase di sperimentazione di verifiche ispettive sui dati di qualità commerciale, adottando la metodologia semplificata di controllo a campione dei dati di qualità, senza l’applicazione di penalità per le eventuali non validità o non conformità riscontrate analogamente a quanto già effettuato nel settore gas. La fase di sperimentazione è finalizzata a testare mediante verifiche dirette presso gli esercenti la validità della metodologia.

1.8 In seguito agli esiti della sperimentazione, al fine di introdurre a partire dal periodo di regolazione 2008-2011 la disciplina dei controlli dei dati di qualità commerciale, potranno essere apportate le opportune modifiche al Testo integrato della qualità dei servizi elettrici, insieme alle eventuali modifiche necessarie ad allineare la regolazione della qualità commerciale per il settore elettrico ed il settore gas.

2. Gli esiti della sperimentazione nel settore gas

2.1 Nella fase di sperimentazione del metodo di controllo a campione dei dati di qualità sono state effettuate con la collaborazione della Guardia di Finanza 7 ispezioni, delle quali 3 presso aziende di grandi dimensioni e 4 presso esercenti medio piccoli. La sperimentazione ha dimostrato l’efficacia della nuova disciplina di verifica basata sul controllo statistico a campione dei dati di qualità comunicati dagli esercenti: i controlli si sono dimostrati infatti particolarmente mirati ed in grado di far emergere chiaramente gli eventuali inadempimenti. Si è infatti riscontrato che solo i soggetti che hanno dato attuazione alle disposizioni dell’Autorità in materia di qualità dei servizi gas sono stati in grado di fornire le informazioni e i documenti richiesti dai controllori. La nuova disciplina costituisce pertanto un efficace ed efficiente strumento di vigilanza che consente di condurre in tempi rapidi una puntuale verifica dell’attuazione delle disposizioni del Testo integrato della qualità dei servizi gas. La sperimentazione ha fornito

anche importanti elementi per l'affinamento della metodologia di controllo a campione dei dati relativamente ad aspetti specifici della stessa.

- 2.2 Il metodo si è dimostrato in particolare idoneo a verificare l'attuazione da parte degli esercenti delle disposizioni in materia di sicurezza della distribuzione; esso può quindi essere utilizzato dall'Autorità anche per i necessari controlli da effettuare presso i soggetti che chiederanno, a partire dal prossimo anno, di beneficiare degli incentivi per recuperi di sicurezza in conformità a quanto stabilito dall'Autorità con la deliberazione 22 novembre 2005, n. 243/05.
- 2.3 Alla luce dei risultati ottenuti nella fase sperimentale l'Autorità ritiene di confermare la disciplina introdotta dal Testo integrato della qualità dei servizi gas e propone nel presente documento alcune integrazioni e modifiche alla stessa che ne rafforzino l'efficacia e ne facilitino l'attuazione da parte dei controllori e degli esercenti. Ciò risponde all'esigenza, in un settore nel quale è presente un numero di operatori molto elevato, di dispiegare una azione di controllo più incisiva, da un lato, a tutelare i clienti finali e dall'altro a favorire una corretta competizione tra gli esercenti. L'Autorità intende infatti favorire il comportamento virtuoso degli operatori che sostengono i costi relativi all'adempimento delle disposizioni in materia di qualità dei servizi e penalizzare chi ritiene di avvalersi di un indebito vantaggio competitivo derivante dall'evitare i costi stessi. Al contempo le proposte contenute nel presente documento mirano a rendere del tutto trasparenti le modalità di controllo che verranno adottate dall'Autorità garantendo in tal modo la possibilità degli esercenti di adempiere in maniera compiuta alle disposizioni in materia di qualità dei servizi gas.

3. Struttura del documento

- 3.1 Il presente documento per la consultazione propone integrazioni e modifiche alle disposizioni in materia di verifica dei dati di qualità contenute nella Parte IV del Testo integrato della qualità dei servizi gas sui seguenti aspetti:
 - la predisposizione dell'elenco dei dati soggetti a verifica (capitolo 4);
 - la validazione dei dati (capitolo 5);
 - i criteri di conformità dei dati validi (capitolo 6);
 - la procedura per l'effettuazione della verifica (capitolo 7);
 - le penalità per non validità e per non conformità (capitolo 8)
 - l'applicazione del metodo di controllo dei dati al settore elettrico (capitolo 9);
 - i tempi di attuazione (capitolo 10).
- 3.2 Il documento per la consultazione è completato dalla versione preliminare delle integrazioni e modifiche al provvedimento (Appendice 1), dalla versione preliminare della procedura per la verifica dei dati di qualità che recepisce le proposte contenute nel presente documento per la consultazione (Appendice 2) e da esempi di applicazione del metodo di controllo a campione (Appendice 3).
- 3.3 Per quanto riguarda l'applicazione del metodo di controllo dei dati al settore elettrico, viene inoltre presentata in Appendice 4 la checklist che verrà utilizzata nei controlli sperimentali per il settore elettrico.

4. Predisposizione dell'elenco dei dati soggetti a verifica

- 4.1 Le disposizioni attualmente vigenti prevedono che la Direzione Vigilanza e controllo dell'Autorità comunichi via fax o telematica all'esercente la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità con un preavviso non inferiore a tre giorni lavorativi e che nella comunicazione vengano indicati:
- a) l'oggetto del controllo, precisando se il controllo riguarda gli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione o le prestazioni di qualità commerciale dei servizi gas;
 - b) l'anno interessato dalla verifica;
 - c) per quale impianto di distribuzione o per quale provincia viene effettuato il controllo dei dati di qualità.
- 4.2 Il preavviso di tre giorni previsto nel provvedimento mira a consentire all'esercente di iniziare a predisporre, sulla base delle informazioni contenute nella comunicazione ricevuta, le porzioni di elenco contenenti, per ciascun evento di sicurezza del servizio di distribuzione o per ciascuna prestazione di qualità commerciale dei servizi gas potenzialmente soggetti a verifica, i campi indicati nelle relative tabelle riportate all'articolo 62 del Testo integrato della qualità dei servizi. In sede di controllo l'esercente deve fornire ai controllori, anche su supporto elettronico, l'elenco composto dalle porzioni specificate dai controllori stessi all'inizio delle attività ispettive che costituirà la popolazione dalla quale estrarre, con campionamento casuale semplice, il campione da sottoporre al controllo dei dati di qualità. La produzione dell'elenco costituisce quindi una condizione necessaria per consentire l'effettuazione della verifica dei dati di qualità.
- 4.3 I controlli effettuati in via sperimentale dall'Autorità nel corso del 2005 e del 2006 hanno fatto emergere in generale una notevole difficoltà da parte degli esercenti a produrre in tempi brevi l'elenco composto dalle porzioni specificate dai controllori stessi all'inizio delle attività ispettive. La difficoltà è stata di norma ricondotta a problemi connessi con l'estrazione dei dati dai sistemi informatici, estrazione che non era possibile effettuare da parte dell'esercente prima dell'inizio delle attività ispettive, dato che l'esercente veniva a conoscenza delle prestazioni commerciali o degli eventi di sicurezza da sottoporre a controllo solo una volta iniziato il controllo.
- 4.4 L'Autorità, ritenendo che le difficoltà manifestate dagli esercenti nella predisposizione dell'elenco siano giustificate, propone di modificare il comma 62.4 del Testo integrato della qualità dei servizi gas prevedendo che la comunicazione contenga anche l'indicazione delle prestazioni commerciali e/o degli eventi di sicurezza da sottoporre a controllo; in tal modo, infatti, gli esercenti possono disporre del tempo necessario per l'approntamento dell'elenco richiesto.
- 4.5 Giova peraltro ricordare che, tenuto conto di quanto previsto dalla legge n. 481/95 e dal Testo integrato della qualità dei servizi gas, dall'1 gennaio 2007 la mancata esibizione dell'elenco in sede di effettuazione delle attività ispettive entro un tempo congruo, fissato in 2 ore dall'avvio delle attività stesse, potrà costituire presupposto per l'avvio di un'istruttoria formale ai fini della comminazione di una sanzione ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95. Nel

caso di mancata esibizione dell'elenco l'esercente è tenuto a comunicare all'Autorità entro 15 giorni solari dalla data di completamento delle attività ispettive le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna dell'elenco stesso.

- 4.6 Il numero degli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione o delle prestazioni di qualità commerciale dei servizi gas riportati nell'elenco fornito in sede di controllo deve coincidere con quello comunicato dall'esercente all'Autorità tramite sistema telematico. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze, l'esercente dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità, in assenza della quale il calcolo delle penalità verrà effettuato considerando il valore della popolazione di riferimento meno favorevole all'esercente, cioè il più elevato, tra il numero di eventi di sicurezza del servizio di distribuzione o di prestazioni di qualità commerciale comunicati tramite sistema telematico e quello fornito in sede di controllo.

Spunto di consultazione Q.1: Elenco dei dati soggetti a verifica

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di predisposizione dell'elenco dei dati soggetti a verifica? Se no, per quali motivi?

5. Validazione dei dati

- 5.1 L'Autorità, sulla base dell'esperienza maturata nei controlli effettuati in via sperimentale, ritiene adeguati gli elementi per la validazione dei dati previsti nelle disposizioni vigenti e ne propone la conferma. Si ritiene tuttavia opportuno specificare nel provvedimento che i documenti indispensabili per la validazione devono riportare il codice univoco dell'evento di sicurezza o della prestazione di qualità commerciale e che tale codice deve coincidere con quello riportato nell'elenco fornito dall'esercente; in caso contrario i relativi eventi o le relative prestazioni devono essere classificate non valide. E' fatta salva comunque la facoltà per l'esercente di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del codice univoco riportato in elenco e validare quindi i dati anche in presenza di una non perfetta coincidenza dei codici tra l'elenco ed i documenti operativi purché tale differenza sia giustificabile in base alle regole di cui sopra (ad esempio: codice univoco "2006G000547" riportato in elenco e codice univoco "547" riportato nel documento operativo, essendo il documento operativo relativo ad attività gas svolte nel 2006).
- 5.2 Nel corso di alcuni controlli l'esercente ha prodotto l'elenco degli eventi o delle prestazioni richiesto dai controllori ma si è riscontrato il mancato inserimento di dati in alcune delle colonne che componevano l'elenco. Si ritiene che tale mancanza non debba essere equiparata alla mancata produzione dell'elenco ma che debba essere considerata motivo di non validità degli eventi o delle prestazioni interessate nel caso in cui le colonne non compilate corrispondano a dati indispensabili.
- 5.3 In particolare si propone che, relativamente agli eventi di sicurezza, costituisca motivo di non validità per l'evento considerato il mancato inserimento nelle colonne dei seguenti dati:

- per le chiamate telefoniche di pronto intervento: codice richiesta, inizio pronto intervento (data e ora chiamata telefonica), effettivo intervento sul luogo (data e ora di arrivo del personale);
- per le dispersioni di gas localizzate: codice univoco della dispersione, data di localizzazione della dispersione, luogo dove è stata localizzata la dispersione;
- per le misure di potenziale di protezione catodica: codice univoco del punto di misura, data di effettuazione della misura;
- per le misure del grado di odorizzazione: codice univoco del punto di misura, data di effettuazione della misura.

5.4 Relativamente alle prestazioni di qualità commerciale, si propone che costituisca motivo di non validità per la prestazione considerata il mancato inserimento nelle colonne dei seguenti dati:

- per le prestazioni di qualità commerciale effettuate senza appuntamento personalizzato: codice univoco, data esecuzione prestazione e tempo effettivo rilevato;
- per le prestazioni di qualità commerciale effettuate con appuntamento personalizzato: codice univoco, data proposta dall'esercente per l'appuntamento, appuntamento concordato (data, ora di inizio fascia puntualità, ora di fine fascia di puntualità) e appuntamento effettivo (luogo, data, ora di inizio).

Spunto di consultazione Q.2: I criteri di validazione dei dati

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di criteri di validazione dei dati? Se no, per quali motivi?

6. Criteri di conformità dei dati validi

6.1 L'Autorità, sulla base dell'esperienza maturata nei controlli effettuati in via sperimentale, ritiene adeguati i criteri di conformità dei dati validi previsti nelle disposizioni vigenti e ne propone la conferma. Si ritiene tuttavia opportuno modificare parzialmente la formulazione dell'articolo 69 relativo alla verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione per renderla più chiara ed esplicita. In Appendice 1 è riportata la riformulazione proposta.

6.2 Nel corso dei controlli sperimentali si è riscontrata la necessità di definire in maniera più puntuale le modalità con le quali documentare ai sensi dell'articolo 68 del Testo integrato della qualità dei servizi gas. In particolare si ritiene opportuno precisare che, relativamente al mancato rispetto dei livelli specifici o generali per cause imputabili al cliente o a terzi, la verifica di documentabilità delle cause ha esito negativo in assenza di documento operativo firmato dal cliente o dal soggetto terzo che attesti il motivo che ha impedito il rispetto del livello specifico o generale. L'unica eccezione è prevista nel caso di assenza del cliente finale all'appuntamento che può essere attestata tramite un documento operativo firmato dal personale incaricato dall'esercente. Infine si ritiene opportuno chiarire che non può essere attribuita a causa imputabile a terzi o a causa di forza maggiore il ritardo nell'arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento per traffico intenso poiché lo stesso rientra tra le normali condizioni di cui il distributore deve tenere conto nell'organizzazione del servizio di pronto intervento.

Spunto di consultazione Q.3: I criteri di conformità dei dati validi

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di criteri di conformità dei dati validi? Se no, per quali motivi?

7. Procedura per l'effettuazione della verifica

- 7.1 Durante i controlli effettuati in via sperimentale dall'Autorità nel corso del 2005 e del 2006 con la collaborazione della Guardia di Finanza, gli esercenti hanno manifestato l'esigenza di disporre di una procedura che fornisca loro indicazioni di maggior dettaglio sulle modalità di effettuazione delle verifiche dei dati di qualità. In particolare si è segnalata la necessità di una più specifica definizione dei criteri di validità e di conformità e delle fasi nelle quali si articola la verifica degli stessi. Gli esercenti ritengono infatti che ciò possa facilitare l'adempimento delle aziende agli obblighi in materia di qualità dei servizi gas.
- 7.2 L'Autorità condivide le motivazioni espresse e ritiene che la definizione di una specifica procedura per l'effettuazione dei controlli sui dati di qualità, oltre a soddisfare l'esigenza manifestata dagli esercenti, agevoli anche l'attività di controllo rendendola più standardizzata ed omogenea e consentendo la riduzione del contenzioso su eventuali interpretazioni difformi delle disposizioni.
- 7.3 In Appendice 2 al documento per la consultazione si propone una ipotesi di procedura definita dagli uffici dell'Autorità con l'ausilio della Guardia di Finanza sulla base dell'esperienza maturata nel corso dei controlli effettuati in via sperimentale.

Spunto di consultazione Q.4: La procedura per l'effettuazione della verifica

Condividete la procedura per l'effettuazione dei controlli proposta dall'Autorità? Se no, per quali motivi? Ritenete possibili semplificazioni della procedura proposta? Se sì, quali?

8. Penalità per non validità e per non conformità

- 8.1 Il metodo di controllo a campione dei dati prevede che, in esito al controllo dei dati di qualità presso l'esercente, tra gli eventi di sicurezza o le prestazioni di qualità commerciale esaminati possono essere individuati n_1 eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi e n_2 eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non conformi. A partire da n_1 e da n_2 , dalla dimensione n del campione e dalla dimensione N della popolazione da cui è stato estratto, vengono stimati mediante un modello statistico il numero N_1 degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi e il numero N_2 degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non conformi per la popolazione di riferimento.
- 8.2 Le disposizioni vigenti prevedono che, a partire dall'1 gennaio 2007, l'esercente è tenuto al pagamento di una penalità unitaria pari a 1.000 euro per ogni N_1 , e di 400 euro per ogni N_2 . Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente, il provvedimento definisce le seguenti franchigie:

- a) per N_1 , una franchigia dello 0,5% rispetto al numero totale di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;
 - b) per N_2 , una franchigia dell'1% rispetto al numero totale di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di N_1 .
- 8.3 Qualora l'esercente intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità, lo stesso è tenuto al pagamento di una penalità complessiva ridotta al 25% dell'ammontare calcolato. Limitatamente ai controlli dei dati di qualità effettuati dall'1 gennaio al 31 dicembre 2007 le penalità unitarie sono dimezzate.
- 8.4 Nel caso in cui l'esercente non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità deve indicare all'Autorità il recapito presso il quale rende disponibili, per i 120 giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel Testo integrato della qualità dei servizi gas in relazione all'impianto di distribuzione o alla provincia per i quali è stato effettuato il controllo dei dati di qualità. Come evidenziato nella relazione tecnica alla deliberazione n. 168/04, tale ulteriore controllo non può beneficiare di una metodologia semplificata, che cioè si limiti alla verifica solo di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale, ma riguarda il pieno rispetto della regolazione definita dall'Autorità, includendo in ciò il rispetto di tutti gli obblighi di servizio. Il controllo, inoltre, pur riguardando gli stessi impianti di distribuzione e le stesse province già verificati dal precedente controllo di tipo statistico, non si deve limitare all'anno indagato da quest'ultimo, ma può riguardare anche anni diversi a partire dall'entrata in vigore delle deliberazioni n. 236/00 e n. 47/00.
- 8.5 Dai controlli effettuati in via sperimentale dall'Autorità è emerso che le penalità previste dalle disposizioni vigenti rischiano di non risultare sufficientemente incisive soprattutto nei casi in cui la popolazione di riferimento sia poco numerosa, cioè nel caso di controlli su impianti o province di piccole dimensioni. Infatti, come sopra evidenziato, l'ammontare complessivo della penalità a carico dell'esercente è pari alla somma delle penalità unitarie moltiplicate per i corrispondenti N_1 ed N_2 che non possono ovviamente essere superiori alla dimensione N della popolazione da cui è stato estratto il campione. La scarsa incisività delle penalità viene inoltre accentuata dalla riduzione al 25% della penalità complessiva nel caso in cui l'esercente intenda accettare l'esito del controllo. I risultati dei controlli sperimentali hanno evidenziato che la tale riduzione si rivela eccessivamente favorevole agli esercenti e non adeguata a favorire comportamenti virtuosi. Al fine di rafforzare l'incisività delle penalità previste dalle disposizioni vigenti l'Autorità propone di prevedere che qualora l'esercente intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità, lo stesso sia tenuto al pagamento di una penalità complessiva ridotta al 50% dell'ammontare calcolato anziché al 25% come attualmente previsto.
- 8.6 L'Autorità intende inoltre evitare il rischio che gli esercenti siano indotti a concentrare i loro sforzi di attuazione solo sugli impianti o sulle province di maggiori dimensioni, trascurando le realtà di piccole dimensioni per le quali il beneficio ottenibile evitando i costi di attuazione delle disposizioni in materia di qualità del servizio potrebbe risultare superiore alle possibili penalità.

- 8.7 Per evitare i rischi sopra esposti, l’Autorità propone di prevedere la possibilità che il controllo dei dati di qualità effettuato presso un esercente possa riguardare in alternativa:
- a) gli eventi di sicurezza di uno o più impianti di distribuzione;
 - b) le prestazioni di qualità commerciale di una o più province;
 - c) gli eventi di sicurezza di uno o più impianti di distribuzione e le prestazioni di qualità commerciale di una o più province.
- L’estensione del controllo su più impianti e/o su più province può infatti consentire di ottenere una dimensione complessiva delle popolazioni di riferimento dei dati sufficientemente ampia e significativa.
- 8.8 Infine, per garantire flessibilità nell’applicazione del metodo di controllo a campione dei dati, si ritiene di confermare la possibilità, già prevista dalle disposizioni vigenti, di sottoporre ad ispezione un sottoinsieme ben individuato delle prestazioni di qualità commerciale o degli eventi di sicurezza (ad esempio: le richieste di disattivazione della fornitura di gas nell’anno XX nella provincia YY per clienti finali con misuratori fino al G 6 senza appuntamento personalizzato per le quali non è stato rispettato lo standard fissato dall’Autorità per causa dell’esercente; vedi anche l’esempio 3 in Appendice 3).

Spunto di consultazione Q.5: Le penalità per non validità e per non conformità

Condividete le proposte dell’Autorità in tema di penalità per non validità e per non conformità? Se no, per quali motivi?

9. Applicazione del metodo di controllo dei dati di qualità commerciale al settore elettrico

- 9.1 L’Autorità, tenuto conto degli esiti dell’applicazione del metodo di controllo a campione dei dati di qualità nel settore del gas, intende estenderne l’applicazione anche al settore elettrico limitatamente alla qualità commerciale, previa adeguata sperimentazione.
- 9.2 Per tale motivo con la deliberazione 2 ottobre 2006, n. 213/06 l’Autorità ha previsto l’effettuazione di 4 verifiche ispettive sperimentali nel settore elettrico, condotte per verificare il rispetto della regolazione della qualità commerciale vigente, adottando il metodo di verifica dei dati di cui alla parte IV del Testo integrato della qualità del servizio gas. Come già avvenuto per il settore gas, in esito alle verifiche ispettive sperimentali non si applicano le penalità per le prestazioni eventualmente riscontrate come non validi o non conformi. La fase di sperimentazione è finalizzata a testare mediante verifiche dirette presso gli esercenti elettrici la validità della metodologia, già testata per il settore gas.
- 9.3 Al momento le differenze tra la regolazione della qualità commerciale tra il settore elettrico e il settore gas non sono di rilevante entità e attengono principalmente alla prescrizione di tempi massimi consentiti per l’effettuazione dei rimborsi e ad altri aspetti quali prescrizione di dettagli più puntuali per i preventivi, compilazione di modulistica di supporto alla documentazione ed indicazioni specifiche in ordine al computo delle festività locali per il tempo di esecuzione delle prestazioni. Attraverso la presente consultazione si intende anche verificare se è opportuno procedere ad allineare tra i due settori anche questi aspetti.

- 9.4 Nel corso della sperimentazione, verrà sottoposta alle imprese soggette a verifica ispettiva sperimentale la *check-list* allegata nell'Appendice 4. La *check-list* verrà inviata alle imprese soggette a verifica con anticipo non inferiore a 3 giorni lavorativi, insieme alla descrizione degli elenchi da mettere a disposizione in sede di controllo, secondo quanto previsto dalla procedura di controllo già utilizzata per la sperimentazione gas e oggetto di questa consultazione (Appendice 3, limitatamente alla qualità commerciale). Tale procedura di controllo verrà applicata nel corso delle verifiche ispettive sperimentali, tenendo conto delle attuali differenze tra settore elettrico e settore gas. In particolare per quanto riguarda il campionamento delle prestazioni da assoggettare a controllo, si intende utilizzare la sperimentazione anche per valutare la possibilità di campionamenti a stadi, nel rispetto del principio di estrazione casuale dei campioni da popolazioni definite di prestazioni, allo scopo di rendere più efficaci ed efficienti le verifiche ispettive.
- 9.5 In esito ai controlli sperimentali, al fine di introdurre a partire dal terzo periodo di regolazione 2008-2011 la disciplina dei controlli dei dati di qualità commerciale, potrà essere recepito nel Testo integrato della qualità dei servizi elettrici il metodo di verifica dei dati di qualità commerciale vigente per il settore gas, con i dovuti adeguamenti suggeriti dalla sperimentazione. Potranno inoltre essere introdotte le modifiche alla parte II (qualità commerciale) del medesimo testo integrato necessarie ad allineare la regolazione della qualità commerciale per i due settori. Tali modifiche saranno oggetto di consultazione nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione n. 209/06.

Spunto di consultazione Q.6: Estensione dell'applicazione del metodo di controllo a campione dei dati al settore elettrico

Quali peculiarità del settore elettrico comportano adeguamenti del metodo di verifica dei dati di qualità commerciale già in vigore per il settore gas (parte IV del Testo integrato della qualità dei servizi gas) ai fini della sua applicazione nel settore elettrico? Quali adeguamenti si suggeriscono alla procedura per l'effettuazione dei controlli indicata nell'Appendice 3 ai fini del suo utilizzo per il settore elettrico limitatamente alla qualità commerciale?

Condividete le proposte dell'Autorità di allineare la regolazione della qualità commerciale tra il settore elettrico e il settore gas superando le differenze attualmente esistenti riguardanti i tempi massimi consentiti per l'effettuazione dei rimborsi, la prescrizione di dettagli più puntuali per i preventivi, la compilazione di modulistica di supporto alla documentazione e le indicazioni specifiche in ordine al computo delle festività locali per il tempo di esecuzione delle prestazioni? Se no, per quali aspetti e per quali motivi?

10. I tempi di attuazione

- 10.1 Si ritiene che le modifiche proposte nel presente documento con riferimento al settore del gas non introducano cambiamenti rilevanti rispetto alle disposizioni vigenti e non richiedano di conseguenza una revisione dei tempi di attuazione attualmente previsti nel Testo integrato della qualità dei servizi gas. L'Autorità intende quindi procedere all'emanazione del provvedimento che recepisca le proposte contenute nel presente documento di consultazione per il settore del gas

nei minimi tempi tecnici necessari, prevedendo comunque l'avvio dei controlli con penalità non prima del mese di aprile 2007 con riferimento ai dati di qualità dell'anno 2006.

- 10.2 Per quanto riguarda i tempi di attuazione per il settore elettrico, l'introduzione, a seguito di sperimentazione, anche con opportuni adattamenti, di un metodo di verifica a campione dei dati di qualità commerciale è previsto nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di regolazione della qualità dei servizi di trasmissione, distribuzione, vendita e misura dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011 avviato con la deliberazione n. 209/06. Pertanto, le modifiche del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici avranno effetto dall'1 gennaio 2008.

Spunto di consultazione Q.7: I tempi di attuazione

Condividete le proposte dell'Autorità sui tempi di attuazione? Se no, per quali motivi?

Appendice 1 - Versione preliminare delle integrazioni al provvedimento (settore gas)

Nella presente appendice viene riportata la versione preliminare delle integrazioni e modifiche al Testo integrato che recepiscono le proposte contenute nel presente documento per la consultazione. Le modifiche ed integrazioni sono evidenziate in grassetto.

(omissis)

Articolo 23

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

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

(omissis)

Il distributore documenta la causa del mancato rispetto per le chiamate telefoniche per le quali non è giunto sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b). **Sono escluse dalle cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b), il traffico stradale e/o particolari condizioni meteorologiche, fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 52, comma 52.1, lettera a).**

(omissis)

Articolo 62

Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità

62.1 Il controllo dei dati di qualità riguarda:

- a) **per i distributori, gli eventi di sicurezza e/o le prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione;**
- b) per i venditori, le prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita.

(omissis)

62.4 L'Autorità comunica all' esercente, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità con un preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi; nella comunicazione vengono indicati:

- a) **gli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione e/o le prestazioni di qualità commerciale dei servizi gas oggetto del controllo;**
- b) l'anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità; l'anno non può comunque essere anteriore al 2006;
- c) **per quali impianti di distribuzione e/o per quali province viene effettuato il controllo dei dati di qualità.**

(omissis)

62.6 In sede di controllo l'esercente fornisce su supporto elettronico:

- a) relativamente agli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione oggetto del controllo:**
- (i) per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'Articolo 9, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella N;
 - (ii) per le dispersioni localizzate, un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella O;
 - (iii) per le misure del potenziale di protezione catodica per impianti di distribuzione con parti di rete in acciaio, un elenco contenente per ogni misura del potenziale di protezione catodica i campi indicati in tabella P;
 - (iv) per le misure del grado di odorizzazione del gas, un elenco contenente per ogni misura del grado di odorizzazione i campi indicati in tabella Q;
- b) relativamente alle prestazioni di qualità commerciale dei servizi gas oggetto del controllo:**
- (i) per le prestazioni di qualità commerciale richieste dal cliente senza appuntamento personalizzato, un elenco contenente per ogni richiesta di prestazione i campi indicati in tabella R;
 - (ii) per le prestazioni di qualità commerciale richieste dal cliente con appuntamento personalizzato, un elenco contenente per ogni richiesta di prestazione i campi indicati in tabella S.

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

62.7 L'esercente che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma entro un tempo massimo fissato in 2 (due) ore dall'avvio delle attività ispettive, entro 15 giorni solari dalla data di completamento del controllo comunica all'Autorità le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.

62.8 I numeri degli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione e/o delle prestazioni di qualità commerciale dei servizi gas riportati negli elenchi di cui al comma 62.6 devono essere coerenti con i relativi dati comunicati dall'esercente all'Autorità tramite sistema telematico. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze l'esercente dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all'Articolo 71 sarà il più elevato tra quello comunicato dall'esercente all'Autorità tramite sistema telematico e quello fornito in sede di controllo.

Articolo 63 *Validazione dei dati*

(omissis)

63.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma non riportino il codice univoco dell'evento di sicurezza o della prestazione di qualità commerciale oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall'esercente, i relativi eventi o le relative prestazioni vengono classificati non validi. E' fatta salva la facoltà per l'esercente di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del codice univoco riportato negli elenchi.

63.3 Relativamente agli eventi di sicurezza, costituisce motivo di non validità per l'evento considerato il mancato inserimento nelle colonne degli elenchi di cui al comma 62.6 dei seguenti dati:

- a) per le chiamate telefoniche di pronto intervento: codice richiesta, inizio pronto intervento (data e ora chiamata telefonica), effettivo intervento sul luogo (data e ora di arrivo del personale);
- b) per le dispersioni di gas localizzate: codice univoco della dispersione, data di localizzazione della dispersione, luogo dove è stata localizzata la dispersione;
- c) per le misure di potenziale di protezione catodica: codice univoco del punto di misura, data di effettuazione della misura;
- d) per le misure del grado di odorizzazione: codice univoco del punto di misura, data di effettuazione della misura.

63.4 Relativamente alle prestazioni di qualità commerciale, costituisce motivo di non validità per la prestazione considerata il mancato inserimento nelle colonne degli elenchi di cui al comma 62.6 dei seguenti dati:

- a) per le prestazioni di qualità commerciale effettuate senza appuntamento personalizzato: codice univoco, data esecuzione prestazione e tempo effettivo rilevato;
- b) per le prestazioni di qualità commerciale effettuate con appuntamento personalizzato: codice univoco, data proposta dall'esercente per l'appuntamento, appuntamento concordato (data, ora di inizio fascia puntualità, ora di fine fascia di puntualità) e appuntamento effettivo (luogo, data, ora di inizio).

Articolo 64 *Criteri di conformità dei dati validi*

(omissis)

64.2 Gli eventi di sicurezza classificati validi secondo quanto disposto dall'Articolo 63, comma 63.1 sono sottoposti:

- a) alla verifica in sequenza dei criteri di corrispondenza, documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del tempo massimo di 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b)) ed esattezza del tempo di effettuazione della prestazione nel caso di chiamata telefonica per

pronto intervento **per la quale sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti;**

(omissis)

64.3 Le prestazioni di qualità commerciale classificate valide secondo quanto disposto dall'Articolo 63, comma 63.1, sono sottoposte:

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

Articolo 68

Verifica documentabilità delle cause

(omissis)

68.2 La verifica di documentabilità delle cause accerta, per la chiamata telefonica per pronto intervento o per la prestazione di qualità commerciale esaminata, che

l'esercente abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto dei livelli specifici e generali riconducibili alle cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:

- per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere b) in caso di assenza di documento operativo firmato **dal cliente o dal soggetto terzo** che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale, **con esclusione del caso di assenza del cliente finale all'appuntamento, in cui la verifica non ha esito positivo qualora manchi un documento operativo attestante l'assenza del cliente finale firmato da personale incaricato dall'esercente.**

Articolo 69

Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione

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

(omissis)

69.4 Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione della prestazione di qualità commerciale evidenzi un mancato rispetto del relativo livello specifico di cui all'Articolo 50 o definito dall'esercente di cui all'Articolo 60 **o un superamento del tempo massimo previsto dal relativo livello generale** di cui all'Articolo 51 o definito dall'esercente di cui all'Articolo 60, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme. Nel caso di prestazione soggetta a livello specifico, l'esercente provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico al cliente secondo quanto previsto all'Articolo 55.

69.5 Qualora il ricalcolo del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento evidenzi **il superamento del tempo massimo di 60 minuti**, la chiamata per pronto intervento esaminata viene classificata come non conforme.

(omissis)

Articolo 71

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

71.4 Qualora l'esercente intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità, lo stesso, entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al **50%** dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal comma 71.3, alla Cassa, secondo le modalità definite dalla

Cassa medesima. L'esercente non è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro 1.000 (mille). L'esercente comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

Appendice 2 - Versione preliminare della procedura per la verifica dei dati di qualità

Nella presente appendice viene riportata la versione preliminare della procedura per la verifica dei dati di qualità che recepisce le proposte contenute nel presente documento per la consultazione.

1. Definizioni

Ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, che disciplina la procedura per l'effettuazione dei controlli dei dati di qualità ai sensi della Parte IV del Testo integrato della qualità dei servizi gas, approvato con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 29 settembre 2004, n. 168/04, si applicano le seguenti definizioni:

- a) "Autorità" è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- b) "cartografia" è il sistema di documentazione dell'impianto di distribuzione, esclusi gli impianti di derivazione di utenza e i gruppi di misura, mediante una rappresentazione, almeno grafica, che comprende indicazioni sul materiale delle condotte, il loro diametro e la pressione di esercizio ed in scala almeno 1:2.000;
- c) "controllo" è l'insieme delle operazioni di verifica dei dati di qualità dei servizi gas effettuate presso il recapito ove l'esercente rende disponibile la documentazione necessaria;
- d) "controllori" sono le persone che effettuano il controllo;
- e) "deliberazione n. 311/01" è la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2001, n. 311/01;
- f) "deliberazione n. 168/04" è la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04 e successive modificazioni;
- g) "deliberazione n. 273/05" è deliberazione dell'Autorità 15 dicembre 2005, n. 273/05;
- h) "dispersione di classe A1" è la dispersione di massima pericolosità che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti richiede una riparazione immediata e comunque entro le 24 ore successive all'ora della sua localizzazione;
- i) "dispersione di classe A2" è la dispersione che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 7 giorni solari dalla sua localizzazione;
- j) "dispersione di classe B" è la dispersione che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 30 giorni solari dalla sua localizzazione;
- k) "dispersione di classe C" è la dispersione che a giudizio del distributore ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione oltre i 30 giorni solari ed entro 9 mesi dalla sua localizzazione;
- l) "distributore" è l'esercente che esercita l'attività di distribuzione del gas; fino a successivo provvedimento dell'Autorità esso esercita anche l'attività di misura del gas;

- m) “distribuzione” è l’attività di cui all’articolo 4, commi 4.7 e 4.11, della deliberazione n. 311/01;
- n) “DVGC” è la Direzione Vigilanza e Controllo dell’Autorità;
- o) “esercente” è il soggetto che eroga il servizio gas;
- p) “Guardia di Finanza” è il Corpo della Guardia di Finanza;
- q) “impianto di distribuzione” è una rete di gasdotti locali integrati funzionalmente, per mezzo dei quali è esercitata l’attività di distribuzione; l’impianto di distribuzione è costituito dall’insieme di punti di alimentazione della rete di gasdotti locali, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di consegna e dai gruppi di misura;
- r) “legge n. 481/95” è la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- s) “lettera di richiesta” è la lettera di cui all’articolo 5 del Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione tra l’Autorità per l’energia elettrica e il gas e la Guardia di Finanza;
- t) “militare” è il militare della Guardia di Finanza;
- u) “Nucleo” è il Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, Reparto istituito allo scopo di collaborare con le Autorità indipendenti;
- v) “personale dell’esercente” è la persona o le persone che l’esercente mette a disposizione per consentire l’effettuazione del controllo;
- w) “procedura” è la procedura per l’effettuazione dei controlli dei dati di qualità dei servizi gas ai sensi della deliberazione n. 168/04, disciplinata dal presente documento;
- x) “Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione tra l’Autorità per l’energia elettrica e il gas e la Guardia di Finanza” è il Protocollo approvato con deliberazione, n. 273/05;
- y) “Testo integrato” è il Testo integrato della qualità dei servizi gas approvato con la deliberazione n. 168/04;
- z) “tipologia di utenza” è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; ai fini della presente procedura sono previste tre tipologie:
 - (i) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
 - (ii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura dalla classe G 10 compresa e fino alla classe G 25 compresa;
 - (iii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa;
- aa) “venditore” è l’esercente che esercita l’attività di vendita del gas.

2. Oggetto della procedura

La procedura definisce le modalità operative di effettuazione dei controlli nell’ambito di ispezioni stabilite dall’Autorità ai sensi dell’articolo 2, comma 2.12, lettera g), della legge n. 481/95.

Per l'effettuazione dei controlli secondo la procedura è richiesta la collaborazione dell'esercente ai sensi dell'articolo 2, comma 2.22, della legge 481/95.

Il controllo riguarda:

- a) per i distributori, gli eventi di sicurezza e/o le prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione;
- b) per i venditori, le prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita.

È fatto salvo quanto previsto dall'articolo 61, comma 61.3 del Testo integrato.

3. Controllori

Ogni controllo deve essere effettuato da:

- a) almeno due militari;
- b) altro eventuale personale che gli uffici dell'Autorità hanno facoltà di incaricare.

4. Operazioni preliminari al controllo

DVGC comunica all'esercente, tramite lettera inviata via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità con un preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi.

Nella comunicazione vengono tra l'altro indicati:

- a) l'anno interessato dal controllo;
- b) gli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione e/o le prestazioni di qualità commerciale dei servizi gas oggetto del controllo;
- c) per quali impianti di distribuzione, nel caso di controllo di eventi di sicurezza, e/o per quali province, nel caso di controllo di prestazioni di qualità commerciale dei servizi gas, viene effettuato il controllo.

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

5. Avvio del controllo

Nel giorno prefissato, i controllori:

- a) accedono presso la sede della società e manifestano al personale dell'esercente le motivazioni dell'intervento esibendo rispettivamente:
 - i militari: la tessera personale di appartenenza al Corpo, l'ordine di servizio per l'espletamento dello stesso e la lettera di richiesta di operazioni ispettive dell'Autorità;
 - il personale dell'Autorità: un documento personale di riconoscimento e la lettera di incarico per lo svolgimento delle operazioni ispettive;
- b) rendono edotto il personale dell'esercente:
 - delle sanzioni che l'Autorità può irrogare in caso di rifiuto, ritardo od omissione, senza giustificato motivo, nel fornire informazioni o nell'esibire documenti richiesti, ovvero in caso vengano fornite informazioni o vengano esibiti documenti non veritieri, ovvero in caso di inottemperanza alle richieste connesse all'effettuazione delle operazioni ispettive;
 - del contenuto dell'articolo 61, commi 61.2 e 61.3, della deliberazione 29 settembre 2004 n. 168/04 dell'Autorità.
- c) danno avvio al controllo con le modalità indicate negli articoli successivi.

6. Esecuzione del controllo

Il controllo viene eseguito:

- a) nel caso di controllo di eventi di sicurezza del servizio di distribuzione, secondo quanto previsto al successivo capitolo 7;
- b) nel caso di controllo di prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione, secondo quanto previsto al successivo capitolo 8;
- c) nel caso di controllo di prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita, secondo quanto previsto al successivo capitolo 9.

7. Eventi di sicurezza del servizio di distribuzione

Con riferimento al Testo integrato gli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione, oggetto del controllo dei dati di qualità sono:

- le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'articolo 9;
- le dispersioni localizzate di cui agli articoli 6 e 7;
- le misure effettuate del potenziale di protezione catodica per impianti di distribuzione con parti di rete in acciaio di cui all'articolo 30, comma 30.6;
- le misure effettuate del grado di odorizzazione del gas di cui all'articolo 8.

Il controllo sugli eventi di sicurezza viene eseguito secondo le fasi indicate ai successivi punti da 7.1 a 7.4.

7.1 Elenco degli eventi di sicurezza da cui estrarre il campione

I controllori comunicano all' esercente gli eventi di sicurezza interessati dal controllo e richiedono all' esercente di fornire, su supporto elettronico, uno o più elenchi contenenti con riferimento al Testo integrato:

- a) per ogni richiesta di pronto intervento, i campi indicati in tabella N di cui all'articolo 62;
- b) per ogni dispersione localizzata, i campi indicati in tabella O di cui all'articolo 62;
- c) per ogni misura del potenziale di protezione catodica, i campi indicati in tabella P di cui all'articolo 62;
- d) per ogni misura del grado di odorizzazione del gas, i campi indicati in tabella Q di cui all'articolo 62.

L' esercente fornisce l'elenco richiesto entro un tempo massimo di 2 ore dall'avvio delle attività ispettive. L'impossibilità da parte dell' esercente di produrre l'elenco impedisce l'effettuazione del controllo stesso.

Il numero degli eventi di sicurezza del servizio di distribuzione riportato nell'elenco fornito in sede di controllo deve essere coerente con i relativi dati comunicati dall' esercente all' Autorità tramite sistema telematico. Nel caso in cui si riscontrassero discrepanze l' esercente dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità.

7.2 Estrazione dall'elenco del campione di eventi di sicurezza da sottoporre a controllo

I controllori estraggono, mediante estrazione casuale dei numeri progressivi abbinati, un campione di eventi di sicurezza dall'elenco fornito dall' esercente, che costituisce la popolazione degli eventi di sicurezza.

7.3 Verifica della validità degli eventi di sicurezza sottoposti a controllo

I controllori procedono alla verifica della validità accertando la registrazione di alcuni dati ritenuti indispensabili.

In particolare è motivo di non validità, per l'evento di sicurezza considerato, il mancato inserimento nelle colonne degli elenchi dei seguenti dati:

- per le chiamate telefoniche di pronto intervento: codice richiesta, inizio pronto intervento (data e ora chiamata telefonica), effettivo intervento sul luogo (data e ora di arrivo del personale);
- per le dispersioni di gas localizzate: codice univoco della dispersione, data di localizzazione della dispersione, luogo dove è stata localizzata la dispersione;
- per le misure di potenziale di protezione catodica: codice univoco del punto di misura, data di effettuazione della misura;
- per le misure del grado di odorizzazione: codice univoco del punto di misura, data di effettuazione della misura.

I controllori procedono quindi alla validazione di ciascun evento di sicurezza facente parte del campione estratto, chiedendo all' esercente di fornire per ciascun evento la copia del documento che costituisce l'elemento indispensabile per la sua validazione (vedi tabella 1 in Appendice).

In assenza di tale documento i controllori classificano l'evento come non valido.

I controllori classificano altresì l'evento come non valido nel caso in cui sul documento prodotto dall' esercente non sia presente il codice univoco oppure tale codice non coincida con quello riportato nell'elenco di cui al punto 7.1.

7.4 Verifica della conformità degli eventi di sicurezza sottoposti a controllo

I controllori procedono alla verifica di conformità esclusivamente sugli eventi di sicurezza del campione risultati validi.

A tal fine gli eventi della sicurezza classificati validi sono sottoposti alla verifica di conformità che si articola, per ciascuna tipologia di eventi di sicurezza, nelle fasi indicate in dettaglio nei successivi punti da 7.5 a 7.8.

L'evento di sicurezza che non supera positivamente anche uno solo dei criteri non viene sottoposto alla verifica del criterio successivo e viene classificato come non conforme.

In ogni caso l'evento viene classificato non conforme qualora:

- a) siano presenti correzioni manuali dei dati riportati su documenti con modalità di correzione che non consentano di leggere il dato corretto e/o che non riportino l'indicazione della data e di chi ha effettuato la correzione;
- b) i documenti di riscontro per un evento fossero più d'uno e riportassero uno stesso dato che non fosse identico su tutti i documenti.

La verifica di conformità si articola in funzione degli eventi di sicurezza sottoposti a controllo come riportato sinteticamente nella tabella 2 in Appendice.

7.5 Chiamate telefoniche di pronto intervento

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano per ogni chiamata di pronto intervento che i seguenti dati, presenti nell'elenco alla riga relativa alla chiamata telefonica di pronto intervento

esaminata, siano uguali a quelli riportati sulla copia del corrispondente Rapporto di pronto intervento:

- la classificazione della chiamata di pronto intervento;
- la data della chiamata telefonica (gg/mm/aa);
- l'ora della chiamata telefonica (hh:mm);
- la data di arrivo del personale (gg/mm/aa);
- l'ora di arrivo del personale (hh:mm).

Nel caso in cui almeno uno degli elementi elencati non coincidesse, i controllori classificano la chiamata telefonica di pronto intervento come non conforme.

2. Verifica del criterio di documentabilità delle cause

I controllori, nel caso in cui il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per la chiamata telefonica di pronto intervento esaminata sia superiore al tempo massimo di 60 minuti e la causa del mancato rispetto del tempo massimo sia dovuto ad una delle cause di cui all'art. 52, comma 52.1, lettere a) e b), verificano che l'esercente abbia correttamente documentato tale causa. I controllori classificano la prestazione come non conforme:

- per le cause indicate dall'articolo 52, comma 52.1, lettera a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere b) in caso di assenza di documento operativo firmato dal cliente o dal soggetto terzo che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale, con esclusione del caso di assenza del cliente finale all'appuntamento, in cui la verifica non ha esito positivo qualora manchi un documento operativo attestante l'assenza del cliente finale firmato da personale incaricato dall'esercente.

3. Verifica del criterio di esattezza del tempo

Nel caso di chiamata per pronto intervento per la quale il distributore abbia rispettato il tempo massimo di 60 minuti (campo dell'elenco denominato "mancato rispetto" vuoto), i controllori verificano la correttezza del tempo di arrivo sul luogo di chiamata indicato nell'elenco rispetto a quello ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi.

Nel caso di impossibilità a procedere, per l'assenza nei documenti operativi forniti delle informazioni utili al ricalcolo, la chiamata esaminata viene classificata come non conforme. Qualora il tempo ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi risulti superiore ai 60 minuti, la chiamata esaminata viene classificata come non conforme.

7.6 Dispersioni di gas localizzate

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i seguenti dati, presenti nell'elenco alla riga relativa alla dispersione di gas localizzata esaminata, siano uguali a quelli riportati sulla copia del Rapporto di localizzazione:

- la data di localizzazione della dispersione (gg/mm/aa);

- il luogo ove è stata localizzata la dispersione;
- i riferimenti cartografici del luogo della dispersione in caso di dispersione su rete;
- la classificazione della dispersione;
- data di eliminazione della dispersione.

Nel caso in cui almeno uno degli elementi elencati non coincidesse, i controllori classificano la dispersione come non conforme.

I controllori classificano l'evento di sicurezza come non conforme anche nei casi di mancato rispetto delle tempistiche di eliminazione delle dispersioni in funzione della classe attribuita, indicata in tabella 3 in Appendice.

Nel caso di dispersione localizzata a seguito di ispezione programmata delle reti, i controllori verificano che il piano del programma annuale delle ispezioni comprenda la via o la località ove è stata localizzata la dispersione di gas localizzata esaminata. In caso contrario o in caso di assenza del piano del programma annuale delle ispezioni i controllori classificano l'evento di sicurezza come non conforme.

7.7 Misure di potenziale di protezione catodica

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i dati presenti nell'elenco alla riga relativa alla misura di potenziale di protezione catodica esaminata siano uguali:

- a) nel caso di misure non in continuo, a quelli riportati sulla copia del Resoconto delle misure; in caso contrario i controllori classificano l'evento di sicurezza come non conforme;
- b) nel caso di misure in continuo, a quelli riportati nella documento operativo in formato elettronico nel quale sono registrati tutti i dati relativi alla misura di potenziale di protezione catodica esaminata; in caso contrario i controllori classificano l'evento come non conforme.

7.8 Misure del grado di odorizzazione

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i dati presenti nell'elenco alla riga relativa alla misura del grado di odorizzazione esaminata siano uguali a quelli riportati sulla copia del Rapporto di prova relativo alla misura del grado di odorizzazione esaminata. In caso contrario l'evento viene classificato come non conforme.

Al fine di verificare l'effettuazione della misura del grado di odorizzazione i controllori verificano:

- a) nel caso di misura del grado di odorizzazione del gas con gascomatografo, la presenza della stampa o del resoconto della misura;
- b) nel caso di misura del grado di odorizzazione del gas mediante rinoanalista, la presenza di un documento che indichi il nominativo della persona che ha effettuato la rinoanalisi e l'attestazione della sua preparazione quale rinoanalista.

In caso di assenza della documentazione di cui sopra o nel caso in cui essa non sia leggibile, i controllori classificano l'evento come non conforme.

8. Prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Le prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas oggetto di controllo sono:

- una o più tra le prestazioni di qualità commerciale richieste dal cliente senza appuntamento personalizzato di cui agli articoli 36, 37, 38, 39, 40, 41, 43, e 45 del Testo integrato;
- una o più tra le prestazioni di qualità commerciale richieste dal cliente con appuntamento personalizzato di cui agli articoli 36, 37, 39, 40 e 41 del Testo integrato.

Il controllo prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione viene eseguito secondo le fasi indicate ai successivi punti da 8.1 a 8.4.

8.1 Elenco delle prestazioni commerciali da cui estrarre il campione

I controllori comunicano al distributore le prestazioni di qualità commerciale interessate dal controllo e richiedono all' esercente di fornire, su supporto elettronico, uno o più elenchi contenenti con riferimento al Testo integrato:

- a) per ogni richiesta di prestazione senza appuntamento personalizzato i campi indicati nella tabella R riportata all' articolo 62;
- b) per ogni richiesta di prestazione con appuntamento personalizzato i campi indicati nella tabella S riportata all' articolo 62.

L' esercente fornisce l' elenco richiesto entro un tempo massimo di 2 ore dall' avvio delle attività ispettive. L' impossibilità da parte dell' esercente di produrre l' elenco impedisce l' effettuazione del controllo stesso.

Il numero delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione riportato nell' elenco fornito in sede di controllo deve essere coerente con i relativi dati comunicati dall' esercente all' Autorità tramite sistema telematico. Nel caso in cui si riscontrassero discrepanze l' esercente dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità.

8.2 Estrazione dall' elenco del campione di prestazioni commerciali da sottoporre a controllo

I controllori estraggono, mediante estrazione casuale dei numeri progressivi abbinati, un campione di prestazioni di qualità commerciale dall' elenco fornito dall' esercente, che costituisce la popolazione delle prestazioni commerciali.

8.3 Verifica della validità delle prestazioni commerciali sottoposte a controllo

I controllori procedono alla verifica della validità accertando la registrazione di alcuni dati ritenuti indispensabili.

In particolare è motivo di non validità, per la prestazione esaminata, il mancato inserimento nelle colonne degli elenchi dei seguenti dati:

- per le prestazioni di qualità commerciale effettuate senza appuntamento personalizzato: codice univoco, data esecuzione prestazione e tempo effettivo rilevato;
- per le prestazioni di qualità commerciale effettuate con appuntamento personalizzato: codice univoco, data proposta dall' esercente per l' appuntamento,

appuntamento concordato (data, ora di inizio fascia puntualità, ora di fine fascia di puntualità) e appuntamento effettivo (luogo, data, ora di inizio).

I controllori procedono quindi alla validazione di ciascuna prestazione commerciale facente parte del campione estratto, chiedendo all' esercente di fornire per ciascuna prestazione la copia del documento che costituisce l' elemento indispensabile per la sua validazione (vedi Tabella 5).

In assenza di tale documento i controllori classificano la prestazione come non valida.

I controllori classificano altresì la prestazione come non valida nel caso in cui sul documento prodotto dall' esercente non sia presente il codice univoco oppure tale codice non coincida con quello riportato nell' elenco di cui al punto 8.1.

8.4 Verifica della conformità delle prestazioni commerciali sottoposte a controllo

I controllori procedono alla verifica di conformità esclusivamente sulle prestazioni commerciali del campione risultate valide.

A tal fine le prestazioni di qualità commerciale classificate valide sono sottoposte alla verifica di conformità che si articola per ciascuna delle tipologie di prestazione nelle fasi indicate in dettaglio nei punti da 8.5 a 8.7.

La prestazione di qualità commerciale che non supera positivamente anche uno solo dei criteri non viene sottoposta alla verifica del criterio successivo e viene classificata come non conforme.

In ogni caso la prestazione viene classificata non conforme qualora:

- a) siano presenti correzioni manuali dei dati riportati su documenti con modalità di correzione che non consentano di leggere il dato corretto e/o che non riportino l' indicazione della data e di chi ha effettuato la correzione;
- b) i documenti di riscontro per una prestazione fossero più d' uno e riportassero uno stesso dato che non fosse identico su tutti i documenti.

La verifica di conformità si articola in funzione delle prestazioni di qualità commerciale come riportato sinteticamente nelle tabelle 6 e 7 in Appendice.

8.5 Preventivo per lavori semplici o complessi

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i dati, indispensabili per determinare la validità della prestazione secondo quanto previsto al precedente punto 8.3, presenti nell' elenco alla riga relativa al preventivo esaminato, siano uguali a quelli riportati sulla copia del documento fornito dall' esercente.

In caso contrario i controllori classificano il preventivo come non conforme.

2. Verifica del criterio di completezza

Nel caso in cui sia possibile eseguire da parte dell' esercente i lavori richiesti, i controllori verificano che nella copia del preventivo esaminato siano presenti tutti i seguenti dati:

- a) il codice univoco della richiesta di preventivo del cliente;
- b) la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di preventivo;
- c) la data di comunicazione del preventivo al cliente;
- d) la tipologia di utenza;
- e) il tempo massimo di esecuzione dei lavori per i quali è stato richiesto il preventivo (livello specifico per l' esecuzione dei lavori semplici o livello generale per l' esecuzione dei lavori complessi);

- f) limitatamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici, la quantificazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del livello specifico relativo al tempo massimo di esecuzione di lavori semplici;
- g) i corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- h) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del cliente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso cliente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- i) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore;
- j) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto.

Nel caso in cui non sia possibile eseguire da parte dell'esercente i lavori richiesti, i controllori verificano che nella copia del preventivo siano presenti le motivazioni del rifiuto del distributore all'accesso alla rete di distribuzione in alternativa alle lettere da e) a j).

I controllori classificano come non conforme il preventivo esaminato nel caso in cui nella copia di tale preventivo non siano presenti tutti i dati sopra indicati.

3. Verifica del criterio di correttezza dell'indennizzo

I controllori, nel caso in cui il tempo di invio del preventivo esaminato sia superiore al tempo massimo stabilito dall'Autorità oppure non sia stata rispettata la fascia di puntualità per il sopralluogo e la causa del mancato rispetto sia per le cause di cui all'art. 52, comma 52.1, lettera c), verificano che l'esercente abbia correttamente provveduto al pagamento dell'indennizzo automatico.

I controllori classificano la prestazione come non conforme anche in uno solo dei seguenti casi:

- l'importo corrisposto al cliente è diverso da quello previsto dall'articolo 53, comma 53.2, per la tipologia di utenza del cliente al quale si riferisce la prestazione esaminata, solo se a svantaggio di tale cliente;
- l'importo pagato al cliente non è maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'articolo 55, comma 55.2;
- l'importo non è stato corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'articolo 55, commi 55.2 e 55.3; nel caso di indennizzo riconosciuto dal distributore ad un venditore, si fa riferimento alla data di pagamento effettivo dell'indennizzo.

4. Verifica del criterio di documentabilità delle cause

I controllori, nel caso in cui il tempo di invio del preventivo esaminato sia superiore al tempo massimo stabilito dall'Autorità oppure non sia stata rispettata la fascia di

puntualità per il sopralluogo e la causa del mancato rispetto sia dovuto ad una delle cause di cui all'art. 52, comma 52.1, lettere a) e b), verificano che l'esercente abbia correttamente documentato tale causa.

I controllori classificano la prestazione come non conforme:

- per le cause indicate dall'articolo 52, comma 52.1, lettera a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere b) in caso di assenza di documento operativo firmato dal cliente o dal soggetto terzo che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale, con esclusione del caso di assenza del cliente finale all'appuntamento, in cui la verifica non ha esito positivo qualora manchi un documento operativo attestante l'assenza del cliente finale firmato da personale incaricato dall'esercente.

5. Verifica del criterio di esattezza del tempo

Nel caso di preventivi senza appuntamento personalizzato per il sopralluogo e per i quali il distributore abbia rispettato il corrispondente livello specifico (campo dell'elenco denominato "mancato rispetto" vuoto), i controllori verificano la correttezza del tempo di effettuazione della prestazione indicato nell'elenco rispetto a quello ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi.

Nel caso di impossibilità a procedere, per l'assenza nei documenti operativi forniti, delle informazioni utili al ricalcolo, la prestazione esaminata viene classificata come non conforme.

Qualora il tempo ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi evidenzi il superamento del tempo massimo previsto dal relativo livello specifico di cui alla tabella 8 in Appendice o del migliorativo definito dall'esercente ai sensi dell'articolo 60 del Testo integrato, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.

In tal caso controllori rammentano all'esercente che dovrà provvedere al pagamento dell'indennizzo secondo quanto previsto dalla deliberazione n. 168/04.

8.6 Esecuzione di lavori semplici, Attivazione, Disattivazione, Riattivazione morosi

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i dati presenti nell'elenco alla riga relativa alla prestazione esaminata siano uguali a quelli riportati sulla copia del modulo attestante l'esecuzione della prestazione rispettivamente di cui ai commi 37.2, lettere b), c) d) ed e), 39.3, 40.3 e 41.3, lettere b), c) e d), del Testo integrato.

In caso contrario i controllori classificano la prestazione come non conforme.

2. Verifica del criterio di correttezza dell'indennizzo

I controllori, nel caso in cui il tempo di effettuazione della prestazione esaminata sia superiore al tempo massimo stabilito dall'Autorità oppure non sia stata rispettata la fascia di puntualità e la causa del mancato rispetto sia per le cause di cui all'art. 52,

comma 52.1, lettera c), verificano che l'esercente abbia correttamente provveduto al pagamento dell'indennizzo automatico.

I controllori classificano la prestazione come non conforme anche in uno solo dei seguenti casi:

- l'importo corrisposto al cliente è diverso da quello previsto dall'articolo 53, comma 53.2, per la tipologia di utenza del cliente al quale si riferisce la prestazione esaminata, solo se a svantaggio di tale cliente;
- l'importo pagato al cliente non è maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'articolo 55, comma 55.2;
- l'importo non è stato corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'articolo 55, commi 55.2 e 55.3.

3. Verifica del criterio di documentabilità delle cause

I controllori, nel caso in cui il tempo di effettuazione della prestazione esaminata sia superiore al tempo massimo stabilito dall'Autorità oppure non sia stata rispettata la fascia di puntualità e la causa del mancato rispetto sia dovuto ad una delle cause di cui all'art. 52, comma 52.1, lettere a) e b), verificano che l'esercente abbia correttamente documentato tale causa.

I controllori classificano la prestazione come non conforme:

- per le cause indicate dall'articolo 52, comma 52.1, lettera a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere b) in caso di assenza di documento operativo firmato dal cliente o dal soggetto terzo che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico, con esclusione del caso di assenza del cliente finale all'appuntamento, in cui la verifica non ha esito positivo qualora manchi un documento operativo attestante l'assenza del cliente finale firmato da personale incaricato dall'esercente;
- per le cause indicate dall'articolo 52, comma 52.1, lettera b) in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del tempo massimo.

4. Verifica del criterio di esattezza del tempo

Nel caso di prestazioni effettuate senza appuntamento personalizzato e per le quali il distributore abbia rispettato il corrispondente livello specifico (campo dell'elenco denominato "mancato rispetto" vuoto), i controllori verificano la correttezza del tempo di effettuazione della prestazione indicato nell'elenco rispetto a quello ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi (moduli attestanti l'esecuzione della prestazione rispettivamente di cui ai commi 37.2, 39.3, 40.3 e 41.3 del Testo integrato).

Nel caso di impossibilità a procedere, per l'assenza nei documenti operativi forniti delle informazioni utili al ricalcolo, la prestazione esaminata viene classificata come non conforme.

Qualora il tempo ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi evidenzi il superamento del tempo massimo dal relativo livello specifico, di cui alla

tabella 8 in Appendice, o del migliorativo definito dall' esercente ai sensi dell' articolo 60,

In tal caso controllori rammentano all' esercente che dovrà provvedere al pagamento dell' indennizzo secondo quanto previsto dalla deliberazione n. 168/04.

8.7 Esecuzione di lavori complessi, Verifica del gruppo di misura, Reclami scritti o Richieste scritte di informazioni

Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i dati, indispensabili per determinare la validità della prestazione secondo quanto previsto al precedente punto 8.3, presenti nell' elenco alla riga relativa alla prestazione esaminata, siano uguali a quelli riportati sulla copia del modulo attestante l' esecuzione della prestazione rispettivamente:

- a) sul modulo di cui al comma 37.2 del Testo integrato, per l' esecuzione dei lavori complessi;
- b) sulla copia del resoconto della verifica di cui al comma 43.1 del Testo integrato per le verifiche del gruppo di misura;
- c) sulla copia della risposta motivata di cui al comma 45.2 del Testo integrato, per i reclami scritti o le richieste scritte di informazione.

Nel caso in cui non sia verificato quanto sopra, i controllori classificano la prestazione esaminata come non conforme.

2. Verifica del criterio di documentabilità delle cause

I controllori, nel caso in cui il tempo di effettuazione della prestazione esaminata sia superiore al tempo massimo stabilito dall' Autorità e la causa del mancato rispetto del tempo massimo sia dovuto ad una delle cause di cui all' art. 52, comma 52.1, lettere a) e b), del Testo integrato, verificano che l' esercente abbia correttamente documentato tale causa. I controllori classificano la prestazione come non conforme:

- per le cause indicate dall' articolo 52, comma 52.1, lettera a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall' Articolo 52, comma 52.1, lettere b) in caso di assenza di documento operativo firmato dal cliente o dal soggetto terzo che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del tempo massimo, con esclusione del caso di assenza del cliente finale all' appuntamento, in cui la verifica non ha esito positivo qualora manchi un documento operativo attestante l' assenza del cliente finale firmato da personale incaricato dall' esercente.

3. Verifica del criterio di esattezza del tempo

Nel caso di prestazioni effettuate senza appuntamento personalizzato e per le quali il distributore abbia rispettato il corrispondente livello generale (campo dell' elenco denominato "mancato rispetto" vuoto), i controllori verificano la correttezza del tempo di effettuazione della prestazione indicato nell' elenco rispetto a quello ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi (moduli attestanti l' esecuzione della prestazione).

Nel caso di impossibilità a procedere, per l'assenza nei documenti operativi forniti delle informazioni utili al ricalcolo, la prestazione esaminata viene classificata come non conforme.

Qualora il tempo ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi evidenzia un superamento del tempo massimo previsto dal relativo livello generale di cui alla tabella 9 in Appendice o del migliorativo definito dall'esercente ai sensi dell'articolo 60, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.

9. Prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita

Le prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita oggetto di controllo sono una o più tra le prestazioni di qualità commerciale richieste dal cliente senza appuntamento personalizzato di cui agli articoli 42 e 45 del Testo integrato.

Il controllo delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita viene eseguito secondo le fasi indicate ai successivi punti da 9.1 a 9.4 .

9.1 Elenco degli prestazioni commerciali da cui estrarre il campione

I controllori comunicano al venditore le prestazioni di qualità commerciale interessate dal controllo e richiedono all'esercente di fornire, su supporto elettronico, uno o più elenchi contenenti per ogni prestazione senza appuntamento personalizzato i campi indicati nella tabella R riportata all'articolo 62 del Testo integrato.

L'esercente fornisce l'elenco richiesto entro un tempo massimo di 2 ore dall'avvio delle attività ispettive. L'impossibilità da parte dell'esercente di produrre l'elenco impedisce l'effettuazione del controllo stesso.

Il numero delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita riportato nell'elenco fornito in sede di controllo deve essere coerente con i relativi dati comunicati dall'esercente all'Autorità tramite sistema telematico. Nel caso in cui si riscontrassero discrepanze l'esercente dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità.

9.2 Estrazione dall'elenco del campione di prestazioni commerciali da sottoporre a controllo

I controllori estraggono, mediante estrazione casuale dei numeri progressivi abbinati, un campione di prestazioni di qualità commerciale dall'elenco fornito dall'esercente, che costituisce la popolazione delle prestazioni commerciali.

9.3 Verifica della validità delle prestazioni commerciali sottoposte a controllo

I controllori procedono alla verifica della validità accertando la registrazione di alcuni dati ritenuti indispensabili.

In particolare è motivo di non validità, per la prestazione esaminata, il mancato inserimento nelle colonne degli elenchi dei seguenti dati:

- codice univoco richiesta prestazione;
- data esecuzione prestazione (gg/mm/aa);
- tempo effettivo rilevato.

I controllori procedono quindi alla validazione di ciascuna prestazione commerciale facente parte del campione estratto, chiedendo all'esercente di fornire per ciascuna

prestazione la copia del documento che costituisce l'elemento indispensabile per la sua validazione (vedi tabella 10 in Appendice).

In assenza di tale documento i controllori classificano la prestazione come non valida.

I controllori classificano altresì la prestazione come non valida nel caso in cui sul documento prodotto dall'esercente non sia presente il codice univoco oppure tale codice non coincida con quello riportato nell'elenco di cui al punto 9.1.

9.4 Verifica della conformità delle prestazioni commerciali sottoposte a controllo

I controllori procedono alla verifica di conformità esclusivamente sulle prestazioni commerciali del campione risultate valide.

A tal fine le prestazioni di qualità commerciale classificate valide sono sottoposte alla verifica di conformità che si articola per ciascuna delle tipologie di prestazione nelle fasi indicate in dettaglio nei punti da 9.5 a 9.6.

La prestazione di qualità commerciale che non supera positivamente anche uno solo dei criteri non viene sottoposta alla verifica del criterio successivo e viene classificata come non conforme.

In ogni caso la prestazione viene classificata non conforme qualora:

- a) siano presenti correzioni manuali dei dati riportati su documenti con modalità di correzione che non consentano di leggere il dato corretto e/o che non riportino l'indicazione della data e di chi ha effettuato la correzione;
- b) i documenti di riscontro per una prestazione fossero più d'uno e riportassero uno stesso identico su tutti i documenti.

La verifica di conformità si articola in funzione delle prestazioni di qualità commerciale come riportato sinteticamente nella tabella 11.

9.5 Richieste di rettifica di fatturazione

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i dati, indispensabili per determinare la validità della prestazione secondo quanto previsto al precedente punto 9.3, presenti nell'elenco alla riga relativa alla richiesta di rettifica di fatturazione esaminata, siano uguali a quelli riportati sulla copia dei documenti attestanti la rettifica o della comunicazione di rifiuto della rettifica.

In caso contrario la prestazione esaminata viene classificata non conforme.

2. Verifica del criterio di correttezza dell'indennizzo

I controllori, nel caso in cui il tempo di rettifica di fatturazione esaminata sia superiore al tempo massimo stabilito dall'Autorità e la causa del mancato rispetto del tempo massimo sia per le cause di cui all'art. 52, comma 52.1, lettera c), del Testo integrato, verificano che l'esercente abbia correttamente provveduto al pagamento dell'indennizzo automatico.

I controllori classificano la prestazione esaminata come non conforme anche in uno solo dei seguenti casi:

- l'importo corrisposto al cliente è diverso da quello previsto dall'articolo 53, comma 53.2 del Testo integrato, per la tipologia di utenza del cliente al quale si riferisce la prestazione esaminata, solo se a svantaggio di tale cliente;
- l'importo pagato al cliente non è maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'articolo 55, comma 55.2, del Testo integrato;

- l'importo non è stato corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'articolo 55, commi 55.2 e 55.3, del Testo integrato.

3. Verifica del criterio di documentabilità delle cause

I controllori, nel caso in cui il tempo di effettuazione della rettifica di fatturazione esaminata sia superiore al tempo massimo stabilito dall'Autorità e la causa del mancato rispetto del tempo massimo sia dovuto ad una delle cause di cui all'art. 52, comma 52.1, lettere a) e b), del Testo integrato, verificano che l'esercente abbia correttamente documentato tale causa.

I controllori classificano la prestazione come non conforme:

- per le cause indicate dall'articolo 52, comma 52.1, lettera a), del Testo integrato in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall'Articolo 52, comma 52.1, lettere b) in caso di assenza di documento operativo firmato dal cliente o dal soggetto terzo che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del tempo massimo, con esclusione del caso di assenza del cliente finale all'appuntamento, in cui la verifica non ha esito positivo qualora manchi un documento operativo attestante l'assenza del cliente finale firmato da personale incaricato dall'esercente.

4. Verifica del criterio di esattezza del tempo

Nel caso di rettifica di fatturazione e per la quale il venditore abbia rispettato il corrispondente livello specifico (campo dell'elenco denominato "mancato rispetto" vuoto), i controllori verificano la correttezza del tempo di effettuazione della prestazione indicato nell'elenco rispetto a quello ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi (copia dei documenti attestanti la rettifica o della comunicazione di rifiuto della rettifica).

Nel caso di impossibilità a procedere, per l'assenza nei documenti operativi forniti delle informazioni utili al ricalcolo, la prestazione esaminata viene classificata come non conforme.

Qualora il tempo ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi evidenzi il superamento del tempo massimo previsto dal relativo livello specifico di cui alla tabella 12 in Appendice o del migliorativo definito dall'esercente ai sensi dell'articolo 60, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.

In tal caso controllori rammentano all'esercente che dovrà provvedere al pagamento dell'indennizzo secondo quanto previsto dalla deliberazione n. 168/04.

9.6 Reclami scritti o Richieste scritte di informazioni

1. Verifica del criterio di corrispondenza

I controllori verificano che i dati, indispensabili per determinare la validità della prestazione secondo quanto previsto dal precedente punto 9.3, presenti nell'elenco alla riga relativa alla prestazione esaminata, siano uguali a quelli riportati sulla copia della risposta motivata di cui al comma 45.2 del Testo integrato.

In caso contrario la prestazione esaminata viene classificata non conforme.

2. Verifica del criterio di documentabilità delle cause

I controllori, nel caso in cui il tempo di effettuazione della prestazione esaminata sia superiore al tempo massimo stabilito dall’Autorità e la causa del mancato rispetto del tempo massimo sia dovuto ad una delle cause di cui all’art. 52, comma 52.1, lettere a) e b), del Testo integrato, verificano che l’esercente abbia correttamente documentato tale causa. I controllori classificano la prestazione come non conforme:

- per le cause indicate dall’articolo 52, comma 52.1, lettera a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall’articolo 52, comma 52.1, lettera b) in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il cliente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del tempo massimo.

3. Verifica del criterio di esattezza del tempo

Nel caso di prestazioni effettuate senza appuntamento personalizzato e per le quali il distributore abbia rispettato il corrispondente livello generale (campo dell’elenco denominato “mancato rispetto” vuoto), i controllori verificano la correttezza del tempo di effettuazione della prestazione indicato nell’elenco rispetto a quello ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi.

Nel caso di impossibilità a procedere, per l’assenza nei documenti operativi forniti delle informazioni utili al ricalcolo, la prestazione esaminata viene classificata come non conforme.

Qualora il tempo ricalcolato in base agli elementi riportati nei documenti operativi evidenzi il superamento del tempo massimo di 20 giorni lavorativi, previsto dal relativo livello generale, o del migliorativo definito dall’esercente ai sensi dell’articolo 60 del Testo integrato, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.

10. Esiti del controllo

I controllori utilizzano per la verbalizzazione delle non validità e delle non conformità riscontrate le seguenti tabelle di controllo:

- a) la tabella A, compilata mediante foglio elettronico, nella quale i controllori riportano per ogni evento di sicurezza e/o prestazione commerciale dei servizi gas esaminati la presenza di non validità o di non conformità (vedi tabelle 13 e 14 con esempio di compilazione);
- b) la tabella B, compilata mediante foglio elettronico, nella quale i controllori riportano per ogni evento di sicurezza e/o prestazione commerciale dei servizi gas esaminati risultato non valido o non conforme, le motivazioni della non validità o non conformità (vedi tabelle 15 e 16 con esempio di compilazione).

Nella tabella di controllo A viene calcolato il numero complessivo di eventi e/o prestazioni non validi o non conformi.

Una volta compilate le tabelle di controllo A e B, i controllori le allegano al verbale del controllo.

Nel caso in cui l’esercente non sia stato in grado di fornire l’elenco di cui ai precedenti punti 7.1, 8.1 e 9.1 entro il tempo massimo di due ore dall’inizio del controllo, i militari richiamano all’esercente l’obbligo di comunicare all’Autorità entro quindici giorni solari dalla data di completamento del controllo le motivazioni, supportate da adeguata documentazione, della mancata consegna dell’elenco ai fini

dell'accertamento della sussistenza dei presupposti dell'avvio di una istruttoria formale per la comminazione di una sanzione nei confronti dell'esercente medesimo ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

11. Termine delle operazioni e verbalizzazione

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

Tabelle di riferimento per l'effettuazione dei controlli

Tabella 1 – Elementi di validazione degli eventi di sicurezza

Tipo di evento	Elementi indispensabili per la validazione
chiamate telefoniche di pronto intervento	Rapporto di pronto intervento (vedi linea guida "Esecuzione delle attività di pronto intervento gas")
dispersioni di gas localizzate a seguito di ispezione programmata	Rapporto di localizzazione (vedi linea guida "Esecuzione delle ispezioni programmate della rete per gas con densità $\leq 0,8$ ")
dispersioni di gas localizzate a seguito di segnalazione di terzi	Rapporto di localizzazione (vedi linea guida "Esecuzione delle ispezioni programmate della rete per gas con densità $\leq 0,8$ ")
misure di potenziale di protezione catodica	Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione Resoconto delle misure per le misure non in continuo o altro documento operativo di riscontro per le misure in continuo (vedi linea guida "Protezione catodica delle reti in acciaio di distribuzione del gas")
misure del grado di odorizzazione	Rapporto di prova (vedi linea guida "Controllo dell'odorizzazione del gas negli impianti di distribuzione")

Tabella 2 – Verifiche di conformità per ogni tipologia di evento di sicurezza

Evento	Verifica di conformità (*)				
	Criterio di corrispondenza (1)	Criterio di completezza (2)	Criterio di correttezza dell'indennizzo (3)	Criterio di documentabilità cause (4)	Criterio di esattezza del tempo (5)
pronto intervento	X			X	X
dispersioni di gas localizzate	X				
misure del potenziale di protezione catodica	X				
misure del grado di odorizzazione del gas	X				

(*) La verifica si articola nella sequenza dei criteri indicati in colonna da 1 a 5. L'evento di sicurezza che non supera positivamente uno dei criteri indicati in colonna non viene sottoposto alla verifica del criterio successivo e viene classificato come non conforme.

Tabella 3 - Tempistica di eliminazione delle dispersioni

Classe di dispersione	Tempistica di eliminazione dalla data della localizzazione
A1	24 h
A2	7 giorni solari
B	30 giorni solari
C	oltre i 30 giorni solari ed entro 9 mesi

Tabella 5 – Elementi di validazione delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Ambito del controllo	Tipo di prestazione	Elementi indispensabili per la validazione	
Qualità commerciale del servizio di distribuzione	Richiesta di preventivo	Copia del preventivo	
	Esecuzione lavori semplici Esecuzione di lavori complessi Attivazione Disattivazione Riattivazione morosi	Copia del modulo attestante l'esecuzione della prestazione	
	Richiesta di verifica del gruppo di misura di fornitura	Copia del resoconto della verifica	
	Reclami scritti o richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata	

Tabella 6 – Verifiche di conformità per ogni tipologia di prestazione commerciale del distributore senza appuntamento personalizzato

	Verifica di Conformità (*)				
	Criterio di corrispondenza (1)	Criterio di completezza (2)	Criterio di correttezza dell'indennizzo (3)	Criterio di documentabilità cause (4)	Criterio di esattezza del tempo (5)
preventivo semplice / complesso in standard	X	X			X
preventivo semplice / complesso fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X	X		X	
preventivo semplice / complesso fuori standard per causa esercente	X	X	X		
esecuzione lavori semplici in standard	X				X
esecuzione lavori semplici fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X	
esecuzione lavori semplici fuori standard per causa esercente	X		X		
attivazione della fornitura in standard	X				X
attivazione della fornitura fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X	
attivazione della fornitura fuori standard per causa esercente	X		X		
disattivazione della fornitura in standard	X				X
disattivazione della fornitura fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X	
disattivazione della fornitura fuori standard per causa esercente	X		X		X
riattivazione per morosità in standard	X				X
riattivazione per morosità fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X	
riattivazione per morosità fuori standard per causa esercente	X		X		
esecuzione lavori complessi in standard	X				X
esecuzione lavori complessi fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X	
esecuzione lavori complessi fuori standard per causa esercente	X				
verifiche gruppo di misura in standard	X				X
verifiche gruppo di misura fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X	
verifiche gruppo di misura fuori standard per causa esercente	X				
risposta a reclami scritti o richieste info scritte in standard	X				X
risposta a reclami scritti o richieste info scritte fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X	
risposta a reclami scritti o richieste info scritte fuori standard per causa esercente	X				

(*) La verifica si articola nella sequenza dei criteri indicati in colonna da 1 a 5. La prestazione commerciale che non supera positivamente uno dei criteri indicati in colonna non viene sottoposto alla verifica del criterio successivo e viene classificata come non conforme.

Tabella 7 – Verifiche di conformità per ogni tipologia di prestazione commerciale del distributore con appuntamento personalizzato

	Verifica di Conformità (*)			
	Criterio di corrispondenza (1)	Criterio di completezza (2)	Criterio di correttezza dell'indennizzo (3)	Criterio di documentabilità cause (4)
preventivo semplice / complesso in standard	X	X		
preventivo semplice / complesso fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X	X		X
preventivo semplice / complesso fuori standard per causa esercente	X	X	X	
esecuzione lavori semplici in standard	X			
esecuzione lavori semplici fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X
esecuzione lavori semplici fuori standard per causa esercente	X		X	
attivazione della fornitura in standard	X			
attivazione della fornitura fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X
attivazione della fornitura fuori standard per causa esercente	X		X	
disattivazione della fornitura in standard	X			
disattivazione della fornitura fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X
disattivazione della fornitura fuori standard per causa esercente	X		X	
riattivazione per morosità in standard	X			
riattivazione per morosità fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X
riattivazione per morosità fuori standard per causa esercente	X		X	
esecuzione lavori complessi in standard	X			
esecuzione lavori complessi fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X
esecuzione lavori complessi fuori standard per causa esercente	X			
verifiche gruppo di misura in standard	X			
verifiche gruppo di misura fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X
verifiche gruppo di misura fuori standard per causa esercente	X			
risposta a reclami scritti o richieste info scritte in standard	X			
risposta a reclami scritti o richieste info scritte fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X			X
risposta a reclami scritti o richieste info scritte fuori standard per causa esercente	X			

(*) La verifica si articola nella sequenza dei criteri indicati in colonna da 1 a 4. La prestazione commerciale che non supera positivamente uno dei criteri indicati in colonna non viene sottoposto alla verifica del criterio successivo e viene classificata come non conforme.

Tabella 8 – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

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

Tabella 9 - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

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

Tabella 10 – Elementi di validazione delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di vendita

Qualità commerciale del servizio di vendita	Richieste di rettifica di fatturazione	Copia dei documenti attestanti la rettifica o copia della comunicazione di rifiuto di rettifica
	Reclami scritti o richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata

Tabella 11 – Verifiche di conformità per ogni tipologia di prestazione commerciale del venditore senza appuntamento personalizzato

prestazione per l'attività di vendita	Verifica di conformità (*)			
	Criterio di corrispondenza (1)	Criterio di correttezza dell'indennizzo (2)	Criterio di documentabilità cause (3)	Criterio di esattezza del tempo (4)
rettifica di fatturazione in standard	X			X
rettifica di fatturazione fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X		X	
rettifica di fatturazione fuori standard per causa esercente	X	X		
risposta a reclami scritti o richieste info scritte in standard	X			X
risposta a reclami scritti o richieste info scritte fuori standard per cause esterne o forza maggiore	X		X	
risposta a reclami scritti o richieste info scritte fuori standard per causa esercente	X			

(*) La verifica si articola nella sequenza dei criteri indicati in colonna da 1 a 4. La prestazione commerciale che non supera positivamente uno dei criteri indicati in colonna non viene sottoposto alla verifica del criterio successivo e viene classificata come non conforme.

Tabella 12 – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita

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

Tabella 13 – Esempio di tabella di controllo A eventi di sicurezza

conta non validi	conta non conformi
2	1

		Verifica validità	Verifica di conformità					
n_ evento	codice evento	Valido (1)	conforme per corrispondenza (2)	conforme per completezza (3)	conforme per correttezza dell'indennizzo (4)	conforme per documentabilità cause (5)	conforme per esattezza del tempo (6)	prestazione conforme
1	a_1	SI					NC	NO
7	a_2	NV						
13	a_3	SI						SI
15	a_4	NV						

NV = non valido; NC = non conforme.

Tabella 14 – Esempio di tabella di controllo A prestazioni commerciali

conta non validi	conta non conformi
2	2

		Verifica validità	Verifica di conformità					
n_ prestazione	codice prestazione	valido (1)	conforme per corrispondenza (2)	conforme per completezza (3)	conforme per correttezza dell'indennizzo (4)	conforme per documentabilità cause (5)	conforme per esattezza del tempo (6)	prestazione conforme
5	a_1	SI	SI	SI		SI	SI	SI
20	a_2	SI	NC					NO
34	a_3	NV						
36	a_4	SI	SI	SI		SI	SI	SI
46	a_5	NV						
78	a_6	SI	SI	SI	SI		NC	NO

NV = non valido; NC = non conforme.

Tabella 15 – Esempio di tabella di controllo B eventi di sicurezza

n_evento	codice evento	Motivo non validità	Motivo non conformità
1	a_1	NN	Il tempo di arrivo del pronto intervento calcolato sulla base del rapporto di pronto intervento non coincide con quello riportato nell'elenco e risulta superiore ai 60 minuti
7	a_2	nel rapporto di pronto intervento non è indicata l'ora di inizio della chiamata	NA
13	a_3	NN	NN
15	a_4	manca la copia Rapporto di localizzazione	NA

NN = nessuno; NA = non applicabile.

Tabella 16 – Esempio di tabella di controllo B prestazioni commerciali

n_prestazione	codice prestazione	Motivo non validità	Motivo non conformità
5	a_1	NN	NN
20	a_2	NN	nel preventivo la classe del gruppo di misura è indicata come G 6 mentre nell'elenco fornito dall'esercente è indicata come G 40
34	a_3	manca la copia del preventivo	NA
36	a_4	NN	NN
46	a_5	manca la copia del preventivo	NA
78	a_6	NN	impossibilità di verifica dell'esattezza del tempo perché manca il riscontro della data di invio del preventivo

NN = nessuno; NA = non applicabile.

Appendice 3 – Esempi di applicazione della procedura per la verifica dei dati di qualità

Nella presente appendice vengono riportati alcuni esempi di applicazione della procedura per la verifica dei dati di qualità, riportata in Appendice 2, che recepisce le proposte contenute nel presente documento per la consultazione.

Negli esempi, che non si riferiscono a situazioni particolari, vengono sempre evidenziati casi non validi e casi non conformi riscontrati nel campione esaminato al solo scopo di poter meglio illustrare l'applicazione del metodo di controllo a campione dei dati.

Inoltre, le dimensioni dei campioni esaminati negli esempi sono puramente casuali.

Esempio 1

Sia dato un distributore che abbia comunicato tra l'altro i seguenti dati di sicurezza relativi all'anno 2006 per l'impianto IMP1.

Tabella 17 – Esempio di dati comunicati per le chiamate di pronto intervento

	Pronto intervento sull'impianto di distribuzione	Pronto intervento a valle del punto di consegna
Numero totale chiamate	9.834	118
Tempo effettivo medio di arrivo sul luogo di chiamata	34.07	34.42
Numero di chiamate oltre il tempo massimo		
Cause descritte nell'articolo 52 comma 1 lettera a) della deliberazione n.168/04	0	0
Cause descritte nell'articolo 52 comma 1 lettera b) della deliberazione n.168/04	0	0
Cause descritte nell'articolo 52 comma 1 lettera c) della deliberazione n.168/04	210	3

Gli uffici dell'Autorità comunicano all' esercente con un preavviso di almeno 3 giorni lavorativi la data di effettuazione del controllo e che verranno sottoposti a controllo i dati dell'impianto IMP1 del 2006 relativi alle 9.834 chiamate di pronto intervento sull'impianto di distribuzione.

L' esercente predispone l'elenco, anche in formato elettronico, composto da 9.834 righe, una per ogni chiamata di pronto intervento, in conformità alla tabella N di cui al comma 62.6 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, in modo che l'elenco sia disponibile entro due ore dall'inizio delle attività ispettive.

L'effettuazione del controllo con l'applicazione della procedura su un campione di 50 eventi porta ad individuare 1 evento non valido e 12 eventi non conformi. Tale risultato viene verbalizzato al termine delle attività ispettive.

Sulla base degli esiti verbalizzati del controllo, gli uffici dell'Autorità mediante l'applicazione del metodo statistico stimano, sulla popolazione di riferimento di 9.834 chiamate di pronto intervento sull'impianto di distribuzione, 11 eventi non validi e 1454 eventi non conformi.

Successivamente gli uffici dell'Autorità comunicano all'esercente che, tenuto conto delle franchigie previste dal comma 71.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas pari a 50 eventi non validi e a 99 eventi non conformi, l'ammontare delle penalità è pari a:

$$PENALITA' = (11 - 50) \times 1000 + (1454 - 99) \times 400 = 0 + 542000 = 542000$$

In questo caso il primo addendo della *PENALITA'* è posto pari a zero dato che la franchigia dei casi non validi (50) risulta superiore al numero di casi non validi stimati (11).

Nel caso in cui l'esercente accetti di pagare le penalità, esse vengono ridotte al 50% e risultano pari a 271.000 euro.

Esempio 2

Sia dato un distributore che abbia comunicato tra l'altro i seguenti dati di qualità commerciale relativi all'anno 2006 per la provincia PR1.

Tabella 18 – Esempio di dati comunicati per le prestazioni soggette a livelli specifici per clienti con misuratore fino al G 6

Prestazione	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto per cause di forza maggiore	Numero di casi di mancato rispetto per cause cliente o terzi	Numero di casi di mancato rispetto per causa esercente	Tempo effettivo (tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
Preventivazione lavori semplici o complessi	3.817	1	19	100	6,78	87	4.776,7
Esecuzione di lavori semplici	2.703	3	4	45	8,07	25	903,7
Attivazione della fornitura	14.289	4	48	44	2,5	8	232,38
Disattivazione della fornitura	7.067	2	58	3	2,46	3	180,74
Riattivazione in caso di distacco per morosità	685	0	1	5	1,44	5	154,92
Appuntamenti personalizzati	3.967	0	274	11		4	258,2

Gli uffici dell'Autorità comunicano all'esercente con un preavviso di almeno 3 giorni lavorativi la data di effettuazione del controllo e che verranno sottoposti a controllo i dati della provincia PR1 del 2006 relativi alle 3.817 richieste di preventivazione senza appuntamento personalizzato per clienti finali fino al G 6.

L'esercente predispose l'elenco, anche in formato elettronico, composto da 3.817 righe, una per ogni richiesta di preventivazione, in conformità alla tabella R di cui al comma 62.6 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, in modo che l'elenco sia disponibile entro due ore dall'inizio delle attività ispettive.

L'effettuazione del controllo con l'applicazione della procedura su un campione di 40 eventi porta ad individuare 2 prestazioni non valide e 5 prestazioni non conformi. Tale risultato viene verbalizzato al termine delle attività ispettive.

Sulla base degli esiti verbalizzati del controllo, gli uffici dell'Autorità mediante l'applicazione del metodo statistico stimano, sulla popolazione di riferimento di 3.817 richieste di preventivazione senza appuntamento personalizzato per clienti finali fino al G 6, 35 prestazioni non valide e 203 prestazioni non conformi.

Successivamente gli uffici dell'Autorità comunicano all' esercente che, tenuto conto delle franchigie previste dal comma 71.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas pari a 20 prestazioni non valide ed a 39 prestazioni non conformi, l'ammontare delle penalità è pari a:

$$PENALITA' = (35 - 20) \times 1000 + (203 - 39) \times 400 = 15000 + 65600 = 80600$$

Nel caso in cui l' esercente accetti di pagare le penalità, esse vengono ridotte al 50% e risultano pari a 40.300 euro.

Esempio 3

Sia dato un distributore che abbia comunicato tra l'altro i seguenti dati di qualità commerciale relativi all'anno 2006 per la provincia PR1.

Tabella 19 – Esempio di dati comunicati per le prestazioni soggette a livelli specifici per clienti con misuratore fino al G 6

Prestazione	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto per cause di forza maggiore	Numero di casi di mancato rispetto per cause cliente o terzi	Numero di casi di mancato rispetto per causa esercente	Tempo effettivo (tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
Preventivazione lavori semplici o complessi	745	0	1	171	11,08	0	0
Esecuzione di lavori semplici	531	0	1	0	8,03	0	0
Attivazione della fornitura	6.559	0	28	43	2,02	5	650
Disattivazione della fornitura	6.118	0	372	144	2,02	1	130
Riattivazione in caso di distacco per morosità	429	0	0	2	1	0	0
Appuntamenti personalizzati	1.485	0	38	130		0	

Gli uffici dell'Autorità comunicano all' esercente con un preavviso di almeno 3 giorni lavorativi la data di effettuazione del controllo e che verranno sottoposti a controllo i dati della provincia PR1 del 2006 relativi alle 144 richieste di disattivazione della fornitura per clienti finali fino al G 6 senza appuntamento personalizzato per le quali non è stato rispettato lo standard fissato dall'Autorità per causa dell' esercente.

L' esercente predisponde l'elenco, anche in formato elettronico, composto da 144 righe, una per ognuna delle richieste di cui sopra, in conformità alla tabella R di cui al comma 62.6 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, in modo che l'elenco sia disponibile entro due ore dall'inizio delle attività ispettive.

L'effettuazione del controllo con l'applicazione della procedura su un campione di 35 eventi porta ad individuare 1 prestazione non valida e 26 prestazioni non conformi. Tale risultato viene verbalizzato al termine delle attività ispettive.

Sulla base degli esiti verbalizzati del controllo, gli uffici dell'Autorità mediante l'applicazione del metodo statistico stimano, sulla popolazione di riferimento di 144 richieste di disattivazione della fornitura per clienti finali fino al G 6 senza appuntamento personalizzato per le quali non è stato rispettato lo standard fissato dall'Autorità per causa dell'esercente, 1 prestazione non valida e 91 prestazioni non conformi.

Successivamente gli uffici dell'Autorità comunicano all'esercente che, tenuto conto delle franchigie previste dal comma 71.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas pari a 1 prestazione non valida e a 2 prestazioni non conformi, l'ammontare delle penalità è pari a:

$$PENALITA' = (1 - 1) \times 1000 + (91 - 2) \times 400 = 0 + 65600 = 35600$$

Nel caso in cui l'esercente accetti di pagare le penalità, esse vengono ridotte al 50% e risultano pari a 17.800 euro.

Esempio 4

Sia dato un distributore che abbia comunicato tra l'altro:

a) i seguenti dati di qualità commerciale relativi all'anno 2006 per la provincia PR1:

Tabella 20 – Esempio di dati comunicati per le prestazioni soggette a livelli specifici per clienti con misuratore fino al G 6

Prestazione	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto per cause di forza maggiore	Numero di casi di mancato rispetto per cause cliente o terzi	Numero di casi di mancato rispetto per causa esercente	Tempo effettivo (tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
Preventivazione lavori semplici o complessi	127	0	0	0	3,03	0	0
Esecuzione di lavori semplici	166	0	0	0	6,01	0	0
Attivazione della fornitura	342	0	0	0	2,04	0	0
Disattivazione della fornitura	191	0	0	0	2,02	0	0
Riattivazione in caso di distacco per morosità	33	0	0	1	1,08	1	60
Appuntamenti personalizzati	306	0	0	0		0	0

b) i seguenti dati di qualità commerciale relativi all'anno 2006 per la provincia PR2:

Tabella 21 – Esempio di dati comunicati per le prestazioni soggette a livelli specifici per clienti con misuratore fino al G 6

Prestazione	Numero totale di prestazioni eseguite	Numero di casi di mancato rispetto per cause di forza maggiore	Numero di casi di mancato rispetto per cause cliente o terzi	Numero di casi di mancato rispetto per causa esercente	Tempo effettivo (tempo medio rilevato)	Numero totale degli indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti (euro)
Preventivazione lavori semplici o complessi	24	0	0	0	5,07	0	0
Esecuzione di lavori semplici	48	0	0	1	7,03	1	150
Attivazione della fornitura	115	0	0	1	3,06	1	150
Disattivazione della fornitura	41	0	0	5	2,09	5	750
Riattivazione in caso di distacco per morosità	10	0	0	0	1,09	0	0
Appuntamenti personalizzati	192	0	0	0		0	0

c) i seguenti dati di eventi di sicurezza relativi all'anno 2006 per l'impianto di distribuzione IMP1:

Tabella 22 – Esempio di dati comunicati per le dispersioni localizzate su segnalazione di terzi

Classe dispersione	A1	A2	B	C
Su rete	31	22	16	4
Su impianto di derivazione di utenza parte interrata	35	32	26	17
Su impianto di derivazione di utenza su parte aerea	15	8	8	6
Su gruppo di misura	21	19	13	3

Gli uffici dell'Autorità comunicano all'esercente con un preavviso di almeno 3 giorni lavorativi la data di effettuazione del controllo e che verranno sottoposti a controllo:

- i dati della provincia PR1 del 2006 relativi alle 306 richieste con appuntamento personalizzato per clienti finali fino al G 6;
- i dati della provincia PR2 del 2006 relativi alle 115 richieste di attivazione senza appuntamento personalizzato per clienti finali fino al G 6;
- i dati dell'impianto IMP1 del 2006 relativi alle 73 dispersioni localizzate su rete su segnalazione di terzi.

L'esercente predispone gli elenchi, anche in formato elettronico in modo che essi siano disponibili entro due ore dall'inizio delle attività ispettive. I tre elenchi saranno composti rispettivamente:

- in modo conforme alla tabella S di cui al comma 62.6 del Testo integrato della qualità dei servizi gas per i dati della provincia PR1 relativi alle 306 richieste per clienti finali fino al G 6 con appuntamento personalizzato;

- b) in modo conforme alla tabella R di cui al comma 62.6 del Testo integrato della qualità dei servizi gas per i dati della provincia PR2 relativi alle 115 richieste di attivazione per clienti finali fino al G 6 senza appuntamento personalizzato;
- c) in modo conforme alla tabella O di cui al comma 62.6 del Testo integrato della qualità dei servizi gas per i dati dell'impianto IMP1 relativi alle 73 dispersioni localizzate su rete su segnalazione di terzi.

L'effettuazione del controllo con l'applicazione della procedura porta ad individuare:

- a) per l'elenco di cui alla lettera a), su un campione di 15 eventi, 2 prestazioni non valide e 9 prestazioni non conformi;
- b) per l'elenco di cui alla lettera b), su un campione di 15 prestazioni, 1 prestazione non valida e 7 prestazioni non conformi;
- c) per l'elenco di cui alla lettera c), su un campione di 10 eventi, 1 prestazione non valida e 6 prestazioni non conformi.

Tali risultati vengono verbalizzati al termine delle attività ispettive.

Sulla base degli esiti verbalizzati del controllo, gli uffici dell'Autorità mediante l'applicazione del metodo statistico stimano:

- a) per l'elenco di cui alla lettera a), sulla popolazione di riferimento di 306 richieste con appuntamento personalizzato per clienti finali fino al G 6, 8 prestazioni non valide e 129 prestazioni non conformi;
- b) per l'elenco di cui alla lettera b), sulla popolazione di riferimento di 115 richieste di attivazione senza appuntamento personalizzato per clienti finali fino al G 6, 1 prestazione non valida e 32 prestazioni non conformi;
- c) per l'elenco di cui alla lettera c), sulla popolazione di riferimento di 73 dispersioni localizzate su rete su segnalazione di terzi, 1 prestazione non valida e 27 prestazioni non conformi.

Successivamente gli uffici dell'Autorità comunicano all'esercente che, tenuto conto delle franchigie previste dal comma 71.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, l'ammontare delle penalità è pari a:

$$PENALITA' ELENCOA = (8 - 2) \times 1000 + (129 - 4) \times 400 = 6000 + 50000 = 56000$$

$$PENALITA' ELENCOB = (1 - 1) \times 1000 + (32 - 2) \times 400 = 0 + 12000 = 12000$$

$$PENALITA' ELENCO C = (1 - 1) \times 1000 + (27 - 2) \times 400 = 0 + 10000 = 10000$$

Nel caso in cui l'esercente accetti di pagare le penalità, esse vengono ridotte al 50% e risultano complessivamente pari a 39.000 euro.

Appendice 4 – Checklist per le verifiche ispettive sperimentali dei dati di qualità commerciale (settore elettrico)

A fini informativi, si allega la checklist che verrà sottoposta alle imprese di distribuzione e vendita dell'energia elettrica che verranno sottoposte alle verifiche ispettive sperimentali ai sensi della deliberazione n. 213/06.

	CHECK-LIST PER ISPEZIONE SULLA VALIDITA' E CONFORMITA' DEI DATI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO ELETTRICO FORNITI DALL'IMPRESA	RISPOSTE/NOTE
1	Come è definito il codice univoco con cui l'impresa identifica la richiesta di prestazione soggetta a livelli specifici o generali (o la conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 55 e 56)?	
2	Tra i documenti di supporto alla prestazione registrata esiste una corrispondenza univoca ?	
3	<p>Indicare il codice univoco con cui l'impresa identifica le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione • preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione • esecuzione di lavori semplici • esecuzione di lavori complessi • attivazione della fornitura • disattivazione della fornitura • riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità • rettifica di fatturazione • verifica del gruppo di misura • verifica della tensione di fornitura • risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte • appuntamenti personalizzati • ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura 	
4	<p>Come l'impresa identifica la data di ricevimento della richiesta di prestazione per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • preventivazione per l'esecuzione di lavori 	

	<p>sulla rete di bassa tensione?</p> <ul style="list-style-type: none"> • preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione? • esecuzione di lavori semplici? • esecuzione di lavori complessi? • attivazione della fornitura? • disattivazione della fornitura? • riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità? • rettifica di fatturazione? • appuntamenti personalizzati? • risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte? 	
5	<p>Come l'impresa identifica la data di ricevimento della conferma della richiesta di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verifica del gruppo di misura ? • verifica della tensione di fornitura ? 	
6	<p>Come l'impresa identifica l'istante di richiesta di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura?</p>	
7	<p>Come l'impresa identifica la data di esecuzione della prestazione per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione? • preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione? • esecuzione di lavori semplici? • esecuzione di lavori complessi? • attivazione della fornitura? • disattivazione della fornitura? • riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità? • rettifica di fatturazione? • appuntamenti personalizzati? • risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte? 	
8	<p>Come l'impresa identifica l'istante di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura?</p>	