

DCO 1/08

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

Documento per la consultazione

15 febbraio 2008

Premessa

Il presente documento per la consultazione formula proposte in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il terzo periodo di regolazione (dall'1 gennaio 2009 al 31 dicembre 2012). Il processo di consultazione è svolto nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) con la deliberazione 26 settembre 2007, n. 234/07, in parallelo al procedimento inerente le tariffe per l'attività di distribuzione di gas per il medesimo periodo regolatorio avviato dall'Autorità con la deliberazione 18 settembre 2007, n. 225/07.

Entrambi i procedimenti si inseriscono, poi, nell'ambito della sperimentazione triennale della metodologia di Analisi di Impatto della Regolazione (AIR), prevista dalla deliberazione 28 settembre 2005, n. 203/05.

Le proposte contenute nel presente documento per la consultazione tengono conto sia di quanto disposto in tema di qualità dei servizi gas in precedenti provvedimenti dell'Autorità sia di una ricognizione in corso con i distributori ed i venditori di gas, i cui primi esiti sono presentati nel documento stesso.

Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro il **31 marzo 2008**. Per la sola sezione del capitolo 11 intitolata "Verifica del gruppo di misura su richiesta dal cliente finale" i soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro il **20 marzo 2008**.*

Il risultato della consultazione sarà reso noto successivamente a tale data, attraverso la pubblicazione integrale nel sito internet dell'Autorità delle osservazioni ricevute.

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

La consultazione proseguirà attraverso la pubblicazione di un secondo documento per la consultazione, prevista entro il mese di maggio 2008. In tale occasione saranno presentate le risposte alle esigenze evidenziate nella prima fase di consultazione e per ciascuno degli aspetti esaminati, l'opzione di intervento preferita, di cui saranno ulteriormente approfondite le caratteristiche e le dimensioni tecnico-economiche.

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

Introduzione 5

1. Obiettivi generali dell'intervento dell'Autorità _____	5
2. L'Analisi di Impatto della Regolazione _____	6
<i>Finalità dell'AIR e tempi del procedimento</i> _____	6
<i>Fase di ricognizione</i> _____	9
3. Benchmarking internazionale sulla regolazione della qualità dei servizi gas _____	10

Parte I: Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione e misura del gas _____ 13

4. Contesto normativo di riferimento _____	13
5. Motivazioni economiche e sociali e obiettivi specifici _____	14
<i>Incentivi per i recuperi di sicurezza relativi all'anno 2006</i> _____	14
<i>Servizio di pronto intervento</i> _____	17
<i>Obiettivi specifici per il terzo periodo di regolazione</i> _____	18
6. Opzioni per il terzo periodo di regolazione _____	19
<i>Riduzione del numero delle dispersioni di gas sulle reti</i> _____	20
<i>Aumento del numero delle misure del grado di odorizzazione del gas</i> _____	21
<i>Servizio di pronto intervento</i> _____	23
<i>Modalità e gradualità di estensione del sistema dei recuperi di sicurezza</i> _____	25
7. Ulteriori proposte per il terzo periodo di regolazione _____	26
<i>Valorizzazione economica degli incentivi/penalità</i> _____	26
<i>Definizione dei livelli obiettivo</i> _____	27
<i>Procedura per l'effettuazione delle verifiche relative agli incentivi/penalità</i> _____	27
<i>Livello generale per pronto intervento ed obbligo di servizio</i> _____	30
<i>Deroghe relative alla percentuale annua minima di rete da ispezionare</i> _____	30
<i>Obblighi in materia di sostituzione delle condotte in ghisa</i> _____	31
<i>Nuovi obblighi di servizio in tema di protezione catodica delle reti in acciaio</i> _____	31
<i>Continuità del servizio di distribuzione del gas</i> _____	32
<i>Periodi di avviamento e di subentro</i> _____	33

Parte II: Qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas _____ 35

8. Contesto normativo di riferimento _____	35
9. Motivazioni economiche e sociali e obiettivi specifici _____	37

10. Opzioni per il terzo periodo di regolazione _____	40
11. Ulteriori proposte per il terzo periodo di regolazione _____	43
<i>Gradualità di estensione della regolazione della qualità commerciale</i> _____	43
<i>Verifica del gruppo di misura su richiesta dal cliente finale</i> _____	43
<i>Richiesta di preventivo per lavori semplici e complessi</i> _____	47
<i>Allineamento della qualità commerciale tra settore del gas e settore elettrico</i> _____	48
<i>Atti autorizzativi ed anticipazione degli appuntamenti</i> _____	50
Appendice 1. Benchmarking sulla regolazione della qualità della distribuzione di gas _____	52
Regno Unito _____	52
Irlanda _____	57
Paesi Bassi _____	59
Spagna _____	62
Belgio (Vallonia) _____	65
Ungheria _____	66
Appendice 2. Prime analisi quantitative sui dati di sicurezza nella distribuzione di gas _____	70
Appendice 3. Approfondimenti su incentivi per recuperi di sicurezza nel 2006 _____	74

Introduzione

1. Obiettivi generali dell'intervento dell'Autorità

- 1.1 L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) ha approvato con la deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04 (di seguito: deliberazione n. 168/04), il Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi gas), che ha definito la regolazione della qualità dei servizi gas nel secondo periodo regolatorio (dall'1 gennaio 2005 al 31 dicembre 2008) in continuità con quanto stabilito per il precedente periodo regolatorio (dall'1 gennaio 2001 al 31 dicembre 2004) per la qualità commerciale (deliberazione 2 marzo 2000, n. 47/00) e per la qualità tecnica (deliberazione 28 dicembre 2000, n. 236/00) dei servizi di distribuzione, vendita e misura del gas.
- 1.2 Con la deliberazione 26 settembre 2007, n. 234/07 (di seguito: deliberazione n. 234/07) l'Autorità ha avviato il procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di distribuzione, vendita e misura del gas per il terzo periodo di regolazione (dall'1 gennaio 2009 al 31 dicembre 2012). Tale procedimento è inserito nella sperimentazione dell'Analisi di Impatto della Regolazione (di seguito: AIR) e si svolge in parallelo all'analogo procedimento in materia di tariffe per l'attività di distribuzione di gas, avviato con la deliberazione 18 settembre 2007, n. 225/07.
- 1.3 Nella deliberazione n. 234/07 l'Autorità ha indicato le seguenti finalità generali:
 - a) garantire che standard di qualità, indennizzi ai clienti finali e incentivi per il miglioramento della qualità dei servizi siano definiti in coerenza con i provvedimenti adottati dall'Autorità in materia di regolazione della tariffe e corrispettivi per l'erogazione dei servizi di distribuzione e misura del gas, in particolare per quanto concerne la promozione degli investimenti finalizzati a migliorare aspetti di qualità non strettamente ricompresi nel sistema di standard e incentivi;
 - b) assicurare coerenza con gli obiettivi di sviluppo del mercato interno del gas e con la separazione tra attività di distribuzione e di vendita;
 - c) assicurare livelli di qualità nei servizi comparabili con i livelli di qualità raggiunti o proposti in altri Stati membri dell'Unione europea e omogenei sull'intero territorio nazionale per i clienti finali che si trovino in condizioni analoghe di erogazione dei servizi;
 - d) contribuire a promuovere la concorrenza, la non discriminazione tra i soggetti interessati, la trasparenza e la completezza dell'informazione;
 - e) favorire la convergenza delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi gas ed elettrici;
 - f) passare, nel terzo periodo di regolazione, dal sistema di adesione volontaria al sistema degli incentivi da parte dei distributori all'applicazione

obbligatoria di tale sistema con l'introduzione di penalità nel caso di miglioramento inferiore al corrispondente livello tendenziale.

- 1.4 Con la deliberazione 8 gennaio 2008, GOP 1/08, l'Autorità ha adottato il "Piano strategico triennale 2008-2010 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas" (di seguito: Piano strategico triennale 2008-2010) nel quale ha ribadito l'obiettivo strategico relativo allo sviluppo dei livelli di qualità dei servizi, declinandolo in tre obiettivi operativi tra i quali quello del miglioramento della qualità dei servizi di trasporto, distribuzione e misura del gas.
- 1.5 Le proposte contenute nel presente documento per la consultazione tengono conto anche delle problematiche:
 - a) connesse alle gare per il rinnovo delle concessioni per il servizio di distribuzione del gas, che potranno avere un significativo sviluppo nel corso del terzo periodo regolatorio, e della conseguente necessità di rafforzare gli obblighi informativi dei distributori nei confronti dell'Autorità per consentirle una efficace azione di vigilanza;
 - b) relative all'affidabilità della misura del gas fornito ai clienti finali con riferimento agli apparecchi di misura a membrana, rese note da recenti notizie di stampa, poi riprese e segnalate all'Autorità anche da Associazioni di consumatori, e della conseguente necessità di facilitare per i clienti finali la verifica del proprio misuratore di gas, assicurandone nel contempo la tempestività di effettuazione.
- 1.6 Il presente documento per la consultazione non contiene proposte in tema di:
 - a) qualità commerciale della vendita di gas in quanto esse verranno presentate in un successivo documento per la consultazione relativo alla regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas;
 - b) criteri di gara e di valutazione delle offerte per l'affidamento del servizio di distribuzione di gas; proposte in tal senso saranno sviluppate con il confronto dei soggetti interessati a valle del presente procedimento, fermo restando la validità della regolazione dell'Autorità in tema di qualità del servizio di distribuzione di gas al di là dei criteri che saranno definiti dai Ministri dello sviluppo economico e per gli affari regionali e le autonomie locali, sentita la Conferenza unificata e su parere dell'Autorità stessa.

2. L'Analisi di Impatto della Regolazione

Finalità dell'AIR e tempi del procedimento

- 2.1 L'AIR si inserisce nel quadro di azioni rivolte alla semplificazione ed alla manutenzione del quadro regolatorio, all'efficienza ed efficacia dei processi di comunicazione interni e di quelli dedicati ai consumatori, agli operatori ed alle istituzioni. L'AIR rientra, infatti, in un'organica strategia di semplificazione e razionalizzazione dei procedimenti amministrativi con lo scopo di:
 - a) chiarire le motivazioni alla base dell'intervento e gli obiettivi che l'Autorità intende perseguire;
 - b) valutare anticipatamente l'impatto dell'intervento in termini qualitativi e, ove possibile, quantitativi;

- c) migliorare la qualità complessiva della produzione degli atti, inclusa l'attività di interlocuzione con i soggetti regolati;
 - d) motivare l'opzione preferita.
- 2.2 L'Autorità considera lo svolgimento dell'AIR un completamento delle proprie modalità di intervento, già orientate a criteri di semplificazione, trasparenza ed efficacia; attraverso l'AIR intende, dunque, rendere pubbliche le ragioni che stanno alla base degli interventi regolatori più significativi e, in particolare, esplicitare le motivazioni degli approcci adottati rispetto ad altre possibili opzioni di intervento.
- 2.3 In ottemperanza al disposto di legge, l'Autorità, con delibera 28 settembre 2005, n. 203 (di seguito: deliberazione n. 203/05), ha avviato la sperimentazione della nuova metodologia, in scadenza il prossimo settembre. Il Direttore Generale, su mandato del Collegio, ha emanato, con determinazione 7 novembre 2005, n. 39 le linee operative sotto forma di "Guida per la sperimentazione dell'AIR nell'Autorità per l'energia elettrica e il gas".
- 2.4 Il Piano strategico triennale 2008-2010 dell'Autorità presenta tra i diversi obiettivi considerati strategici anche quello di portare a regime l'AIR, evidenziando così l'impegno consolidato per il continuo miglioramento della qualità della regolazione.
- 2.5 Nella deliberazione n. 234/07 l'Autorità ha stabilito di sottoporre il procedimento in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il terzo periodo di regolazione alla sperimentazione dell'AIR, ai sensi della deliberazione n. 203/05, per gli aspetti più rilevanti, in coerenza con quanto fatto per l'analogo procedimento in materia di qualità dei servizi elettrici, avviato con la deliberazione 27 settembre 2006, n. 209/06 e concluso con le deliberazioni 19 dicembre 2007, n. 333/07 (di seguito: deliberazione n. 333/07) e 27 dicembre 2007, n. 341/07.
- 2.6 Per ciascuna delle due parti in cui è suddiviso il presente documento per la consultazione, ovvero sicurezza e continuità del servizio di distribuzione e misura del gas (Parte I) e qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas (Parte II), vengono presentati il contesto normativo e gli effetti che la regolazione della qualità dei servizi gas ha prodotto finora per gli ambiti sui quali si intende intervenire. Inoltre, quando possibile, sono stati declinati gli obiettivi specifici dell'intervento dell'Autorità per i quali sono state formulate delle proposte di regolazione:
- a) per i temi rilevanti, tramite opzioni alternative, successivamente sottoposte a valutazione qualitativa secondo i criteri della metodologia AIR;
 - b) per ulteriori temi, attraverso singole modifiche e/o integrazioni a quanto attualmente in vigore.
- 2.7 In analogia con il procedimento di revisione della qualità dei servizi elettrici avviato con la deliberazione n. 209/06, le opzioni alternative presentate nel presente documento per la consultazione sono state valutate in modo preliminare alla luce dei seguenti criteri:
- a) *efficacia dell'intervento*, ovvero la capacità dell'opzione stessa di raggiungere l'obiettivo specifico indicato e, quindi, di perseguire un beneficio più o meno esteso e più o meno intenso per i clienti finali;

- b) *economicità per gli esercenti*, ovvero la minimizzazione dei costi sostenuti dalle imprese esercenti i servizi gas interessati per attuare le azioni necessarie a ottemperare l'opzione di regolazione considerata;
- c) *semplicità amministrativa*, ovvero la minimizzazione delle attività di amministrazione, vigilanza e controllo che devono essere eseguite in relazione a ciascuna opzione.
- 2.8 Ciascuno dei criteri indicati, poi, è stato valutato tramite una scala qualitativa a 5 livelli (“Alto”, “Medio-Alto”, “Medio”, “Medio-Basso”, “Basso”), presentando anche una “valutazione qualitativa complessiva”, che permette una prima scrematura delle opzioni più interessanti.
- 2.9 In esito all'esame delle osservazioni scritte pervenute verrà effettuata una seconda consultazione, prevista entro maggio 2008, che conterrà l'individuazione di dettaglio delle opzioni preferite; raccolte ed esaminate le osservazioni al secondo documento per la consultazione, l'Autorità prevede di emanare il provvedimento entro giugno 2008.
- 2.10 In tabella 1 vengono riportati i principali momenti previsti dal Piano Air per il procedimento in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il terzo periodo di regolazione.

Tabella 1 – Piano AIR di consultazione in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il terzo periodo di regolazione (2009-2012).

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

Fase di ricognizione

- 2.11 In data 30 ottobre 2007 la Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità ha organizzato un primo incontro con le Associazioni dei distributori e dei venditori di gas (Anigas, Assogas, Federestrattiva e FederUtility), principali destinatari del procedimento di revisione della regolazione dei servizi gas. Successivamente, le suddette Associazioni hanno fatto pervenire agli uffici dell'Autorità, in data 27 novembre 2007, un documento di sintesi contenente alcuni spunti di riflessione di carattere generale e punti di attenzione riguardanti le parti in cui è articolato l'attuale Testo integrato della qualità dei servizi gas.
- 2.12 Per quanto concerne le osservazioni di carattere generale, è possibile sintetizzarle come di seguito:
- a) richiesta di coerenza con i provvedimenti in materia di tariffe e corrispettivi per l'erogazione dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas ed allineamento con i provvedimenti in tema di standard nazionale di comunicazione, accesso alla rete di distribuzione, qualità dei servizi di call center e accertamento della sicurezza degli impianti interni dei clienti finali;
 - b) condivisione della proposta di rendere obbligatoria l'applicazione degli incentivi per la sicurezza a tutti i distributori definendo criteri applicativi e tempi di implementazione adeguati, evidenziando inoltre che l'introduzione di elementi economici (non solo penalità, ma anche incentivi) costituisce un fattore rilevante che incide sui criteri di competitività tra i distributori stessi;
 - c) richiesta che il meccanismo di incentivi/penalità, obbligatorio per tutti gli esercenti, venga adottato in modo graduale al fine di consentire ai distributori di gas di concentrare i propri sforzi finanziari/gestionali al miglioramento delle prestazioni relative ad una singola attività per ciascun anno termico, con conseguenti benefici in termini di risultati conseguibili;
 - d) richiesta di procedere ad un'operazione di taratura dell'attuale metodologia di verifica dei controlli sulla base di quanto emerso dalle verifiche già effettuate.
- 2.13 Nello specifico, per quanto concerne la sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas, relativamente al sistema di incentivi/penalità per i recuperi di sicurezza, le Associazioni dei distributori e dei venditori di gas ritengono necessario prevedere criteri:
- a) oggettivi per consentire l'effettiva applicazione omogenea delle regole;
 - b) premianti anche per il distributore che ha già livelli di sicurezza elevati e che mantiene elevato il livello di sicurezza del servizio (da non confondere con l'*over-quality*);
 - c) che non considerino fenomeni non direttamente governabili dal distributore.
- 2.14 Le Associazioni dei distributori e dei venditori di gas richiedono inoltre tempistiche adeguate di implementazione suggerendo:
- a) una prima fase di passaggio da adesione volontaria ad obbligatoria, senza penalità;

- b) una seconda fase di introduzione di penalità nel caso di miglioramento inferiore al livello tendenziale stabilito dall’Autorità.
- 2.15 In riferimento agli indicatori ed agli obblighi di sicurezza del servizio, le Associazioni dei distributori e dei venditori di gas evidenziano come alcuni parametri potrebbero essere rivisti anche in base alla dimensione degli impianti di distribuzione del gas ai quali fanno riferimento. A titolo esemplificativo:
- a) circa il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, in caso di impianti con un esiguo numero di chiamate per pronto intervento, gli obblighi di servizio possono essere consistentemente pregiudicati da un singolo evento;
 - b) circa l’ispezione della rete, l’attuale prescrizione relativa alla percentuale annua di rete da ispezionare condiziona l’efficienza dell’attività non permettendo – quanto meno in modo chiaro e non equivocabile – la possibilità di effettuare tale attività in un unico anno, diversamente da quanto previsto nel primo periodo regolatorio.
- 2.16 Per quanto concerne la qualità commerciale del servizio di distribuzione, le Associazioni dei distributori e dei venditori di gas propongono di non apportare modifiche su quanto già previsto in tema di appuntamenti, indennizzi automatici e lavori complessi. Si propone, altresì, che non siano rivisti in riduzione gli attuali livelli specifici di riferimento per l’esecuzione delle prestazioni, visto il notevole sforzo fatto fino ad oggi per il contenimento delle prestazioni fuori standard a seguito della precedente riduzione introdotta con la deliberazione n. 168/04. Infine, anche in relazione alla qualità commerciale propongono di inserire elementi premianti in modo analogo a quanto introdotto per la parte di continuità e sicurezza.
- 2.17 Per quanto concerne la verifica dei dati di qualità, le Associazioni dei distributori e dei venditori di gas ritengono che sia necessario introdurre un margine di flessibilità nel caso di verifica di corrispondenza (articolo 65 del Testo integrato della qualità dei servizi gas). Segnalano, inoltre, che sarebbe opportuno verificare la coerenza e l’esatta corrispondenza tra la tipologia dei controlli previsti attualmente nella deliberazione n. 168/04 e quelli definiti nella “Procedura per l’effettuazione dei controlli sui dati di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas comunicati dagli esercenti”.
- 2.18 La fase di ricognizione, che si concluderà entro marzo 2008, prevede la pianificazione di ulteriori incontri in modo da coinvolgere tutti i soggetti interessati dal procedimento, ivi incluse le Associazioni dei consumatori. A tal fine è già stato fissato, per fine febbraio 2008, un primo incontro con le Associazioni dei consumatori facenti parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) nel quale valutare le esigenze dei clienti finali all’interno del processo di revisione dell’attuale regolazione della qualità dei servizi gas.

3. Benchmarking internazionale sulla regolazione della qualità dei servizi gas

- 3.1 L’Autorità ha condotto un’analisi di benchmarking internazionale sulla regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas naturale in alcuni paesi europei (Regno Unito, Irlanda, Paesi Bassi, Spagna, Belgio e Ungheria).

L'analisi completa è riportata in Appendice 1 mentre, nel presente capitolo, se ne fornisce una sintesi.

- 3.2 È importante evidenziare che i diversi regimi regolatori applicati risentono fortemente delle caratteristiche strutturali dei mercati della distribuzione del gas naturale nei diversi paesi, in termini di numero di operatori coinvolti, tipologia delle reti, orografia, etc. Con riferimento al primo aspetto, occorre evidenziare che, a differenza dell'Italia, dove a valle del processo di ristrutturazione del settore il numero degli operatori è sceso negli ultimi dieci anni da circa 700 agli attuali 360, il numero di distributori in esercizio nei paesi analizzati risulta molto inferiore, variando da 1 (Irlanda) a 22 (Spagna).
- 3.3 Le caratteristiche principali della regolazione della qualità nei paesi analizzati, di interesse nell'ambito del processo di revisione del regime applicato nel contesto italiano, in concomitanza con l'avvio del nuovo periodo regolatorio, sono sintetizzate di seguito.

Sicurezza

- 3.4 Nel Regno Unito, accanto agli obblighi previsti nella licenza del servizio di distribuzione in tema di sicurezza, è previsto un sistema di incentivi/penalità finalizzato ad agevolare la sostituzione delle vecchie condotte in ghisa, che rappresentano ancora il 38% dell'intero sistema, e a ridurre le dispersioni di gas, sia per motivi di sicurezza sia per limitare le emissioni di gas ad effetto serra. Per il periodo 2008-2013 il regolatore ha inoltre proposto meccanismi innovativi di incentivazione per premiare gli operatori più virtuosi in tema di tutela ambientale e responsabilità sociale.
- 3.5 In Irlanda, dove opera un unico distributore, è stato introdotto un regime favorevole per la sostituzione delle tubature in ghisa, processo che si concluderà nel 2009. Per quanto riguarda gli altri aspetti della sicurezza, a partire dal secondo periodo regolatorio l'approccio è in parte cambiato, essendo stato introdotto un regime di incentivazione volto al contenimento dei costi sostenuti dall'impresa monopolista, in particolare per quanto riguarda la riduzione delle perdite, nel rispetto di alcuni standard minimi definiti dal regolatore.
- 3.6 Nei Paesi Bassi, in Spagna, in Belgio e in Ungheria non esiste un regime esplicito di incentivazione alla sicurezza ma vengono definiti degli standard che i distributori sono tenuti a rispettare; in Belgio sono previste delle penali in caso di mancato rispetto degli obblighi in tema di sicurezza.

Continuità

- 3.7 In tema di continuità del servizio, il regolatore inglese ha definito obblighi di comunicazione per i distributori relativi al numero e alla durata delle interruzioni non contrattuali del servizio di distribuzione. La regolazione della continuità è comunque particolarmente snella e non prevede incentivi per i recuperi di continuità.
- 3.8 In Irlanda non è attivo alcun meccanismo di monitoraggio delle interruzioni, dal momento che il problema è considerato trascurabile dal regolatore. Nei Paesi Bassi, in Spagna e in Ungheria, al contrario, accanto all'attività di monitoraggio è stato definito un meccanismo di compensazione legato all'andamento di uno o più indicatori di continuità del servizio; nel caso dei Paesi Bassi si tratta della durata

massima per singola interruzione non programmata, in Spagna della frequenza e della durata delle interruzioni, mentre in Ungheria gli indicatori di riferimento sono tre: la durata delle interruzioni, il volume di gas non erogato a causa delle interruzioni e un dropout indicator, che tiene conto tanto della durata delle interruzioni che del numero di utenti coinvolti. La compensazione in caso di mancato rispetto degli standard è automatica nei Paesi Bassi, mentre in Spagna è corrisposta solo in caso di reclamo del cliente. In Ungheria, accanto a penali in caso di mancato rispetto degli standard, esistono forme di incentivazione al raggiungimento di livelli di qualità superiori rispetto agli standard definiti. Occorre evidenziare che nei Paesi Bassi, oltre agli indennizzi dovuti ai clienti in caso di interruzioni prolungate del servizio, è previsto un sistema di incentivi/penali basato su un indicatore di continuità anche nella definizione dei ricavi ammessi.

- 3.9 In Belgio, infine, è operativa un'attività di monitoraggio di alcuni indicatori di continuità, a cui non si associa, però, analogamente al caso inglese, alcuna forma di compensazione.

Qualità commerciale

- 3.10 Allo scopo di rafforzare la tutela dei consumatori, il regolatore inglese ha recentemente proposto la trasformazione di tutti gli attuali standard generali di qualità commerciale (comunicazione di interruzioni pianificate del servizio, risposta alle chiamate di emergenza, risposta ai reclami, etc.) in obblighi da includere nella licenza o in standard specifici. Questa revisione si inserisce nel processo di convergenza delle disposizioni relative alla qualità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale.
- 3.11 Un trend di parziale convergenza è identificabile anche in Irlanda e Ungheria, mentre nei Paesi Bassi il processo è molto più sfumato e trova in buona parte spiegazione nel fatto che i meccanismi di regolazione nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale hanno diverse priorità; la regolazione della qualità della distribuzione gas, infatti, diversamente da quella nel settore elettrico, è soprattutto volta al mantenimento dell'attuale livello di qualità del servizio. Anche in Spagna non si è verificata una sostanziale convergenza della regolazione della qualità nei due settori, in ragione della relativa minore criticità delle performance degli operatori in tema di qualità nel settore del gas naturale.

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

4. Contesto normativo di riferimento

- 4.1 La sicurezza del servizio di distribuzione del gas è la salvaguardia delle persone e delle cose dai danni derivanti da esplosioni, da scoppi e da incendi provocati dal gas distribuito; essa dipende da un'adeguata odorizzazione del gas attraverso sostanze odorizzanti, finalizzata a consentire di avvertirne la presenza nell'aria ai fini della rapida individuazione di eventuali dispersioni di gas, da un servizio di pronto intervento che assicuri un rapido intervento in caso di chiamata tale da assicurare un tempestivo ripristino della sicurezza degli impianti, dalla eliminazione delle fughe di gas anche attraverso l'ispezione della rete di distribuzione e dalla protezione catodica delle reti in acciaio. La continuità del servizio di distribuzione riguarda invece il numero e la durata delle interruzioni della fornitura di gas ai clienti finali.
- 4.2 Il nostro Paese attribuisce grande importanza alla sicurezza nell'uso del gas: è del 1971 la prima legge che detta norme per la sicurezza dell'impiego del gas (legge 6 dicembre 1971, n. 1083). La legge n. 1083/71 si riferisce sia alla sicurezza della rete sia alla sicurezza degli impianti di utenza a gas. A partire da tale legge il Comitato Italiano Gas (di seguito: Cig) ha emanato una serie di norme tecniche Uni-Cig che hanno regolato sotto il profilo tecnico gli aspetti rilevanti della distribuzione del gas. In aggiunta a ciò, il Cig, dietro impulso dell'Autorità e con la collaborazione delle associazioni tecniche di settore, ha sviluppato una serie di Linee guida che hanno definito le modalità di effettuazione delle attività rilevanti per la sicurezza (odorizzazione del gas, pronto intervento, classificazione ed eliminazione delle dispersioni di gas, protezione catodica, emergenze e incidenti da gas).
- 4.3 Ulteriori riferimenti normativi rilevanti ai fini della sicurezza nella distribuzione di gas sono sia l'articolo 2050 del Codice Civile sia il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, che definisce il distributore come gestore di un pubblico servizio, con i conseguenti obblighi relativi anche alla sicurezza. In attuazione di tale decreto legislativo sono stati emanati sia dal Ministero dello Sviluppo Economico sia dall'Autorità ulteriori provvedimenti; tra questi giova ricordare in particolare il codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale, approvato dall'Autorità con la deliberazione 6 giugno 2006, n. 108/06, che ha definito il quadro delle relazioni tra distributore di gas ed utenti della rete di distribuzione.
- 4.4 La regolazione dell'Autorità in materia di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas è stata introdotta per la prima volta alla fine del 2000 con la deliberazione n. 236/00 che ha definito un sistema di obblighi di servizio per i distributori ed ha fissato i livelli nazionali base e di riferimento per alcuni indicatori rilevanti nonché gli obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati all'Autorità. Al termine del primo periodo di regolazione, l'Autorità ha emanato il Testo integrato della qualità dei servizi gas (deliberazione 29 settembre 2004, n. 168) con cui ha esteso l'applicazione della regolazione in tema di

sicurezza e continuità del servizio anche agli esercenti che in sede di prima attuazione erano stati esonerati, ha modificato alcuni indicatori ed ha introdotto nuovi obblighi di servizio.

- 4.5 Per evitare che un sistema di soli obblighi di servizio conducesse gli esercenti a ripiegamenti dei livelli di sicurezza verso i minimi obbligatori, l'Autorità ha deciso di stimolare i distributori di gas ad incrementare i livelli di sicurezza degli impianti di distribuzione, per ottenere un più generale allineamento agli standard di eccellenza già raggiunti in alcune zone del paese. Alla fine del 2005, a seguito di un'ampia consultazione dei soggetti interessati, l'Autorità ha quindi emanato la deliberazione 22 novembre 2005, n. 243/05 (di seguito: deliberazione n. 243/05) con la quale ha introdotto un sistema di incentivi per i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale che premia i comportamenti virtuosi di chi eroga un servizio caratterizzato da livelli di sicurezza migliori rispetto ai livelli minimi definiti dalla deliberazione n. 168/04.
- 4.6 Il sistema di incentivi introdotto nella regolazione della qualità dei servizi gas con la deliberazione n. 243/05 prevede due componenti indipendenti: la prima premia la riduzione delle dispersioni di gas segnalate da terzi rispetto al dato del biennio di riferimento 2003-2004, mentre la seconda incentiva un maggior numero di controlli del grado di odorizzazione del gas rispetto al minimo annuale obbligatorio definito nel Testo integrato della qualità dei servizi gas.
- 4.7 Ai fini del riconoscimento degli incentivi, gli impianti di distribuzione di gas sono suddivisi in base al grado di concentrazione dei clienti finali allacciati alla rete; per ognuna delle tre tipologie (ad alta, media e bassa concentrazione)¹ vengono definiti, con riferimento alla componente degli incentivi relativa alle dispersioni, livelli "obiettivo", da raggiungere entro il 2016, e "di riferimento" (o di eccellenza), oltre i quali non vengono riconosciuti premi. Gli incentivi non possono essere erogati per gli impianti di distribuzione del gas nei quali sia avvenuto un incidente da gas per responsabilità del distributore o per il quale non sia stato ancora possibile accertarne la responsabilità. Per il periodo 2006-2008 l'accesso da parte dei distributori al sistema degli incentivi è su base volontaria.

5. Motivazioni economiche e sociali e obiettivi specifici

Incentivi per i recuperi di sicurezza relativi all'anno 2006

- 5.1 Ai sensi dell'articolo 33, comma 33.2, del Testo integrato della qualità dei servizi gas, i distributori di gas che intendevano richiedere gli incentivi per recuperi di sicurezza per il 2006, primo anno di applicazione del sistema, dovevano comunicarlo all'Autorità entro il 31 marzo 2007.
- 5.2 I distributori di gas che hanno manifestato entro la data stabilita l'interesse ad accedere agli incentivi e che hanno successivamente confermato la loro richiesta, specificando attraverso il sistema telematico messo a disposizione dall'Autorità

¹

Si definiscono impianti di distribuzione ad alta, media e bassa concentrazione rispettivamente gli impianti per i quali vi siano non più di 5 metri di rete per cliente finale, più di 5 metri e non più di 10 metri di rete per cliente finale, più di 10 metri di rete per cliente finale.

gli impianti e le componenti degli incentivi (dispersioni e/o odorizzazione) ai quali erano interessati, sono stati 10 (dei quali 8 grandi, con più di 100.000 clienti finali allacciati, e 2 di dimensioni minori). Gli incentivi sono stati approvati con la deliberazione dell'Autorità 28 gennaio 2008, ARG/gas 6/08 (di seguito: deliberazione ARG/gas 6/08); i maggiori importi erogati riguardano la componente "dispersioni" (2.201.454,76 euro a fronte dei 1.178.367,55 euro per la componente "odorizzazione").

- 5.3 Gli impianti di distribuzione di gas naturale interessati dagli incentivi sono stati 564 al servizio di circa 4,4 milioni di clienti finali, rispetto ad un totale di circa 3.000 impianti in Italia che servono complessivamente oltre 19 milioni di clienti finali. Dei 564 impianti interessati dagli incentivi, 386, al servizio di circa 2,9 milioni di clienti finali, hanno avuto diritto alla sola componente legata all'odorizzazione, mentre 178, al servizio di circa 1,5 milioni di clienti finali, ad entrambe le componenti ("odorizzazione" e "dispersioni").
- 5.4 Il maggior numero di impianti di distribuzione interessati dalla componente legata all'odorizzazione rispetto a quello degli impianti interessati dalla componente legata alle dispersioni è con ogni probabilità da ricondursi alla maggiore semplicità del meccanismo di ottenimento della prima componente rispetto a quella legata alle dispersioni. Infatti, mentre l'effettuazione di un numero di misure di odorizzazione maggiore rispetto al minimo obbligatorio garantisce in maniera diretta l'ottenimento della componente "odorizzazione" degli incentivi, le attività e gli investimenti messi in atto da un distributore di gas per la riduzione delle dispersioni producono di norma effetti sulla componente "dispersioni" in tempi più lunghi e non sempre direttamente proporzionali.
- 5.5 Dall'analisi dei dati forniti dalle imprese per gli impianti per i quali sono stati richiesti gli incentivi emerge che il sistema di incentivazione introdotto dall'Autorità ha favorito il recupero di sicurezza nel servizio di distribuzione del gas naturale. In particolare e con riferimento ai distributori che hanno richiesto gli incentivi per recuperi di sicurezza, nel 2006:
 - a) per quanto riguarda la componente "dispersioni", pur essendo interessato dai recuperi nelle dispersioni di gas solo un terzo degli impianti di distribuzione gestiti dagli esercenti che hanno richiesto gli incentivi, le dispersioni su segnalazione di terzi sulle reti di distribuzione degli 8 distributori sono state 8.733 nel 2006, al netto delle dispersioni segnalate da personale dipendente, rispetto alla media di 11.352 dispersioni del biennio di riferimento 2003–2004; tale riduzione ha riguardato preferenzialmente le dispersioni localizzate su segnalazione di terzi su parti interrate degli impianti;
 - b) per quanto riguarda la componente "odorizzazione", il numero di misure di odorizzazione del gas ha superato di 4,6 volte il numero minimo obbligatorio previsto dal Testo integrato della qualità dei servizi gas (oltre 7.600 misure effettuate a fronte di circa 1.650 misure minime obbligatorie); inoltre, tali misure sono state tutte effettuate o con gascromatografo e documentate da rapporti di prova completi di stampa dello strumento che evidenziano l'esito della misura, o effettuate presso laboratori accreditati SINAL.
- 5.6 L'ottenimento della componente "dispersioni" degli incentivi per l'anno 2006 si è rivelata più impegnativa rispetto alla componente "odorizzazione". L'incentivo massimo ottenibile per la componente "dispersioni" è pari ad un massimo del 2% del vincolo dei ricavi della distribuzione dell'impianto interessato approvato dall'Autorità (nel caso in cui non si ottengano, per l'impianto stesso, incentivi per

la componente “odorizzazione”). La media ottenuta nel 2006 dai distributori che hanno ottenuto incentivi per tale componente è stata dell’1,33%, con un minimo dello 0,18% ed un massimo dell’1,80%.

- 5.7 Dall’analisi dei dati comunicati dai distributori all’Autorità relativamente agli anni 2005 e 2006, emerge che il livello effettivo medio nazionale dell’indicatore definito dall’articolo 33, comma 33.8, del Testo integrato della qualità dei servizi gas (numero di dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazioni di terzi per migliaio di clienti allacciati) è in lieve miglioramento: si passa infatti da 15,3 dispersioni per migliaio di clienti finali nel 2005 a 14,87 nel 2006 (confermando il trend di graduale miglioramento dal 2003, vedi Appendice 2).
- 5.8 In tabella 2 è inoltre riportata la distribuzione statistica per il 2006 dei valori dei livelli effettivi dell’indicatore “numero di dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazioni di terzi per migliaio di clienti allacciati” degli impianti di distribuzione suddivisi per tipologie di concentrazione. Dall’analisi dei dati in tabella emerge che, alla differenziazione dei livelli obiettivo tra alta e bassa-media concentrazione non corrisponde, nel 2006, una significativa differenza tra le relative distribuzioni dei livelli effettivi. Appaiono anzi più simili le distribuzioni relative alla bassa e alta concentrazione, che hanno livelli obiettivo diversi, di quanto lo siano le distribuzioni relative alla bassa e media concentrazione per le quali è stata fissato lo stesso livello obiettivo. La distribuzione al 20° percentile è inoltre quasi coincidente con il valore del livello obiettivo per la bassa e media concentrazione. Alla luce dell’andamento dei livelli effettivi nel 2006 appare di conseguenza opportuno valutare la possibilità di superare la differenziazione dei livelli obiettivo per tipologie di concentrazione.

Tabella 2 - Distribuzione dei livelli effettivi dell’indicatore di sicurezza di cui al comma 33.8 del Testo integrato della qualità dei servizi gas – Anno 2006

Distribuzione	Livello effettivo		
	Bassa concentrazione	Media concentrazione	Alta concentrazione
Massimo	434,78	73,73	714,29
80° percentile	21,75	16,88	22,25
Media	16,16	12,08	18,66
20° percentile	4,27	4,70	4,90
Minimo	0,18	0,21	0,73
Livello obiettivo	5	5	10

- 5.9 Dall’analisi dei dati comunicati all’Autorità dalle imprese emerge anche che:
- non sembra esservi una correlazione tra il grado di odorizzazione medio annuo del gas nell’impianto di distribuzione e il livello effettivo dell’indicatore “numero di dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazioni di terzi per migliaio di clienti allacciati”;
 - anche gli esercenti che non hanno richiesto gli incentivi per la componente “odorizzazione” hanno effettuato complessivamente nel 2006 un numero di misure di odorizzazione superiore in media del 30-40% al minimo obbligatorio (vedi Appendice 2); tuttavia, tali misure non sono tutte effettuate con gascromatografo o mediante analisi di campioni del gas effettuate presso laboratori accreditati SINAL. Il fenomeno è con ogni

probabilità attribuibile in buona parte all'efficacia delle campagne di controlli sulla qualità del gas condotte annualmente dall'Autorità con il supporto del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza e della Stazione Sperimentale Combustibili.

- 5.10 A fronte di un incentivo ottenibile per la componente "odorizzazione" massimo dello 0,26% del vincolo dei ricavi della distribuzione dell'impianto interessato, nel 2006 ben il 60% degli impianti che hanno ottenuto gli incentivi ha raggiunto la percentuale massima con un valore medio dello 0,25%.
- 5.11 I dati analizzati sembrerebbero indicare che la regolazione dell'Autorità in materia di misure del grado di odorizzazione è già efficace di per sé e che la componente degli incentivi legata all'odorizzazione non risulta particolarmente sfidante, a differenza di quella legata alle dispersioni. Sembrerebbe di conseguenza opportuno redistribuire gli incentivi disponibili a vantaggio di quest'ultima componente.

Servizio di pronto intervento

- 5.12 Il Testo integrato della qualità dei servizi gas prevede attualmente alcuni requisiti obbligatori per il servizio di pronto intervento, applicabili a tutti i distributori di gas, ed altri requisiti definiti per i soli soggetti che richiedono gli incentivi per recuperi di sicurezza.
- 5.13 I requisiti obbligatori per tutti i distributori di gas sono i seguenti:
- a) disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia;
 - b) attivare uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
 - c) pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento e comunicare tempestivamente in forma scritta i recapiti stessi ed ogni loro eventuale variazione ai venditori per la dovuta informazione ai clienti finali nonché all'Autorità;
 - d) inviare il personale incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento;
 - e) sospendere la fornitura di gas nel caso di dispersione a valle del punto di riconsegna fino a quando non sia stata eliminata la dispersione stessa;
 - f) dotarsi di strumenti, anche informatici, tali da assicurare la registrazione in modo cronologicamente consequenziale e inalterabile delle chiamate per pronto intervento e dell'ora di eliminazione delle dispersioni.
- 5.14 Ai distributori di gas naturale che intendono accedere agli incentivi, in aggiunta a quanto sopra indicato, è richiesto anche di disporre o di avvalersi per tutti gli impianti di distribuzione gestiti di uno o più centralini di pronto intervento che abbiano almeno le seguenti caratteristiche:
- a) registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute dal centralino di pronto intervento;

- b) registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento;
- c) registrazione di tipo informatico, per quanto attiene i dati telefonici, delle chiamate che siano risultate essere segnalazioni di pronto intervento;
- d) autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.

5.15 Le attività istruttorie ed ispettive condotte dall'Autorità nel 2007 nell'ambito del procedimento di approvazione degli incentivi per recuperi di sicurezza nel 2006 hanno evidenziato la fondamentale importanza del centralino di pronto intervento come "snodo" di gran parte delle attività connesse con la sicurezza della distribuzione di gas nonché la necessità di rendere più omogeneo il comportamento dei distributori anche attraverso indicazioni univoche di requisiti specifici.

Obiettivi specifici per il terzo periodo di regolazione

5.16 Alla luce degli elementi sopra illustrati, l'Autorità intende perseguire in materia di sicurezza del servizio di distribuzione di gas l'obiettivo generale di passare nel terzo periodo di regolazione dal sistema di adesione volontaria al sistema degli incentivi da parte dei distributori di gas naturale all'applicazione obbligatoria di tale sistema con l'introduzione di penalità nel caso di miglioramento inferiore al corrispondente livello tendenziale al fine di rafforzare il sistema degli incentivi/penalità per i recuperi di sicurezza e favorire il comportamento virtuoso in materia di sicurezza da parte di tutti i distributori di gas. Tale obiettivo generale si articola nei seguenti obiettivi specifici:

- A. favorire l'eliminazione delle dispersioni di gas sulle reti;
- B. razionalizzare l'allocazione degli incentivi/penalità per recuperi di sicurezza tra le diverse componenti;
- C. migliorare il servizio di pronto intervento e garantire omogeneità di comportamento tra i distributori.

5.17 Gli obiettivi specifici sopra elencati vengono considerati gli aspetti più rilevanti in materia di sicurezza del servizio di distribuzione sui quali applicare la metodologia dell'AIR; pertanto per ciascuno di essi vengono formulate nel seguito proposte di regolazione tramite opzioni alternative che sono sottoposte ad una valutazione qualitativa.

5.18 Nel presente documento per la consultazione vengono inoltre illustrate ulteriori proposte dell'Autorità relativamente ai seguenti aspetti specifici della regolazione della sicurezza del servizio di distribuzione del gas:

- a) individuazione di una modalità semplificata di valorizzazione economica di incentivi/penalità basata sull'utilizzo di parametri economici convenzionali legati al numero di clienti finali allacciati alla rete di distribuzione;
- b) definizione di una procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive sui dati relativi ai recuperi di sicurezza;
- c) conferma dell'attuale sistema di deroghe relative alla percentuale annua di rete da ispezionare;
- d) rafforzamento degli obblighi di servizio in materia di sostituzione delle condotte in ghisa;

- e) introduzione di obblighi di registrazione e comunicazione in materia di protezione catodica delle reti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale;
- f) conferma delle attuali disposizioni in materia di continuità del servizio di distribuzione;
- g) rafforzamento degli obblighi informativi per le località in avviamento e subentro (proposta applicabile anche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas).

6. Opzioni per il terzo periodo di regolazione

6.1 La formulazione di opzioni alternative per ciascun obiettivo di regolazione relativo alla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas risulta difficile, in particolare per l'obiettivo di regolazione A, poiché le proposte contenute nel presente documento per la consultazione beneficiano di un solo anno di sperimentazione del sistema di incentivi definito dall'Autorità con la deliberazione n. 243/05 per premiare i recuperi di sicurezza nella distribuzione di gas naturale.

6.2 Nel documento per la consultazione del 20 dicembre 2004 intitolato "Meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale" l'Autorità aveva ipotizzato che nel triennio di sperimentazione 2006-2008 avrebbero aderito al sistema incentivante la maggior parte dei grandi distributori di gas (con più di 100.000 clienti finali allacciati). A differenza di quanto ipotizzato, invece, nel 2006, primo anno di sperimentazione del meccanismo incentivante, hanno aderito solo 8 dei 29 grandi distributori di gas e 2 di dimensioni minori. Sulla base dei primi elementi raccolti nella ricognizione si può attribuire la minore adesione alle seguenti ragioni:

- a) una parte dei grandi distributori non è stata in grado di adeguare il proprio servizio di pronto intervento per rispettare i prerequisiti per l'accesso agli incentivi dall'1 gennaio 2006 (la deliberazione n. 243/05 che ha introdotto il sistema di incentivi è stata pubblicata in data 23 novembre 2005);
- b) alcuni grandi distributori sono stati frenati nell'aderire volontariamente al sistema incentivante dall'assenza di una procedura che definisse in modo certo e trasparente le modalità di effettuazione dei controlli e il loro effetto nel caso di esito negativo dei controlli stessi;
- c) un grande distributore è stato interessato su molti impianti dal cambio di odorizzante con conseguenti difficoltà a valutare correttamente i recuperi di sicurezza.

6.3 Per quanto riguarda i 10 distributori di gas che hanno aderito nel primo anno di sperimentazione al sistema di incentivi per recuperi di sicurezza, come evidenziato dagli allegati alla deliberazione ARG/gas 6/08 di determinazione dei recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale per l'anno 2006, non per tutti gli impianti di distribuzione è stato possibile, con riferimento alla componente "dispersioni", conseguire un recupero di sicurezza superiore a quello definito dall'Autorità. Le ragioni di tale fenomeno potrebbero essere ricondotte a:

- a) il ritardato effetto in termini di miglioramento della sicurezza delle misure adottate dal distributore di gas;

- b) l'ammontare non adeguato per il singolo impianto di distribuzione degli incentivi messi a disposizione dal sistema incentivante rispetto ai costi delle misure da mettere in atto dovuto:
 - (i) al valore troppo basso attribuito al Q_{max} , posto pari al 2% del vincolo dei ricavi di distribuzione (di seguito: VRD) approvato dall'Autorità, per definire il valore massimo degli incentivi;
 - (ii) alla formula di definizione dell'entità della componente "dispersioni" degli incentivi che li rende proporzionali al VRD, con il rischio di penalizzare impianti di distribuzione con un piccolo numero di clienti finali allacciati ma caratterizzati da un elevato numero di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi, e quindi maggiormente bisognosi di significativi recuperi di sicurezza;
 - c) un livello obiettivo eccessivamente sfidante rispetto alla situazione di partenza, con conseguenti elevate percentuali di miglioramento, difficilmente conseguibili.
- 6.4 Tali aspetti saranno adeguatamente investigati dagli Uffici dell'Autorità sulla base degli ulteriori elementi che verranno raccolti in esito alla pubblicazione del presente documento per la consultazione ed a seguito del secondo anno di sperimentazione del sistema di incentivi prima di pervenire alle determinazioni finali.

Riduzione del numero delle dispersioni di gas sulle reti

- 6.5 **OBIETTIVO DI REGOLAZIONE A.** Fermo restando l'obiettivo generale di passaggio ad un regime obbligatorio del sistema di incentivi/penalità per tutti i distributori di gas con la gradualità indicata al successivo punto 6.20, con riferimento all'obiettivo specifico di favorire l'eliminazione delle dispersioni di gas sulle reti si propone la valutazione delle seguenti opzioni alternative relative all'introduzione di alcune modifiche alla componente degli incentivi/penalità legata alla riduzione delle dispersioni:
- a) **opzione A.0 (opzione nulla)**, mantenere il sistema attuale definito per la componente "dispersioni";
 - b) **opzione A.1**, mantenere l'attuale formula di calcolo della componente "dispersioni", ma innalzare il Q_{max} al 2,5-3% del valore calcolato in modo convenzionale come indicato al successivo punto 7.3; tale opzione consentirebbe di elevare l'entità degli incentivi favorendo quindi un'azione più incisiva del distributore di gas anche negli impianti caratterizzati da VRD di piccola entità;
 - c) **opzione A.2**, mantenere l'attuale tetto massimo degli incentivi, confermando il Q_{max} al 2% del valore calcolato in modo convenzionale come indicato al successivo punto 7.3, ma definire una nuova formula di calcolo degli incentivi della componente "dispersioni" basata sull'attribuzione di un valore unitario ad ogni dispersione localizzata su segnalazione di terzi in meno rispetto al livello tendenziale definito dall'Autorità.
- 6.6 In via preliminare le opzioni presentate per l'obiettivo di regolazione A possono essere valutate alla luce dei criteri fissati sulla base delle seguenti considerazioni:

- a) con riferimento al criterio di *efficacia dell'intervento*, l'opzione più efficace sembra essere la A.2 poiché tiene conto in maniera diretta del numero di dispersioni effettivamente ridotte rispetto al livello tendenziale; l'opzione A.1 presenta un'efficacia inferiore poiché, pur innalzando il tetto massimo, potrebbe non compensare pienamente lo sforzo attuato dal distributore; l'opzione nulla è quella meno efficace;
- b) con riferimento al criterio di *economicità per gli esercenti*, l'opzione A.2 sembra essere quella che comporta benefici intermedi in termini di economicità, in funzione del valore unitario attribuito ad ogni dispersione localizzata su segnalazione di terzi in meno rispetto al livello tendenziale definito dall'Autorità; l'opzione A.1 sembra essere quella che massimizza i potenziali benefici economici per i distributori, mentre l'opzione nulla sembrerebbe presentare i minori benefici;
- c) con riferimento al criterio di *semplicità amministrativa*, l'opzione nulla e l'opzione A.1 sono equivalenti mentre l'opzione A.2 è caratterizzata da una maggiore semplificazione dell'azione amministrativa.

6.7 La tabella 3 riporta gli esiti della valutazione qualitativa preliminare delle opzioni relative all'obiettivo di regolazione A.

Tabella 3 – Valutazione qualitativa delle opzioni relative all'obiettivo di regolazione A

Criteri di valutazione qualitativa	Opzione A.0	Opzione A.1	Opzione A.2
Efficacia dell'intervento	Basso	Medio- Basso	Alto
Economicità per gli esercenti	Basso	Alto	Medio
Semplicità amministrativa	Medio	Medio	Alto
Valutazione qualitativa complessiva	Medio- basso	Medio	Medio-alto

6.8 Dalla valutazione qualitativa preliminare, l'opzione preferibile sembra essere la A.2 e se ne propone pertanto l'adozione.

Spunto di consultazione Q.1: Obiettivo di regolazione A: favorire l'eliminazione delle dispersioni di gas sulle reti

Condividete le opzioni alternative individuate dall'Autorità in tema di riduzione del numero di dispersioni? Se no, per quali motivi? Quali opzioni ulteriori suggerite di valutare? Quale pensate debba essere il valore unitario da attribuire ad ogni dispersione localizzata su segnalazione di terzi in meno rispetto al livello tendenziale definito dall'Autorità?

Si invitano i soggetti interessati a fornire elementi quantitativi in termini di costi e benefici annessi alle diverse opzioni presentate e in particolare a quella indicata come preferibile.

Aumento del numero delle misure del grado di odorizzazione del gas

6.9 **OBIETTIVO DI REGOLAZIONE B.** Con riferimento all'obiettivo specifico di razionalizzare l'allocatione degli incentivi/penalità per recuperi di sicurezza tra le diverse componenti si propone la valutazione delle seguenti opzioni alternative:

- a) **opzione B.0 (opzione nulla)**, mantenere il sistema attuale definito per la componente “odorizzazione”;
- b) **opzione B.1**, dimezzare rispetto alla situazione attuale ed a parità di incremento del numero di misure del grado di odorizzazione, l’importo della componente “odorizzazione” erogato; le risorse liberate verrebbero interamente utilizzate per incrementare gli importi riconosciuti per recuperi legati alla componente “dispersioni”;
- c) **opzione B.2**, eliminare la componente per recuperi di sicurezza legata alle misure di odorizzazione del gas; anche in questa opzione le risorse liberate verrebbero interamente utilizzate per incrementare gli importi riconosciuti per recuperi legati alla componente “dispersioni”;
- d) **opzione B.3**, come l’opzione B.1 ed elevare almeno del 50% il numero minimo annuo obbligatorio di misure del grado di odorizzazione, tenuto conto di quanto mediamente evidenziato nel corso del 2006 (vedi Appendice 2); anche in questa opzione, come per la B.2, le risorse liberate verrebbero interamente utilizzate per incrementare gli importi riconosciuti per recuperi legati alla componente “dispersioni”.

6.10 In via preliminare le opzioni presentate per l’obiettivo di regolazione B possono essere valutate alla luce dei criteri fissati sulla base delle seguenti considerazioni:

- a) con riferimento al criterio di *efficacia dell’intervento*, l’opzione B.3 comporta il massimo dell’efficacia poiché risponde all’obiettivo di una più razionale distribuzione delle risorse dedicate agli incentivi e incorpora anche un sicuro impatto di maggiore sicurezza per gli impianti di distribuzione di gas; le opzioni B.1 e B.2 presentano un’efficacia inferiore mentre l’opzione nulla è quella meno efficace perché non prevede alcun riequilibrio;
- b) con riferimento al criterio di *economicità per gli esercenti*, l’opzione B.2 è quella che comporta i maggiori rischi economici per i distributori perché cancella la componente degli incentivi, meno difficile da ottenere, e sposta tutte le risorse su una componente piuttosto sfidante; l’opzione B.3 non cancella la componente degli incentivi ma comporta anche l’acquisizione dei maggiori costi per l’effettuazione obbligatoria delle misure del grado di odorizzazione del gas, costi peraltro già in parte sostenuti in base ad una prassi consolidata da parte degli esercenti; anche l’opzione B.1, si pone in posizione intermedia mentre l’opzione nulla è ovviamente quella che minimizza i rischi perché lascia la situazione invariata,;
- c) con riferimento al criterio di *semplicità amministrativa*, l’opzione B.2 è da valutare come la più semplice dal punto di vista amministrativo poiché concentra l’attività di controllo dell’Autorità su un unico fattore; le altre opzioni possono essere considerate di onerosità equivalente.

6.11 La tabella 4 riporta gli esiti della valutazione qualitativa preliminare delle opzioni relative all’obiettivo di regolazione B.

Tabella 4 – Valutazione qualitativa delle opzioni relative all’obiettivo di regolazione B

Criteria di valutazione qualitativa	Opzione B.0	Opzione B.1	Opzione B.2	Opzione B.3
Efficacia dell’intervento	Basso	Medio	Medio	Alto

Economicità per gli esercenti	Alto	Medio	Basso	Medio
Semplicità amministrativa	Medio	Medio	Alto	Medio
Valutazione qualitativa complessiva	Medio	Medio	Medio	Medio-alto

6.12 Dalla valutazione qualitativa preliminare, l'opzione preferibile sembra essere la B.3 e se ne propone pertanto l'adozione. Sempre al fine di garantire il rafforzamento dell'attività di misura del grado di odorizzazione del gas si propone di introdurre vincoli più stringenti sull'effettuazione delle misure stesse, ad esempio prevedendo che l'obbligo sul numero minimo di misure annuali del grado di odorizzazione del gas debba essere rispettato con l'ulteriore vincolo che per ciascun punto di misura non possa essere effettuata ogni anno più di una misura del grado di odorizzazione.

Spunto di consultazione Q.2: Obiettivo di regolazione B: razionalizzazione dell'allocazione degli incentivi/penalità per recuperi di sicurezza tra le diverse componenti

Condividete le opzioni alternative individuate dall'Autorità in tema di razionalizzazione dell'allocazione degli incentivi/penalità per recuperi di sicurezza tra le diverse componenti? Se no, per quali motivi? Quali opzioni ulteriori suggerite di valutare? Condividete la proposta di introdurre vincoli più stringenti sull'effettuazione delle misure del grado di odorizzazione del gas? Quali vincoli suggerite di valutare?

Si invitano i soggetti interessati a fornire elementi quantitativi in termini di costi e benefici annessi alle diverse opzioni presentate e in particolare a quella indicata come preferibile.

Servizio di pronto intervento

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

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

servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas, integrate dall'indicazione che debba essere data risposta a chi chiama per pronto intervento entro massimo 60 secondi;

- c) **opzione C.2**, introdurre l'obbligo per ogni distributore di gas di disporre o di avvalersi per tutti gli impianti di distribuzione gestiti di uno o più centralini di pronto intervento che abbiano almeno le caratteristiche ora previste per gli esercenti che richiedono gli incentivi.

6.14 In via preliminare le opzioni presentate per l'obiettivo di regolazione C possono essere valutate alla luce dei criteri fissati sulla base delle seguenti considerazioni:

- a) con riferimento al criterio di *efficacia dell'intervento*, l'opzione più efficace sembra essere la C.1 poiché introduce requisiti più stringenti che garantiscono una gestione completamente controllata e garantita del servizio di pronto intervento; l'opzione C.2 presenta un'efficacia inferiore non prevedendo il presidio di personale 24 ore su 24 dei centralini; l'opzione nulla è quella meno efficace;
- b) con riferimento al criterio di *economicità per gli esercenti*, l'opzione C.1 è quella che comporta i maggiori costi. L'opzione nulla è ovviamente quella che minimizza i costi perché lascia la situazione invariata, mentre l'opzione C.2, si pone in posizione intermedia;
- c) con riferimento al criterio di *semplicità amministrativa*, l'opzione nulla è la più onerosa in quanto comporta maggiore complessità di verifica da parte dell'Autorità e minore disponibilità di dati registrati, con particolare riferimento ai procedimenti istruttori necessari all'approvazione degli incentivi/penalità. Le altre opzioni appaiono invece equivalenti.

6.15 La tabella 5 riporta gli esiti della valutazione qualitativa preliminare delle opzioni relative all'obiettivo di regolazione C.

Tabella 5 – Valutazione qualitativa delle opzioni relative all'obiettivo di regolazione C

Criteri di valutazione qualitativa	Opzione C.0	Opzione C.1	Opzione C.2
Efficacia dell'intervento	Basso	Alto	Medio
Economicità per gli esercenti	Alto	Basso	Medio- basso
Semplicità amministrativa	Basso	Medio - Alto	Medio - Alto
Valutazione qualitativa complessiva	Medio- basso	Medio-alto	Medio-basso

6.16 Dalla valutazione qualitativa preliminare, l'opzione preferibile sembra essere la C.1 e se ne propone pertanto l'adozione. Nel parallelo procedimento che l'Autorità sta svolgendo per la definizione delle tariffe per l'attività di distribuzione e misura del gas naturale per il terzo periodo di regolazione verrà rivisto il perimetro di costi da considerare nella fissazione dei livelli tariffari, in modo da consentire la copertura dei costi derivanti alle imprese per l'introduzione dei nuovi obblighi di servizio in tema di pronto intervento.

Spunto di consultazione Q.3: Obiettivo di regolazione C: miglioramento del servizio di pronto intervento e omogeneizzazione del comportamento tra i distributori

Condividete le opzioni alternative individuate dall’Autorità in tema di pronto intervento? Se no, per quali motivi? Quali opzioni ulteriori suggerite di valutare? Ritenete che debbano essere previsti criteri di ridondanza del centralino di pronto intervento per assicurare in ogni caso una risposta alla chiamata?

Si invitano i soggetti interessati a fornire elementi quantitativi in termini di costi e benefici annessi alle diverse opzioni presentate e in particolare a quella indicata come preferibile.

Modalità e gradualità di estensione del sistema dei recuperi di sicurezza

6.17 Al fine di rafforzare il sistema dei recuperi di sicurezza e favorire il comportamento virtuoso in materia di sicurezza da parte di tutti i distributori di gas l’Autorità intende passare nel terzo periodo di regolazione all’applicazione obbligatoria per tutti i distributori di gas di un sistema che preveda sia incentivi sia penalità con una valorizzazione “simmetrica” degli stessi, cioè con importi positivi o negativi di pari valore a parità di miglioramento o peggioramento. Nel nuovo sistema verrà inoltre definito un livello minimo di prestazione da considerare obbligo di servizio, cioè al di sotto del quale non sia consentito posizionarsi, pena la sanzionabilità dell’esercente ai sensi della legge n.481/95 istitutiva dell’Autorità.

Spunto di consultazione Q.4: Modalità di estensione del sistema dei recuperi di sicurezza

Condividete la proposta dell’Autorità di valorizzazione simmetrica degli incentivi/penalità? Se no, per quali motivi?

6.18 L’Autorità è consapevole che il passaggio al nuovo sistema obbligatorio dovrà avvenire con la necessaria gradualità, come richiesto in fase di ricognizione dalle Associazioni dei distributori e venditori di gas, per consentire da una parte agli esercenti di adeguare procedure e sistemi informativi e, dall’altra, all’Autorità di definire adeguate modalità di vigilanza e controllo.

6.19 Un passaggio con adeguata gradualità dalla fase attuale di adesione volontaria al sistema incentivante ad una fase obbligatoria con incentivi/penalità per tutti i distributori di gas si rende necessaria anche per i seguenti motivi:

- a) l’elevata volatilità dei dati relativi alle dispersioni localizzate su segnalazione di terzi in impianti di piccole dimensioni rende opportuni ulteriori approfondimenti e l’individuazione di meccanismi in grado di mitigarla prendendo in considerazione periodi di riferimento superiori all’anno;
- b) la sperimentazione del sistema attraverso una prima fase volontaria consente ai distributori di piccole dimensioni di esplorare possibilità di aggregazione da adottare nella successiva fase obbligatoria.

- 6.20 Alla luce di tali considerazioni si propone di prevedere che il passaggio al nuovo sistema avvenga in due fasi:
- a) una prima fase, coincidente con il biennio 2009-2010, nella quale sia prevista:
 - (i) l'adesione obbligatoria per i distributori di gas che servono più di 50.000 clienti finali, con applicazione di incentivi/penalità;
 - (ii) l'adesione volontaria per i distributori di gas che servono fino a 50.000 clienti finali, con applicazione dei soli incentivi;
 - b) una seconda fase, coincidente con il biennio 2011-2012, nella quale sia prevista l'adesione obbligatoria per tutti i distributori di gas, con applicazione di incentivi/penalità.

Spunto di consultazione Q.5: Gradualità di passaggio dall'adesione volontaria al sistema obbligatorio di incentivi/penalità per recuperi di sicurezza

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

7. Ulteriori proposte per il terzo periodo di regolazione

Valorizzazione economica degli incentivi/penalità

- 7.1 Il Testo integrato della qualità dei servizi gas prevede un meccanismo di valorizzazione economica degli incentivi/penalità di sicurezza basato sui vincoli dei ricavi della distribuzione approvati dall'Autorità per le località servite dagli impianti che beneficiano degli incentivi. Tali vincoli costituiscono infatti i fattori moltiplicativi degli indicatori che quantificano i miglioramenti ottenuti in termini di riduzione delle dispersioni ed incremento delle misure del grado di odorizzazione.
- 7.2 L'attuazione del meccanismo nel primo anno di applicazione ha evidenziato che il legame degli incentivi/penalità con i vincoli dei ricavi rende più complessa l'azione amministrativa perché richiede l'incrocio e l'elaborazione di dati tariffari e di qualità del servizio non sempre agevolmente allineabili poiché raccolti con tempistiche differenti e per esigenze diverse.
- 7.3 Si propone quindi di semplificare la valorizzazione degli incentivi/penalità mediante l'utilizzo di parametri economici convenzionali prefissati, sostituendo nelle formule per il calcolo degli incentivi/penalità la sommatoria dei vincoli dei ricavi delle località servite dall'impianto di distribuzione di gas con il prodotto tra il numero dei clienti finali serviti dall'impianto al 31 dicembre dell'anno precedente a quello preso in esame e un valore convenzionale medio annuo pari a 130-170 euro all'anno per cliente finale allacciato (VAL_{CONV}). Tale proposta può essere attuata già a partire dagli incentivi da riconoscere per l'anno 2008. Le formule di cui ai commi 33.5 e 33.13 del Testo integrato della qualità dei servizi gas sarebbero quindi sostituite rispettivamente dalle seguenti:

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

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

Spunto di consultazione Q.6: Valorizzazione economica degli incentivi/penalità

Condividete le proposte in materia di valorizzazione economica degli incentivi/penalità? Se no, per quali motivi? Condividete la proposta di adottare tale modalità già a partire dagli incentivi 2008? Se no, per quali motivi?

Definizione dei livelli obiettivo

- 7.4 Sulla base dei dati riportati in tabella 2, l'Autorità ritiene opportuno, ai fini di una semplificazione dell'attuale sistema incentivante:
- eliminare la differenziazione degli impianti di distribuzione di gas in funzione del grado di concentrazione dei clienti finali allacciati alla rete;
 - fissare un unico livello obiettivo pari a 5 per tutti gli impianti di distribuzione di gas, corrispondente al 20° percentile dei dati comunicati all'Autorità dai distributori di gas.

Spunto di consultazione Q.7: Livelli obiettivo

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

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

- 7.5 L'Autorità, in vista della graduale estensione a tutti i distributori del sistema di incentivi/penalità per recuperi di sicurezza, intende emanare, in analogia a quanto già fatto per i controlli sui dati di qualità, una procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive relative ai dati di sicurezza trasmessi dai distributori. Tale documento, fermi restando i poteri di vigilanza dell'Autorità, definirà in maniera dettagliata le modalità di controllo in campo dei dati comunicati dagli esercenti, anche a garanzia degli esercenti interessati.
- 7.6 L'Autorità intende infatti sottoporre ogni anno a verifica ispettiva un campione dei distributori che aderiscono al sistema di incentivi/penalità e ritiene che la diffusione della procedura di effettuazione dei controlli favorisca la massima collaborazione degli esercenti nonché uno svolgimento più rapido ed ordinato dei controlli stessi. A tale scopo la procedura prevederà che ai distributori interessati venga fornita con alcuni giorni di anticipo la check list che sarà utilizzata dai controllori.
- 7.7 La procedura per l'effettuazione dei controlli sarà proposta integralmente nel secondo documento per la consultazione ma si ritiene opportuno anticipare già nel presente documento le considerazioni dell'Autorità su due aspetti specifici:
- le modalità di verifica dei dati relativi alla componente degli incentivi/penalità legata alla riduzione del numero di dispersioni;

- b) gli effetti economici delle eventuali non conformità riscontrate nelle verifiche.
- 7.8 Per quanto riguarda il primo aspetto, si propone la seguente procedura per la verifica dei dati relativi alle dispersioni:
- a) i controllori richiedono all' esercente di fornire l'elenco di tutte le registrazioni vocali delle telefonate ricevute dal recapito telefonico con linea fissa dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento relativamente all'impianto di distribuzione oggetto di controllo;
 - b) si individua in maniera casuale un campione di tracce da verificare; si ascolta la registrazione della telefonata relativa a ciascuna delle tracce selezionate e si registra nella tabella di riscontro il numero della traccia;
 - c) si verifica se la chiamata ascoltata è registrata nell'elenco delle chiamate pervenute al recapito telefonico di pronto intervento; in caso contrario deve essere individuata la motivazione dell'assenza;
 - d) se la chiamata è presente nell'elenco, si verifica se la segnalazione è registrata anche nella Tabella N di cui all'articolo 62 del Testo integrato della qualità dei servizi gas; in caso contrario deve essere individuata la motivazione dell'assenza;
 - e) se la chiamata è presente nella Tabella N, si registra nella tabella di riscontro la tipologia della segnalazione di pronto intervento; se la tipologia della segnalazione è quella di cui all'art. 9, comma 9.3, lettera a) del Testo integrato della qualità dei servizi gas, si verifica se la dispersione relativa è stata riportata nella Tabella O di cui all'articolo 62; se non è stata registrata in Tabella O deve essere individuata la motivazione dell'assenza;
 - f) se la tipologia della segnalazione non è quella di cui all'articolo 9, comma 9.3, lettera a), si verifica se l'attribuzione della tipologia è corretta;
 - g) se la dispersione è stata riportata nella Tabella O, si verifica se la dispersione è stata attribuita a segnalazione di personale del distributore o di imprese che lavorano per suo conto; in tal caso si verifica la correttezza dell'attribuzione;
 - h) infine i controllori rilevano il numero delle non conformità riscontrate e riportano questi dati sul verbale di ispezione.
- 7.9 La verifica di cui alla precedente lettera g) potrebbe essere superata eliminando, nel calcolo degli incentivi/penalità per la componente "dispersioni", la distinzione tra dispersioni riscontrate a seguito di segnalazione da parte di personale del distributore o di imprese che lavorano per suo conto e dispersioni riscontrate a seguito di segnalazione di altri soggetti terzi rispetto all' esercente. Tale distinzione, infatti, produce difficoltà nell'attività amministrativa di verifica e controllo da parte degli uffici dell'Autorità e non risulta numericamente rilevante perché riguarda solo il fenomeno marginale di segnalazioni effettuate dal personale del distributore o di imprese che lavorano per suo conto nel corso di attività diverse da quelle di ispezione programmata delle reti. Si propone pertanto l'eliminazione di tale distinzione.
- 7.10 Per quanto riguarda i distributori che dispongono di uno o più centralini di pronto intervento centralizzati per più impianti di distribuzione di gas si propone che le chiamate che non generano eventi di pronto intervento (ad esempio errori del chiamante che necessita di altri servizi, ad esempio commerciali), che non

possono essere quindi attribuite ad un singolo impianto di distribuzione siano registrate in un apposito elenco. Da tale elenco si estrarrà casualmente un campione per verificare che si tratti effettivamente di chiamate non attinenti il pronto intervento.

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

Condividete la proposta di definire una procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive relative agli incentivi/penalità? Se no, per quali motivi? Condividete la procedura proposta per la verifica delle dispersioni? Se no, per quali motivi?

7.11 Per quanto riguarda gli effetti economici delle eventuali non conformità riscontrate nelle verifiche si propone di definire un indicatore pari al rapporto, espresso in percentuale, tra il numero delle non conformità riscontrate e la dimensione del campione controllato e di stabilire che:

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

7.12 L'Autorità intende adottare gli effetti economici sopra descritti nelle verifiche ispettive che verranno condotte nel 2008 e nel 2009 con riferimento ai dati del 2007 e del 2008.

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

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

Livello generale per pronto intervento ed obbligo di servizio

- 7.13 Il comma 11.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas impone al distributore l'“obbligo di servizio” di arrivare sul luogo di intervento entro 60 minuti dalla chiamata di pronto intervento per almeno il 90% delle chiamate. L'articolo 23 del medesimo Testo integrato impone al distributore il rispetto di un “livello generale” pari al 95% delle chiamate con arrivo sul luogo di pronto intervento entro 60 minuti e dispone il pagamento di una penalità pari a 500 euro per ogni intervento mancante al raggiungimento del livello generale stesso. Se il rispetto del “livello generale” è presidiato dal descritto sistema di penalità automatiche, il rispetto dell'“obbligo di servizio” è affidato ai procedimenti sanzionatori di cui all'articolo 2, comma 20, lett. c), della legge n. 481/95.
- 7.14 Stante la non sovrapposibilità di due meccanismi di reazione amministrativa, alla luce del principio del “*ne bis in idem*”, resta inteso che qualora un esercente non soddisfi né il “livello generale”, né l' “obbligo di servizio”, fermo restando l'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti del distributore di gas inadempiente all'“obbligo di servizio”, le penalità da applicare al medesimo distributore per il mancato rispetto del “livello generale” sono calcolate con riferimento agli interventi mancanti al raggiungimento di tale livello generale compresi nella fascia tra il 90% (“obbligo di servizio”) ed il 95% (“livello generale”).
- 7.15 L'Autorità ritiene infine opportuno, come peraltro richiesto dalle Associazioni dei distributori e venditori di gas, introdurre specifiche disposizioni circa il servizio di pronto intervento in caso di impianti di distribuzione con un esiguo numero di chiamate affinché il rispetto del livello generale e degli obblighi di servizio non sia pregiudicato da un singolo evento. A tal fine si propone di introdurre una franchigia assoluta pari ad un evento per gli impianti di distribuzione di gas che servono fino a 1.000 clienti finali.

Spunto di consultazione Q.10: Livello generale ed obblighi di servizio per pronto intervento

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

Deroghe relative alla percentuale annua minima di rete da ispezionare

- 7.16 Le Associazioni dei distributori e dei venditori di gas, in fase di ricognizione, hanno espresso l'esigenza che l'Autorità fornisca un'interpretazione univoca sul sistema di deroghe agli obblighi di servizio relativi alla percentuale annua minima di rete da ispezionare previste al comma 11.3 del Testo integrato della qualità dei servizi gas.
- 7.17 A tale proposito si ricorda che l'Autorità ha già fornito l'interpretazione univoca di tali obblighi nella relazione tecnica di accompagnamento della deliberazione n. 168/04 nella quale sono state riportate in dettaglio le fasi nella quali si articola l'attività di vigilanza sul rispetto degli obblighi relativi all'ispezione programmata delle reti. Si rimanda quindi alla relazione tecnica per l'approfondimento del tema, ribadendo comunque che il sistema di deroghe vigente, che si intende confermare, contempla già la possibilità di non ottemperare all'obbligo minimo annuale per i

due anni successivi a quello nel quale sia stata effettuata l'ispezione dell'intera rete.

Spunto di consultazione Q.11: Deroghe relative alla percentuale annua minima di rete da ispezionare

Condividete la proposta di confermare le attuali deroghe relative alla percentuale annua minima di rete da ispezionare? Se no, per quali motivi?

Obblighi in materia di sostituzione delle condotte in ghisa

- 7.18 Dall'analisi dei dati comunicati dai distributori all'Autorità emerge un sostanziale rispetto dell'obbligo di servizio di sostituzione o risanamento della ghisa con giunti canapa e piombo (minimo il 30% rispetto a quanto in esercizio al 31 dicembre 2003 entro il 31 dicembre 2008 e completamento entro il 31 dicembre 2014); nei primi due anni di attuazione dell'obbligo (2005 e 2006), infatti, i distributori, complessivamente, hanno provveduto a risanare o sostituire poco più del 13% del totale della rete in ghisa interessata, pur con qualche disomogeneità tra i vari esercenti. Nel 2005 la ghisa con giunti canapa e piombo sostituita o risanata è stata pari a oltre 600 chilometri (vedi Appendice 2).
- 7.19 L'Autorità, al fine di favorire l'attuazione dell'obbligo di servizio nonché la vigilanza sul rispetto dello stesso, ritiene opportuno rafforzare le attuali disposizioni prevedendo per il distributore di gas ulteriori obblighi intermedi di servizio per la sostituzione o risanamento della ghisa con giunti canapa e piombo per il periodo 2009 – 2014; fermi restando gli obblighi di cui al punto precedente punto e con riferimento a quanto in esercizio al 31 dicembre 2003, si propone di prevedere un obbligo di servizio di sostituzione o di risanamento pari:
- a) minimo il 50% entro il 31 dicembre 2010;
 - b) minimo il 70% entro il 31 dicembre 2012.

Spunto di consultazione Q.12: Sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo

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

Nuovi obblighi di servizio in tema di protezione catodica delle reti in acciaio

- 7.20 La protezione catodica delle reti in acciaio deve essere attuata al fine di prevenire il fenomeno della corrosione che può avvenire nei materiali metallici posti a contatto con ambienti aggressivi o in presenza di correnti disperse generate da strutture interferenti. L'Autorità attribuisce una grande importanza al contributo che l'attività di protezione catodica fornisce alla riduzione del rischio di dispersioni di gas. Il Testo integrato della qualità dei servizi gas ha finora limitato gli obblighi di servizio di registrazione e comunicazione dei dati all'Autorità in materia di protezione catodica ai soli distributori di gas naturale per tenere conto, nella regolazione, delle maggiori difficoltà di applicazione della stessa da parte di

soggetti che operano normalmente in situazioni territoriali più disagiate e meno concentrate.

- 7.21 Tuttavia si ritiene che debba essere valutata l'opportunità di rafforzare, anche per i distributori di gas diversi dal gas naturale, gli obblighi di servizio di registrazione e comunicazione sullo stato di effettiva protezione catodica delle reti in acciaio. A tal fine si propone, attraverso il contributo dell'Associazione per la Protezione dalle Corrosioni Elettrolitiche (Apce) di:
- a) individuare una metodologia, semplificata rispetto a quella prevista per il gas naturale, che consenta di stabilire se la rete sia o meno in protezione catodica secondo quanto previsto dalla legislazione e dalla normativa tecnica vigente in materia;
 - b) elaborare specifiche linee guida relative alla protezione catodica che prevedano anche la compilazione di un "Rapporto annuale dello stato elettrico della rete".

Spunto di consultazione Q.13: Registrazione e comunicazione in materia di protezione catodica delle reti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale

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

Continuità del servizio di distribuzione del gas

- 7.23 L'Autorità con il Testo integrato della qualità dei servizi gas ha regolato anche la continuità del servizio soprattutto perché la riattivazione del gas rappresenta un momento di potenziale rischio per il cliente finale. La regolazione della continuità ha sempre mirato, quindi, non tanto a contenere la durata delle interruzioni, quanto a vigilare sul fenomeno delle interruzioni stesse, attraverso il monitoraggio del loro numero e durata, e, soprattutto, del fatto che i distributori provvedessero a dare un adeguato preavviso ai clienti finali interessati dall'interruzione, qualora programmata.
- 7.24 I dati comunicati dai distributori evidenziano che ad oggi il fenomeno delle interruzioni si rivela marginale, con un numero di clienti finali coinvolti pari a circa 220.000 su un totale di oltre 19 milioni. Di questi, 160.000 clienti finali sono coinvolti in interruzioni con preavviso e solo 60.000 in interruzioni senza preavviso. Prevalgono inoltre, in modo significativo, le interruzioni brevi (con durata non superiore a due ore).
- 7.25 La marginalità del fenomeno delle interruzioni della fornitura di gas potrebbe giustificare la semplificazione della regolazione attuale della continuità; tuttavia, il perdurare di interventi di sostituzione o risanamento di reti in ghisa e in acciaio non protetto, nonché i rischi connessi con il periodo di transizione legato a numerose gare per il rinnovo delle concessioni (si veda il punto successivo) ne suggeriscono il mantenimento. Resta fermo il principio che l'Autorità considera prevalente che la riattivazione della fornitura avvenga nel rispetto delle condizioni di sicurezza piuttosto che in modo più tempestivo.

Spunto di consultazione Q.14: Continuità del servizio di distribuzione del gas

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di continuità del servizio di distribuzione del gas? Se no, per quali motivi?

Periodi di avviamento e di subentro

- 7.26 L'Autorità ritiene che, al fine di realizzare l'obiettivo di rafforzare l'azione di vigilanza e controllo sugli esercenti espresso nel Piano strategico triennale 2008-2010 di cui alla deliberazione GOP 1/08 dell'8 gennaio 2008, sia necessario assicurare la disponibilità di una base minima di dati sulla qualità dei servizi gas.
- 7.27 Tale necessità è ancor più sentita a fronte dell'atteso aumento nel terzo periodo regolatorio del numero delle gare per il rinnovo delle concessioni del servizio di distribuzione del gas. L'Autorità si pone infatti l'obiettivo di contrastare il rischio di peggioramento della sicurezza del servizio di distribuzione del gas a seguito della tendenza, emersa in alcune gare recenti, di privilegiare il canone di concessione riconosciuto al Comune nella riassegnazione del servizio di distribuzione. La significativa erosione dei margini del distributore di gas per la parte riconosciuta annualmente al Comune concedente può infatti portare il distributore stesso a privilegiare un'ottica di breve periodo, nella quale ridurre al minimo sia i costi di gestione sia i costi di investimenti per la sicurezza.
- 7.28 Su tale materia è tra l'altro recentemente intervenuta la legge finanziaria 2008 la quale, in emendamento della legge n. 222, del 29 novembre 2007, ha previsto che, al fine di incentivare le operazioni di aggregazione tra gli esercenti, la gara per l'affidamento del servizio di distribuzione sia bandita per "bacino ottimale di utenza" entro due anni dall'individuazione del relativo ambito territoriale, che deve avvenire entro un anno dalla data di entrata in vigore della legge finanziaria stessa.
- 7.29 Il Testo integrato della qualità dei servizi gas prevede che agli impianti di distribuzione del gas che servono esclusivamente località in periodo di avviamento o di subentro non si applichi l'intera regolazione. Per tali impianti, in particolare, sono imposti al distributore di gas obblighi di comunicazione all'Autorità fortemente ridotti.
- 7.30 Il periodo di avviamento è definito come l'intervallo di tempo compreso tra la data di attivazione dell'alimentazione del punto di riconsegna al primo cliente finale servito dal distributore nel comune considerato e il 31 dicembre del secondo anno solare successivo, mentre il periodo di subentro è l'intervallo di tempo compreso tra la data di subentro da parte del nuovo distributore nella gestione del servizio di distribuzione e il 31 dicembre dell'anno solare successivo nonché, per il distributore uscente e nel caso di cessione della gestione in corso d'anno, l'intervallo di tempo compreso tra l'inizio dell'anno e l'ultimo giorno di gestione del servizio di distribuzione.
- 7.31 Al fine di rafforzare l'azione di vigilanza e controllo si propone di ridurre la durata di tali periodi, definendo il periodo di avviamento, ai soli fini della regolazione della qualità dei servizi gas, come "l'intervallo di tempo compreso tra la data di attivazione dell'alimentazione del punto di riconsegna al primo cliente finale servito dal distributore nel comune considerato e il 31 dicembre dell'anno solare successivo". Analogamente si propone di definire il periodo di subentro come "l'intervallo di tempo compreso tra la data di subentro da parte del nuovo

distributore nella gestione del servizio di distribuzione e il 31 dicembre dello stesso anno solare nonché, per il distributore uscente e nel caso di cessione della gestione in corso d'anno, l'intervallo di tempo compreso tra l'inizio dell'anno e l'ultimo giorno di gestione del servizio di distribuzione". Le modifiche proposte, dal momento che intervengono sulle definizioni, sono applicabili anche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas.

7.32 Inoltre, al fine di disporre di informazioni tempestive in materia di subentri tra distributori a seguito di gare per il rinnovo delle concessioni, si propone di introdurre l'obbligo di servizio:

- a) per il distributore di gas uscente, di comunicare all'Autorità, entro 7 giorni solari dalla data di fine della gestione, la ragione sociale del distributore entrante e la data dell'ultimo giorno di gestione;
- b) per il distributore di gas entrante, di comunicare all'Autorità, entro 7 giorni solari dalla data di inizio della gestione, la data del primo giorno di gestione, il numero di pronto intervento, gli aspetti economici che hanno caratterizzato l'offerta per l'assegnazione della concessione.

7.33 Infine, l'Autorità ritiene necessario prevedere che almeno due mesi prima della data di subentro, il distributore subentrante nella gestione del servizio di distribuzione del gas provveda ad inviare comunicazione scritta ai venditori operanti sulle reti acquisite con la quale informare del cambio del soggetto gestore del servizio e fornire con adeguata evidenza il numero telefonico del proprio servizio di pronto intervento. Il venditore, almeno un mese prima della data di subentro, dovrebbe provvedere a fornire le informazioni stesse ad ogni cliente finale servito allacciato alla rete di distribuzione oggetto di subentro.

Spunto di consultazione Q.15: Periodi di avviamento e di subentro

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

7.34 L'Autorità, infine, consapevole che la graduale estensione del sistema dei recuperi di sicurezza a tutti i distributori di gas riguarderà un numero molto elevato di impianti di distribuzione del gas (oltre 3.000) e comporterà una notevole complessità nell'azione amministrativa e di controllo dei propri uffici, richiede a tutti i soggetti interessati di segnalare eventuali aspetti rilevanti che si ritiene opportuno considerare rispetto a quelli esaminati nei punti precedenti ed a formulare eventuali ulteriori proposte per la semplificazione del sistema.

Spunto di consultazione Q.16: Ulteriori proposte per la semplificazione del sistema dei recuperi di sicurezza

Ritenete che vi siano altri aspetti rilevanti, oltre a quelli esaminati in precedenza, da considerare nella regolazione dei recuperi di sicurezza o ulteriori possibilità di semplificazione del sistema stesso? Se sì, quali?

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

8. Contesto normativo di riferimento

- 8.1 La regolazione della qualità commerciale è stata introdotta il 1° gennaio 2001 con l'entrata in vigore della deliberazione n. 47/00 ed è stata rivista nel corso del 2003-2004 in occasione dell'avvio del successivo periodo di regolazione, alla luce sia degli effetti positivi che delle criticità evidenziate dall'attuazione della precedente disciplina, inserendola nella Parte III del Testo integrato della qualità dei servizi gas.
- 8.2 Con il Testo integrato della qualità dei servizi gas sono stati revisionati gli standard già fissati per il precedente periodo, riducendo in alcuni casi i tempi massimi, e sono state individuate nuove aree da monitorare con appositi indicatori di qualità. Sono state apportate, inoltre, semplificazioni in particolare per quanto riguarda la regolazione dei tempi di preventivazione e gli standard generali, che sono stati ridotti di numero a fronte dell'introduzione di nuovi standard specifici.
- 8.3 Dal 1° gennaio 2006 con riferimento alla qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas sono entrati in vigore:
- a) livelli specifici, definiti o come tempo massimo per l'effettuazione della prestazione o come numero massimo di ore della fascia di puntualità, per:
 - (i) la preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
 - (ii) la preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
 - (iii) l'esecuzione di lavori semplici;
 - (iv) l'attivazione della fornitura;
 - (v) la disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
 - (vi) la riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
 - (vii) la fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati.
 - b) livelli generali, definiti come la percentuale minima di clienti per i quali la prestazione richiesta è effettuata entro un tempo massimo, per:
 - (i) l'esecuzione di lavori complessi;
 - (ii) la verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente;
 - (iii) la risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni.
- 8.4 Il Testo integrato della qualità dei servizi gas prevede il pagamento di indennizzi automatici a favore del cliente finale in caso di non rispetto dei livelli specifici per causa dell'esercente. I distributori di gas possono comunque definire propri standard di qualità, ma solo se migliorativi o aggiuntivi rispetto a quelli definiti dall'Autorità. In questo caso, per l'esecuzione delle prestazioni e il versamento

degli indennizzi automatici gli esercenti devono fare riferimento ai livelli di qualità che si sono impegnati ad offrire.

- 8.5 Nel Testo integrato della qualità dei servizi gas si è tenuto conto del grado di avanzamento del processo di liberalizzazione per il settore gas e delle modifiche legislative intervenute al fine di attuare le necessarie separazioni tra la qualità commerciale relativa all'attività di distribuzione e quella relativa all'attività di vendita. Con la deliberazione 27 luglio 2005, n. 158/05 l'Autorità, al fine di rafforzare la tutela del cliente finale, ha modificato il Testo integrato della qualità dei servizi gas introducendo nuovi obblighi di tempestività per i venditori di gas, interlocutori diretti dei clienti finali, per la trasmissione delle richieste di prestazioni di competenza dei distributori, quali ad esempio le richieste di allacciamento e di preventivazione. A partire dal 1° gennaio 2006, infatti, tali richieste devono essere trasmesse al distributore da parte del venditore di gas entro tre giorni lavorativi e deve essere fornito al cliente finale un codice di identificazione della richiesta di prestazione presentata.
- 8.6 Con la deliberazione 19 dicembre 2005, n. 279/05 l'Autorità ha avviato il procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di standard di comunicazione tra distributori e venditori di gas naturale, anche in considerazione del fatto che la proposta presentata dalle Associazioni dei distributori e dei venditori di gas, ai sensi del comma 34.5 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, è sembrata non rispondere adeguatamente agli obiettivi da perseguire di incremento dell'efficienza e di ottimizzazione dei costi. Il procedimento, inserito nell'ambito della sperimentazione triennale dell'AIR, ai sensi della deliberazione n. 203/05, ha portato all'emanazione delle "Disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in tema di standard nazionale di comunicazione tra gli operatori nel settore del gas naturale", approvate con la deliberazione 18 dicembre 2006, n. 294/06 e all'istituzione di un tavolo di lavoro finalizzato al completamento della regolazione in tema, anche con riferimento a standard evoluti da utilizzare a regime.
- 8.7 Per quanto riguarda il servizio di misura del gas, l'Autorità intende promuovere l'introduzione di elementi di efficienza, qualità ed innovazione in materia e, pertanto, ha avviato con la deliberazione 9 luglio 2007, n. 169/07, un procedimento finalizzato alla definizione della regolazione funzionale-prestazionale e dell'assetto del servizio di misura nella distribuzione del gas naturale. Con il documento per la consultazione 9 luglio 2007, Atto n. 27/07, intitolato "Telemisura dei consumi dei clienti finali allacciati alle reti di distribuzione del gas naturale", poi, ha intrapreso una sequenza di attività volte alla raccolta di informazioni utili all'implementazione della telemisura nella distribuzione di gas, confermando l'approccio adottato per il settore elettrico che ha condotto all'approvazione della deliberazione 18 dicembre 2006, n. 292/06.
- 8.8 Come già anticipato, l'Autorità intende effettuare nel 2008 un'ulteriore consultazione inerente la qualità commerciale del servizio di vendita sia del gas sia dell'energia elettrica, con particolare attenzione al tema della gestione tempestiva e risolutiva dei reclami dei clienti finali; l'intenzione è quella di far confluire tutta la materia in un "Testo integrato della qualità dei servizi di vendita". Pertanto, in questo primo documento per la consultazione non saranno formulate proposte circa le risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione di gas, in attesa di conoscere gli esiti del processo di consultazione per lo stesso tema visto dal lato del venditore ed avviare così una disciplina coerente per tutti i soggetti interessati.

8.9 Con la deliberazione n. 333/07 l'Autorità ha approvato il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il terzo periodo di regolazione 2008–2011 (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi elettrici), contenente disposizioni in linea con il nuovo assetto di separazione societaria e funzionale previsto dalla normativa vigente. Peraltro, tale procedimento è stato inserito nella sperimentazione triennale dell'AIR, avviata con la deliberazione n. 203/05, ed ha portato alla pubblicazione di tre documenti per la consultazione. Tra le principali revisioni introdotte con il Testo integrato della qualità dei servizi elettrici alla regolazione della qualità commerciale si possono evidenziare:

- a) la sua estensione a tutti i distributori e venditori di energia elettrica;
- b) la conferma di tutti gli indicatori di qualità commerciale già utilizzati nel secondo periodo di regolazione senza ulteriori aggiunte;
- c) con decorrenza dal 1° gennaio 2009, la nuova disciplina degli appuntamenti con i clienti finali, con estensione dell'indennizzo automatico per mancato rispetto della fascia di puntualità a tutti gli appuntamenti fissati in data successiva a quella proposta dall' esercente (indennizzo che viene a perdere, peraltro, la caratteristica di alternatività nei confronti di quello per mancato rispetto dello standard di tempestività, qualora applicabile alla prestazione richiesta);
- d) la trasformazione in livelli specifici degli standard di qualità relativi alla verifica della tensione e alla verifica dei gruppi di misura con decorrenza dal 1° gennaio 2009;
- e) con decorrenza dal 1° gennaio 2009, la modifica della disciplina degli indennizzi automatici, che vengono aumentati in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, secondo il seguente meccanismo:
 - se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
 - se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
 - se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Sono state riviste inoltre le modalità di corresponsione al cliente finale dell'indennizzo automatico, prevedendo i termini entro i quali deve avvenire il pagamento.

9. Motivazioni economiche e sociali e obiettivi specifici

9.1 La regolazione vigente prevede regimi semplificati in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas naturale in funzione della dimensione del distributore ossia del numero di clienti finali alimentati in bassa pressione, distinguendo se minore o uguale a 3.000 e se minore o uguale a 5.000,

ma maggiore di 3.000. Inoltre, la Parte III del Testo integrato della qualità dei servizi gas non si applica nei comuni in corso di avviamento o di subentro del servizio di distribuzione, limitatamente a tale periodo; entrambi i due periodi sono definiti all'Articolo 1 delle anzidette disposizioni. Sulla base della raccolta dei dati relativi all'anno solare 2006, non considerando gli esercenti che distribuiscono solamente gas diversi dal gas naturale, risulta che sono 192 i distributori di gas naturale accreditati a sistema che servono un numero di clienti finali superiore a 5.000, mentre il rimanente gruppo di esercenti è così suddiviso:

- a) 41 distributori alimenta in bassa pressione un numero di clienti finali inferiore a 5.000, ma superiore a 3.000;
- b) 44 distributori di gas alimenta in bassa pressione un numero di clienti finali inferiore a 3.000.

9.2 I livelli specifici di qualità commerciale sono stati fissati secondo il criterio della tipologia di utenza, caratterizzabile attraverso il calibro del gruppo di misura, così come gli indennizzi automatici da corrispondere in caso di mancato rispetto. La tabella 5 mostra per ciascuna prestazione soggetta a livello specifico il numero annuo di richieste e di fuori standard comunicati per il 2006.

Tabella 5 – Numero di richieste e di fuori standard per le prestazioni di qualità commerciale soggette a livelli specifici per classe di utenza – Anno 2006

Prestazione		Utenti BP fino G6	Utenti BP G10-G25	Utenti BP oltre G40
Attivazione della fornitura	N. Richieste	739.587	10.563	3.569
	N. Fuori Standard	5.338	78	14
	% Fuori Standard	0,72%	0,74%	0,39%
Disattivazione della fornitura	N. Richieste	318.864	4.630	1.206
	N. Fuori Standard	4.507	35	10
	% Fuori Standard	1,41%	0,76%	0,83%
Esecuzione di lavori semplici	N. Richieste	224.788	6.009	2.469
	N. Fuori Standard	12.959	387	78
	% Fuori Standard	5,76%	6,44%	3,16%
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	N. Richieste	162.168	2.308	2.197
	N. Fuori Standard	994	7	6
	% Fuori Standard	0,61%	0,30%	0,27%
Preventivazione di lavori complessi	N. Richieste	12.076	2.248	2.063
	N. Fuori Standard	443	45	74
	% Fuori Standard	3,67%	2,00%	3,59%
Preventivazione per lavori semplici	N. Richieste	270.704	8.186	2.643
	N. Fuori Standard	5.505	214	100
	% Fuori Standard	2,03%	2,61%	3,78%
Riattivazione per morosità	N. Richieste	60.597	1.991	534
	N. Fuori Standard	613	30	2
	% Fuori Standard	1,01%	1,51%	0,37%

9.3 Dall'esame dei dati è interessante evidenziare che:

- a) la maggioranza delle richieste riguarda il cosiddetto mercato domestico (gruppo di misura fino al G6), che necessita di una maggiore tutela; per tale tipologia di utenza, la prestazione di esecuzione di lavori semplici è quella

che evidenzia il maggior numero di fuori standard, pari al 5,8%, contro il 4,4% rilevato per l'anno 2005;

- b) per la tipologia di utenza con gruppo di misura dalla classe G40, la percentuale dei fuori standard è sempre più bassa di quanto si registra per le altre due tipologie di utenza tranne che per l'attività di preventivazione, sia di lavori semplici che complessi.

9.4 Per quanto riguarda i tempi medi di effettuazione delle prestazioni si può osservare che risultano tutti al di sotto del valore soglia stabilito dal Testo integrato della qualità dei servizi gas. La tabella 6 mostra i valori relativi al 2006.

Tabella 6 – Tempi effettivi medi dichiarati per le prestazioni di qualità commerciale soggette a livelli specifici – Anno 2006

Prestazione	Utenti BP fino G6	Utenti BP G10-G25	Utenti BP oltre G40
Attivazione della fornitura	3,46	3,17	3,52
Disattivazione della fornitura	2,66	2,30	2,46
Esecuzione di lavori semplici	5,70	6,16	4,50
Preventivazione di lavori complessi	12,83	11,51	14,43
Preventivazione per lavori semplici	5,72	6,57	6,48
Riattivazione per morosità	0,77	0,80	0,86

9.5 L'analisi quantitativa conferma l'opportunità della distinzione, introdotta dal Testo integrato della qualità dei servizi gas, tra preventivi per l'esecuzione di lavori semplici e preventivi per i lavori complessi, con la definizione di due diversi livelli specifici. Per le restanti prestazioni, il Testo integrato della qualità dei servizi gas non ha introdotto riduzioni dei tempi massimi rispetto alla precedente regolazione, tenendo nel debito conto quanto espresso dai soggetti che hanno preso parte alla consultazione in termini di richiesta di flessibilità, per rispondere alle esigenze del territorio, e con riferimento ai contenuti delle gare di concessione per l'aggiudicazione del servizio di distribuzione, nelle quali gli enti locali richiedono spesso ulteriori miglioramenti rispetto a quanto già definito.

9.6 Sul tema degli appuntamenti concordati per l'effettuazione della prestazione richiesta, i cosiddetti appuntamenti personalizzati, il Testo integrato della qualità dei servizi gas ha recepito l'importanza per il cliente, evidenziata dalle Associazioni dei consumatori, di sapere in anticipo l'impegno di tempo che viene richiesto al cliente finale e ha ridotto la fascia di puntualità dalle iniziali 3 ore alle attuali 2 ore a partire, però, dal 1° gennaio 2006, lasciando così un periodo transitorio per il recepimento della modifica. La disciplina vigente prevede che il cliente finale sia informato che, qualora desideri un appuntamento in data diversa da quella proposta dall' esercente, in caso di mancato rispetto dell'appuntamento gli verrà riconosciuto un indennizzo automatico per mancata puntualità, mentre non gli sarà riconosciuto l'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, anche se il distributore è tenuto a comunicargli una stima indicativa del tempo necessario per l'effettuazione della richiesta. L'analisi quantitativa fa risaltare la possibile discrezionalità sottostante a quanto in vigore; infatti, è interessante che tra i distributori di gas, tenuti al rispetto della Parte III del Testo integrato della qualità

dei servizi gas, ben 41 hanno comunicato un numero di appuntamenti personalizzati pari a zero per tutte le tipologie di utenza.

- 9.7 Con riferimento al rispetto dei livelli generali individuati dal Testo Integrato della qualità dei servizi gas, dall'analisi dei dati pervenuti tramite la raccolta telematica relativa all'anno 2006, si evince il sostanziale rispetto dei valori previsti tranne che per la verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale (vedi tabella 7). Peraltro, il numero annuo di richieste relative a tale prestazione non è elevato; per l'anno 2006, infatti, sono stati dichiarati dai distributori di gas 3.093 verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, così suddivise per tipologia di utenza:
- a) 2.894 per gruppo di misura fino al G6;
 - b) 140 per gruppo di misura dalla classe G10 alla G25;
 - c) 59 per gruppo di misura dalla classe G40.

Tabella 7 – Livelli generali dichiarati per tipologia di utenza – Anno 2006

Prestazione	Livello generale	Utenti BP fino G6	Utenti BP G10-G25	Utenti BP oltre G40
Esecuzione di lavori complessi	85%	95%	96%	89%
Risposta reclami	90%	89%	94%	96%
Verifica gruppo di misura	90%	79%	91%	71%

- 9.8 Per quanto concerne infine i distributori che forniscono gas di tipo diverso dal gas naturale, anche in considerazione delle condizioni in cui generalmente operano e dell'attuale assetto del servizio, il Testo integrato della qualità dei servizi gas trova applicazione limitatamente a quanto disposto in tema di pronto intervento, di ispezione programmata delle reti e di predisposizione di adeguata cartografia.
- 9.9 Alla luce delle motivazioni sopra esplicitate e delle finalità generali, indicate nel precedente punto 1.3, gli obiettivi specifici alla base dell'intervento dell'Autorità in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas possono essere così identificati:
- a) garantire parità di trattamento per i clienti finali con uguali caratteristiche di consumo indipendentemente dal distributore di gas che effettua il servizio;
 - b) aumentare l'efficienza e la non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni richieste.
- 9.10 Nel capitolo successivo vengono sviluppate in dettaglio le azioni proposte per il perseguimento degli obiettivi generali e specifici individuati, distinguendo tra opzioni alternative sottoposte ad AIR, che saranno valutate in modo qualitativo secondo i criteri indicati al precedente punto 2.7, e singole proposte di regolazione.

10. Opzioni per il terzo periodo di regolazione

- 10.1 **OBIETTIVO DI REGOLAZIONE D.** Con riferimento all'obiettivo specifico di aumentare l'efficienza e la non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni richieste e tenendo presenti i dati aggregati riportati al precedente capitolo sulle

motivazioni economiche e sociali, l’Autorità ritiene opportuno presentare proposte sulla prestazione di esecuzione di lavori semplici che, pur evidenziando le più elevate percentuali di fuori standard, mostra tempistiche medie effettive ben al di sotto dei livelli specifici fissati dall’Autorità (vedi grafici 1 e 2, nei quali la retta indica il livello specifico).

Grafico 1 - Tempo medio effettivo (giorni lavorativi) per l’esecuzione di lavori semplici per clienti finali BP fino alla classe G25 – Anno 2006

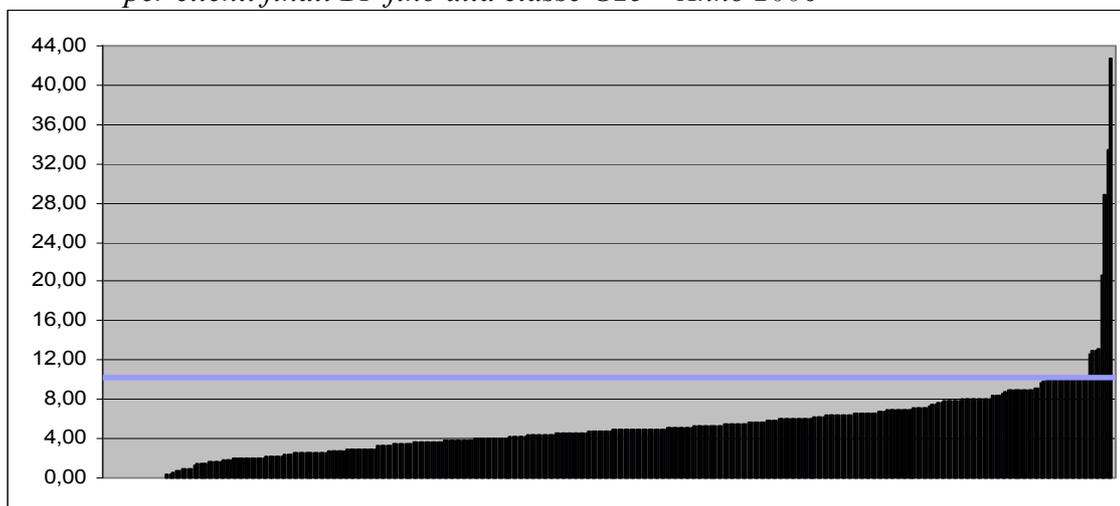
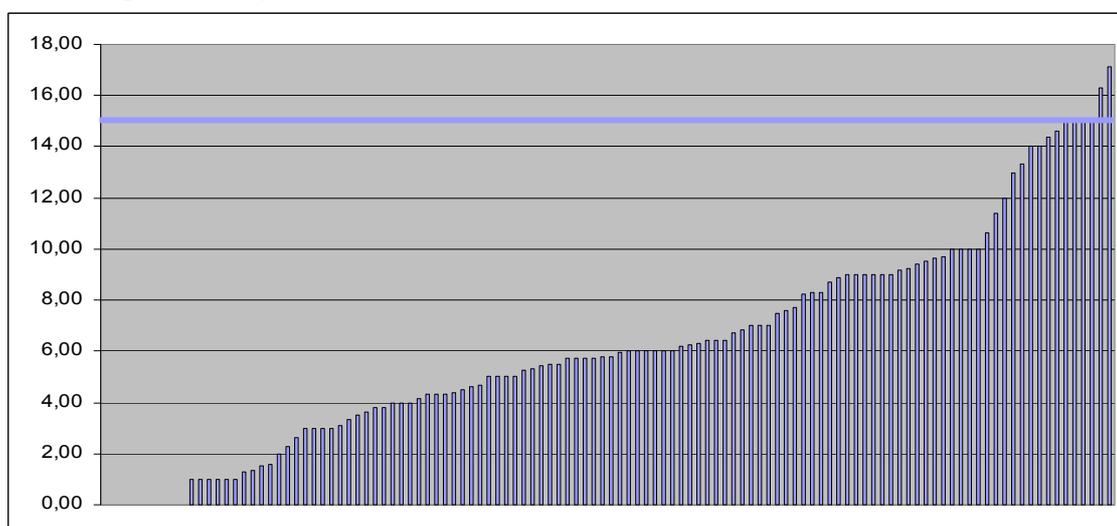


Grafico 2 - Tempo medio effettivo (giorni lavorativi) per l’esecuzione di lavori semplici per clienti finali BP dalla classe G40 - Anno 2006



10.2 Si propone, pertanto, la valutazione delle seguenti opzioni alternative:

- a) **opzione D.0 (opzione nulla)**, ovvero nessun intervento di regolazione rispetto alla situazione attuale per le disposizioni che hanno attinenza con la prestazione di esecuzione di lavori semplici;
- b) **opzione D.1**, ovvero revisione degli attuali livelli specifici prevedendone la riduzione secondo il seguente schema:
 - i) il vigente livello specifico di 10 giorni lavorativi per clienti finali con gruppi di misura fino alla classe G25 viene abbassato a 7 giorni lavorativi;

- ii) il vigente standard specifico di 15 giorni lavorativi per clienti finali con gruppi di misura dalla classe G40 viene abbassato a 10 giorni lavorativi;
- c) **opzione D.2**, ovvero revisione degli attuali livelli specifici, con fissazione di tempistiche diverse a seconda di predefinite tipologie di lavoro semplice, da stabilire fino ad un massimo di tre (utilizzando, ad esempio, il criterio della lunghezza dell'allacciamento oppure del numero dei punti di riconsegna), e con il conseguente allineamento della definizione di "esecuzione di lavori semplici" e degli obblighi di registrazione e di comunicazione.
- 10.3 Con riferimento al criterio di *efficacia dell'intervento*, l'opzione più efficace sembra essere la D.2, in quanto, mirando a riproporzionare i tempi a seconda delle principali tipologie di lavori semplici, dovrebbe raggiungere nel minor tempo possibile l'equilibrio verso comportamenti virtuosi, facendo risaltare in modo ancor più evidente quei distributori che non riuscissero a mettere in atto azioni efficaci. L'opzione D.1 potrebbe essere considerata quasi a metà tra l'opzione nulla e l'opzione D.2, presentando comunque una buona efficacia, dato che la tipologia dei clienti finali allacciati influenza i tempi di effettuazione della prestazione.
- 10.4 Con riferimento al criterio di *economicità per gli esercenti*, l'opzione D.2 è quella che comporta i maggiori costi di realizzazione perché prevede la gestione differenziata delle richieste dei clienti a seconda della tipologia di lavori richiesta; in più, dal punto di vista degli obblighi di registrazione e di comunicazione l'opzione richiede un adeguamento dei sistemi informativi. L'opzione nulla è ovviamente quella che minimizza i costi perché lascia la situazione invariata e l'opzione D.1 si può ritenere paragonabile alla precedente, poiché mantiene l'attuale logica gestionale, richiedendo solo il cambiamento del valore del tempo massimo.
- 10.5 Con riferimento al criterio di *semplicità amministrativa*, l'opzione D.2 è certamente la più onerosa rispetto all'opzione nulla, in quanto comporta una più ragguardevole specificazione degli obblighi di comunicazione per le imprese di distribuzione, con conseguenti maggiori attività di raccolta dati e di verifica degli stessi da parte degli uffici dell'Autorità. L'opzione D.1 è praticamente indifferente, non introducendo obblighi ulteriori. La tabella 8 riporta gli esiti della valutazione qualitativa preliminare delle opzioni relative all'obiettivo di regolazione D.

Tabella 8 – Valutazione qualitativa delle opzioni relative all'obiettivo di regolazione D

Criteri di valutazione qualitativa	Opzione D.0	Opzione D.1	Opzione D.2
Efficacia dell'intervento	Basso	Medio	Alto
Economicità per gli esercenti	Alto	Medio-Alto	Basso
Semplicità amministrativa	Alto	Medio-Alto	Medio-Basso
Valutazione qualitativa complessiva	Medio	Medio-Alto	Medio

- 10.6 Dalla valutazione qualitativa preliminare, l'opzione preferibile sembra essere la D.1 e se ne propone pertanto l'adozione.

Spunto di consultazione Q.17: Obiettivo di regolazione D: esecuzione di lavori semplici

Condividete le opzioni alternative individuate dall'Autorità? Se no, per quali motivi? Condividete le valutazioni espresse? Ritenete preferibile un'opzione diversa da quella indicata? Se sì, per quali motivi? Quali tipologie di "lavoro semplice" ritenete opportuno prevedere? Si invitano i soggetti interessati a fornire elementi quantitativi utili alla declinazione delle opzioni presentate.

Si invitano i soggetti interessati a fornire elementi quantitativi in termini di costi e benefici annessi alle diverse opzioni presentate e in particolare a quella indicata come preferibile.

11. Ulteriori proposte per il terzo periodo di regolazione

Gradualità di estensione della regolazione della qualità commerciale

11.1 Con riferimento all'obiettivo specifico di garantire parità di trattamento per i clienti con uguali caratteristiche di consumo indipendentemente dal distributore di gas che effettua il servizio, in linea con quanto fatto per il settore elettrico, si propone l'estensione della regolazione della qualità commerciale a partire dal:

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

11.2 L'Autorità ritiene che la soluzione prospettata permetta di tener conto degli aspetti economici connessi alle azioni di adeguamento richieste agli esercenti, che fino ad oggi hanno goduto del regime semplificato in ragione del numero di clienti finali serviti. Sarà opportuno, in ogni caso, anche a seguito di alcuni quesiti emersi durante la raccolta dati di marzo 2006, chiarire ulteriormente le regole relative al superamento o al rientro al di sotto della soglia stabilita, per garantirne la gestione, ad esempio, in caso di fusione di due o più società.

Spunto di consultazione Q.18: Gradualità di estensione della regolazione della qualità commerciale

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

Verifica del gruppo di misura su richiesta dal cliente finale

11.3 L'analisi dei dati comunicati dai distributori di gas ha evidenziato nel 2006 un insufficiente rispetto dello standard generale fissato dall'Autorità per le richieste di verifica del gruppo di misura da parte del cliente finale. L'Autorità ritiene pertanto necessario, in coerenza con quanto già fatto per il settore elettrico ed in linea con analoghe decisioni assunte da altri regolatori, trasformare l'attuale livello generale in livello specifico, con conseguente previsione di un indennizzo

automatico a favore del cliente finale nel caso in cui l' esercente non effettui la verifica nei tempi massimi definiti dall' Autorità.

11.4 Da recenti notizie di stampa, sulla base dei primi esiti delle indagini della Procura di Milano, è emersa la possibile non affidabilità della misura del gas fornito ai clienti finali mediante misuratori a membrana, specie se di produzione non recente; a fronte di tali notizie alcune Associazioni dei consumatori hanno richiesto all' Autorità di:

- a) intervenire perché fossero effettuate verifiche della corretta taratura dei misuratori da parte di soggetti terzi ed indipendenti rispetto ai distributori di gas;
- b) prevedere che, almeno per i gruppi di misura con funzionamento a membrana animale, il cliente finale avesse diritto a richiedere la verifica del misuratore senza alcun onere a suo carico;
- c) definire meccanismi di rimborso degli importi di consumo gas, eventualmente addebitati agli utenti in modo indebito per effetto di una errata o falsa misurazione dei consumi.

Alcune Associazioni di consumatori hanno poi attivato iniziative locali per effettuare verifiche a campione di gruppi di misura presso i clienti finali al fine di raccogliere ulteriori elementi circa la correttezza della misura del gas presso i clienti finali.

11.5 Sebbene la verifica della correttezza degli strumenti di misura del gas non rientri nelle competenze assegnate all' Autorità dalla legge n. 481/95², l' Autorità ritiene indispensabile che venga assicurata la congruità degli importi pagati dai clienti finali per il consumo di gas. Per quanto riguarda la materia di propria competenza, l' Autorità ritiene necessario un rafforzamento della regolazione in tema di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale prevedendo:

- a) in generale per tutte le richieste di verifica del gruppo di misura una maggiore tutela del cliente finale sia in termini di tempestività dell' effettuazione della verifica sia in termini di costo sia di definizione degli effetti della verifica in caso di esito negativo;
- b) per le richieste di verifica di gruppi di misura di produzione non recente la definizione:
 - (i) di condizioni di maggior favore in termini di costo per il cliente finale;
 - (ii) di criteri di priorità che rendano sostenibili per i distributori di gas le nuove regole introdotte.

11.6 Per quanto riguarda la lettera a) del punto precedente, l' Autorità propone per tutte le richieste di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale:

² Le competenze in materia risultano oggi suddivise tra Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero dell' Economia e delle Finanze, Agenzia delle Dogane e Uffici metrici delle Camere di Commercio, alle quali il D.Lgs. n. 112/98 ha trasferito le funzioni di controllo in materia metrologico-legale, precedentemente esercitate dallo Stato a mezzo degli Uffici Provinciali Metrici. Pertanto il cliente finale ha comunque la facoltà di richiedere la verifica metrologica in laboratorio, a titolo oneroso, del proprio gruppo di misura alla presenza di un Ufficiale metrico.

- a) la trasformazione dal 1° gennaio 2009 del livello generale previsto per la prestazione di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale in livello specifico, confermando il tempo massimo in 10 giorni lavorativi;
- b) nel caso in cui la verifica evidenzi un errore superiore a quello ammesso dalla legislazione vigente (esito negativo), che:
 - (i) il distributore provveda gratuitamente alla sostituzione del misuratore senza alcun onere per il cliente finale; per garantire che la sostituzione avvenga in un tempo congruo, l'Autorità intende introdurre un nuovo indicatore inerente la percentuale minima di sostituzioni del gruppo di misura realizzate entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi, per il quale si propone un livello generale pari al 90%;
 - (ii) la ricostruzione dei consumi a seguito di accertato malfunzionamento del misuratore avvenga con le modalità e nei tempi stabiliti per il settore elettrico dagli articoli 9, 10 e 11 della deliberazione 28 dicembre 1999, n. 200/99;
 - (iii) sia previsto per il distributore l'obbligo di registrazione e di comunicazione all'Autorità del tempo medio di sostituzione dei gruppi di misura per gli interventi effettuati nell'anno di riferimento con riferimento alle verifiche con esito negativo;
- c) la migliore definizione delle modalità di pagamento da parte del cliente finale della verifica richiesta prevedendo:
 - (i) per clienti finali con gruppi di misura fino al G6 un importo massimo di 40 euro, per una richiesta all'anno da parte del cliente finale, indipendentemente dal fatto che la verifica sia effettuata presso il cliente finale o in laboratorio (qualora la verifica in loco non sia possibile ai sensi della normativa tecnica vigente), solo nel caso in cui lo strumento di misura risulti misurare correttamente;
 - (ii) l'addebito del costo della verifica solo una volta che siano noti gli esiti della verifica stessa;
 - (iii) l'obbligo di registrazione e di comunicazione all'Autorità del numero di esiti negativi relativi alle verifiche effettuate nell'anno di riferimento;
- d) nel caso di verifica di funzionalità effettuata dal distributore, che quest'ultimo conservi copia della documentazione attestante la conformità dell'esecuzione della verifica alla normativa tecnica vigente e l'esito della verifica stessa; qualora tale verifica sia stata eseguita per conto del distributore da un soggetto esterno, il distributore dovrà conservare copia della dichiarazione con la quale tale soggetto certifica, sotto la propria responsabilità, la conformità dell'esecuzione della verifica alla normativa tecnica vigente e l'esito della verifica stessa.

11.7 Per quanto riguarda la lettera b) del punto 11.5, l'Autorità propone:

- a) condizioni di maggior favore (importo di 0-10 euro) per chi richiede la verifica del misuratore, per una richiesta all'anno per clienti finali con gruppi di misura fino al G6 (utenza domestica), della verifica del misuratore nel caso in cui esso sia vetusto secondo quanto indicato alla successiva lettera b);

- b) una gradualità di attuazione di quanto previsto alla lettera a) che dia priorità ai gruppi di misura maggiormente vetusti secondo la seguente tempistica:
 - (i) dalla data di emanazione del provvedimento dell'Autorità per misuratori con anno di fabbricazione (anno indicato sul misuratore) fino al 1965;
 - (ii) dal 1° novembre 2008 per misuratori con anno di fabbricazione fino al 1970;
 - (iii) dal 1° luglio 2009 per misuratori con anno di fabbricazione fino al 1980;
 - (iv) dal 1° gennaio 2010 per tutti i misuratori con anno di fabbricazione antecedente di almeno 15-20 anni all'anno di richiesta della verifica.

11.8 La soluzione prospettata al precedente punto, pur con i meccanismi di gradualità e priorità prefigurati, potrebbe in alcune situazioni provocare un numero eccessivo di richieste con un conseguente costo elevato per il sistema e la difficoltà del distributore di gas di rispettare il livello specifico imposto dall'Autorità. Per tenere conto di tale rischio, si propone di prevedere che il distributore di gas sia tenuto al rispetto del livello specifico fissato dall'Autorità fino ad un numero massimo di richieste pari allo 0,5-1% per mese e per provincia servita; per richieste che superino tale valore e fino al 2%, il distributore sarebbe sempre soggetto al livello specifico previsto per la prestazione di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, ma con un tempo massimo di 90 giorni lavorativi dalla data della richiesta; per richieste che superino il 2% e fino al 3%, il tempo massimo di effettuazione della prestazione sarebbe fissato a 120 giorni lavorativi dalla data della richiesta; oltre il 3% il distributore potrebbe presentare istanza motivata all'Autorità per una eventuale deroga a tale disciplina; a tal fine, il distributore dovrebbe gestire le richieste secondo il criterio temporale, ossia evadendole rispettando l'ordine di arrivo risultante dalle registrazioni, anche informatiche, della data e dell'ora di ricevimento della richiesta di prestazione.

11.9 Nel parallelo procedimento che l'Autorità sta svolgendo per la definizione delle tariffe per l'attività di distribuzione e misura del gas naturale per il terzo periodo di regolazione, al fine di rafforzare l'efficacia delle misure a tutela dei consumatori, è prevista l'ipotesi di introduzione di un meccanismo di penalizzazione per i distributori il cui parco misuratori risulti vetusto e con alta incidenza di difettosità nelle misure sui prelievi presso i punti di riconsegna. In tale procedimento l'Autorità terrà conto anche, in tutto o in parte, dei costi derivanti per i distributori di gas dall'applicazione delle nuove regole in tema di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale indicate al punto precedente, sulla base degli esiti delle verifiche e compresi i costi per eventuali verifiche con personale qualificato terzo nei limiti dei costi del personale dell'azienda adibito a tali verifiche.

11.10 Tenuto conto dell'opportunità di definire in tempi brevi modifiche alla regolazione vigente in tema di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale per fornire risposte tempestive alle istanze presentate dalle Associazioni dei consumatori di cui al precedente punto 11.4, l'Autorità intende anticipare già a valle di questa prima fase di consultazione l'adozione di quanto proposto in tema di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, anche sulla base delle osservazioni che saranno inviate da tutti i soggetti interessati.

Spunto di consultazione Q.19: Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale

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

Richiesta di preventivo per lavori semplici e complessi

11.11 Un aspetto rilevante della qualità commerciale del servizio di distribuzione è quello inerente la pressione di fornitura. Si tratta di un parametro facilmente misurabile in campo; non a caso, con la deliberazione 22 luglio 2004, n. 125/04, l'Autorità ha individuato tre parametri di qualità del gas da sottoporre a controllo in campo, tra cui proprio la pressione di fornitura, della cui regolazione è responsabile l'impresa di distribuzione. Per le reti esercite in bassa pressione, tale attività, peraltro fondamentale dal punto di vista della sicurezza, è gestita nel rispetto di quanto previsto dalla normativa tecnica di riferimento, ovvero, nello specifico, dalla norma UNI EN 437. Il distributore è tenuto a garantire un livello minimo di pressione, questo poiché, ad esempio, il sicuro funzionamento ed il rendimento di molti apparecchi di utilizzazione sono influenzati dalla pressione di alimentazione.

11.12 Più in generale, l'Autorità ritiene che il cliente finale che intenda allacciarsi ad una rete di distribuzione del gas, anche nei casi di fornitura in MP/AP, abbia diritto:

- a) di richiedere una pressione minima garantita di fornitura che sia confacente agli utilizzi del gas per i quali richiede l'allacciamento;
- b) di essere messo in grado, in base al preventivo di costi conseguenti alla sua richiesta, di valutare quale pressione minima garantita di fornitura scegliere anche in base a più alternative;
- c) una volta attivata la fornitura, di avere garantita la pressione minima di fornitura, indipendentemente dallo sviluppo della clientela collegata alla rete di distribuzione di gas alla quale è allacciato.

11.13 Pertanto l'Autorità intende prevedere per il distributore di gas, con riferimento anche ai clienti finali MP/AP, l'obbligo di:

- a) formulazione del preventivo anche in caso di potenziamento/estensione della rete e tenuto conto della pressione minima garantita richiesta dal cliente finale;
- b) inserire tra i dati minimi che il preventivo deve contenere anche quello inerente il valore di pressione minima garantita di fornitura; peraltro, in considerazione dell'importanza del valore della pressione di fornitura per i processi produttivi, si propone che tale valore sia inserito quale parametro tecnico nei contratti di fornitura, in modo da costituire un impegno per le parti, ossia cliente finale – venditore; quest'ultimo, poi, potrà richiedere tale servizio al distributore con il quale ha in essere il contratto di vettoriamento;
- c) garantire la pressione minima garantita di fornitura al singolo cliente finale, anche attraverso la continua revisione dei propri piani di estensione/potenziamento della rete di distribuzione.

Spunto di consultazione Q.20: Richiesta di preventivo per lavori semplici e complessi

Condividete le proposte dell’Autorità in tema di richiesta di preventivo per lavori semplici e complessi? Se no, per quali motivi? Ritenete opportuno, in coerenza con quanto fatto per il settore elettrico, trasformare lo standard generale inerente la verifica della pressione di fornitura (vigente fino al 31 dicembre 2005) in standard specifico?

Allineamento della qualità commerciale tra settore del gas e settore elettrico

- 11.14 La finalità generale di favorire la convergenza delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi gas ed elettrici non è considerata declinabile in ulteriori obiettivi specifici ai quali applicare diverse opzioni di regolazione secondo quanto previsto dalla metodologia AIR. Le proposte espone nel presente documento per la consultazione, relativamente al suddetto obiettivo, prevedono la sostituzione delle definizioni “cliente” con “richiedente”, “data di comunicazione” con “data di messa a disposizione” e “codice univoco” con “codice di rintracciabilità”. Inoltre, si propone di aggiungere alla definizione di “accettazione del preventivo” la caratteristica di non discrezionalità, onde prevenire possibili comportamenti discriminatori circa le modalità di accettazione del preventivo stesso, indicate dal distributore ai venditori che insistono sulla sua rete locale di distribuzione del gas.
- 11.15 Entrando nel merito della regolazione, in considerazione di quanto già in vigore per il settore gas e delle attività in corso in tema di standard nazionale di comunicazione, si propone di abbassare a due giorni lavorativi il tempo, a disposizione del venditore, per inviare al distributore la richiesta di prestazione avanzata dal cliente finale. Peraltro, tale tempistica entrerà in vigore per il settore elettrico a partire dal 2009, quindi in contemporanea con le nuove disposizioni in materia di qualità dei servizi gas. Ugualmente, alla luce dei sistemi informativi sempre più avanzati, utilizzati per gli scambi di dati tra distributori e venditori, e dei criteri che l’Autorità intende definire in materia di standard di comunicazione evoluto, si propone di rivedere la definizione di “data di ricevimento” per tenere nella giusta considerazione la possibilità per il venditore di inserire la richiesta in un sistema informatico messo a disposizione dal distributore ed avere così la certezza della ricezione della stessa da parte del distributore in tempo reale; quando non espressamente previsto, la versione cartacea sarà accettata solo in caso di disfunzioni dei sistemi telematici, come disposto dalla deliberazione n. 294/06.
- 11.16 Per quanto concerne le disposizioni inerenti il tempo di preventivazione per l’esecuzione di lavori, l’attuale formulazione dell’articolo 36.5 del Testo integrato della qualità dei servizi gas potrebbe essere integrata introducendo l’obbligo per il venditore di accludere lo schema di contratto, accogliendo l’articolo 62.6 del Testo integrato della qualità dei servizi elettrici. Inoltre, dal gruppo di lavoro sullo standard di comunicazione è emerso che gli attuali dati minimi che il cliente fornisce all’esercente al momento della richiesta del preventivo, indicati all’articolo 36.7, possono ritenersi ridondanti per alcune casistiche di preventivazione. L’Autorità intende pervenire, a breve, ad un provvedimento in tema di standard di comunicazione che definisca per le prestazioni principali, tra

cui la preventivazione, il set minimo di dati che ciascuna comunicazione dovrà contenere; si propone, quindi, che l'articolo mantenga efficacia fino all'entrata in vigore del suddetto provvedimento.

- 11.17 Si vuole poi ribadire che, come già anticipato nell'ambito del procedimento sullo standard di comunicazione, verrà tolto il comma 36.4 del vigente Testo integrato della qualità dei servizi gas, in quanto implicitamente abrogato dalla successiva deliberazione n. 294/06, che prevede l'utilizzo, dal 1° luglio 2007, della posta elettronica certificata per gli scambi informativi tra distributori e venditori relativamente alle prestazioni disciplinate dal suddetto Testo.
- 11.18 Una delle novità più rilevanti per la qualità commerciale dei servizi elettrici del terzo periodo di regolazione riguarda la modifica della disciplina degli appuntamenti con i clienti finali, come anticipato al punto 8.9. La definizione di "appuntamento personalizzato" è stata sostituita con quella di "appuntamento posticipato", ma concettualmente rimane sempre l'appuntamento fissato su richiesta del cliente finale in data successiva a quella proposta dall' esercente. Ai fini dell'allineamento della regolazione nei due settori, si propone la sostituzione dell'articolo 47 del vigente Testo integrato della qualità dei servizi gas con l'articolo 74 del vigente Testo integrato della qualità dei servizi elettrici. Le Associazioni dei distributori e dei venditori di gas, nell'incontro di avvio della fase istruttoria, tenutasi a fine ottobre 2007 presso gli uffici dell'Autorità, e nel documento che hanno fatto successivamente pervenire, contenente alcuni spunti di riflessione, richiedono di non modificare quanto già in vigore in materia per il settore gas. Uguale posizione è stata espressa in risposta al secondo documento per la consultazione 2 agosto 2007, Atto n. 36/07, intitolato "Proposte per la regolazione della qualità dei servizi elettrici nel III periodo di regolazione (2008-2011)", come si evince dalla Relazione AIR relativa al procedimento, che ne attesta la presa in considerazione da parte dell'Autorità. In realtà, sembra che il termine "posticipato" possa essere più idoneo a sottolineare la richiesta da parte del cliente finale di un appuntamento in un periodo diverso da quello proposto dall' esercente, periodo che non può che essere successivo in considerazione del fatto che il distributore deve rispettare dei tempi massimi di effettuazione della prestazione e, in un'ottica di efficienza, non può che offrire una data coerente con gli standard stabiliti per quella prestazione. Dal punto di vista dei sistemi informativi, poi, l'impatto non sembra particolarmente rilevante.
- 11.19 Inoltre, appare semplificativa dell'attuale regolazione anche l'eliminazione della opzionalità tra indennizzo automatico per puntualità, in caso di accettazione di una data diversa da quella proposta dall' esercente, e indennizzo automatico per mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, in caso contrario. Anche per il settore gas si propone il pagamento di entrambi gli indennizzi, al fine di favorire l'efficienza dei comportamenti ed evitare che la prestazione, per la quale il cliente finale abbia richiesto un appuntamento in data diversa, possa essere effettuata dal distributore di gas in tempi eccessivamente dilatati, pur nel rispetto della fascia di puntualità. Di conseguenza, dovrebbero, tra l'altro, essere stralciati i commi 48.7, che prevede la non computazione del tempo di esecuzione della prestazione in caso di appuntamento personalizzato, e 54.3 del vigente Testo integrato della qualità dei servizi gas. Ne deriva che tutte le prestazioni soggette a standard specifici dovranno essere gestite in ugual maniera, indipendentemente dalla scelta del cliente finale di fissare l'appuntamento in data diversa da quella proposta dall' esercente, nel qual caso però non dovrà essere inserito nel calcolo il tempo di posticipazione.

- 11.20 La proposta comporta, infine, l'eliminazione dell'articolo 46.2 del vigente Testo integrato della qualità dei servizi gas, poiché la nuova disciplina stabilisce per tutti gli appuntamenti con il cliente finale una fascia di puntualità non superiore alle due ore.
- 11.21 Come già indicato nel precedente capitolo inerente il contesto normativo di riferimento, il Testo integrato della qualità dei servizi elettrici introduce novità rilevanti anche in materia di indennizzi automatici. Benché su questo tema le Associazioni dei distributori e dei venditori di gas abbiano detto di ritenere che la nuova disciplina sia di difficile comprensione e caratterizzata da complessità gestionale, l'Autorità ritiene che tale motivazione non sia sufficiente per creare un significativo disallineamento tra i due settori soprattutto su un tema di particolare rilevanza per i consumatori quale quello degli indennizzi automatici e tenuto conto che il nuovo quadro regolatorio per il settore gas dovrebbe configurarsi completamente entro giugno 2008, con un anticipo di sei mesi rispetto alla data del 1° gennaio 2009 di decorrenza delle nuove disposizioni. Pertanto, si propone di introdurre l'articolo 80.2, con la formulazione dell'aumento dell'indennizzo automatico in ragione del ritardo nell'esecuzione della prestazione, e le modifiche relative alle modalità di corresponsione degli importi previste dal vigente Testo integrato della qualità dei servizi elettrici.
- 11.22 Per quanto riguarda gli obblighi registrazione, con riferimento alle richieste di prestazione presentate dal cliente finale al proprio interlocutore, il venditore, e da questi inviate al distributore, si propone di recepire dal Testo integrato della qualità dei servizi elettrici l'obbligo di registrazione per il venditore del codice identificativo del punto di riconsegna o PdR.
- 11.23 Si vuole, infine, ancora sottolineare che le disposizioni proposte, tese a favorire l'allineamento dei due settori, permettono pure di perseguire altre esigenze generali indicate nella deliberazione n. 234/07, tra cui quella di contribuire a promuovere la concorrenza, la non discriminazione tra i soggetti interessati, la trasparenza e la completezza dell'informazione, come per analoghi procedimenti per il settore elettrico.

Spunto di consultazione Q.21: Allineamento del settore del gas al settore elettrico

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

Atti autorizzativi ed anticipazione degli appuntamenti

- 11.24 In seguito ad alcuni incontri tematici con i principali esercenti è emerso che potrebbe essere opportuno rivedere la definizione di "tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi", in modo da tenere nel giusto conto la pregiudizialità dell'acquisizione dei permessi autorizzativi indispensabili per l'esecuzione di alcune opere, quali ad esempio gli allacciamenti su strada provinciale. Il tempo necessario all'ottenimento di autorizzazioni, come previsto dal vigente articolo 48.6, non deve essere considerato nel computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. L'attuale formulazione della definizione recita che "è il tempo intercorrente tra la data di richiesta

dell'atto inviata per ultima, quale essa risulta dal protocollo dell' esercente, e la data di ricevimento dell'atto ricevuto per ultimo” e, pertanto, potrebbe non valutare nella giusta maniera l'efficienza di un distributore nei casi in cui sia necessario l'ottenimento di un determinato permesso per potere richiedere il successivo. E' però anche vero che l'eventuale modifica alla regolazione vigente andrebbe introdotta con riferimento a specifiche fattispecie e richiederebbe l'aggiunta di ulteriori obblighi di registrazione.

11.25 Si vuole, infine, valutare l'opportunità di apportare delle modifiche al Testo integrato della qualità dei servizi gas per permettere l'effettuazione di appuntamenti in anticipo rispetto alla fascia di puntualità inizialmente prevista.

Spunto di consultazione Q.22: Atti autorizzativi ed anticipazione degli appuntamenti

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di atti autorizzativi e di anticipazione degli appuntamenti? Se no, per quali motivi? Ritenete che vi siano altri aspetti rilevanti, oltre a quelli esaminati in precedenza, da considerare nella regolazione della qualità commerciale del servizio? Se sì, quali?

Appendice 1. Benchmarking sulla regolazione della qualità della distribuzione di gas

Regno Unito

Le reti di distribuzione del gas nel Regno Unito sono attualmente otto e coprono dodici zone di distribuzione. I clienti connessi direttamente alle reti di distribuzione, che hanno una lunghezza complessiva pari a 275 mila km, sono 21,4 milioni e sono soprattutto clienti domestici (97%). National Grid Gas possiede circa il 50% dell'intero sistema, sia in termini di lunghezza della rete sia in termini di clientela.

Sicurezza

Nel Regno Unito l'agenzia per la Salute e la Sicurezza (HSE, *Health and Safety Executive*³) impone ai distributori di gas una serie di obblighi generali in tema di sicurezza delle reti attraverso le “*Pipelines safety regulations*” (PSR) e, in relazione alle fughe di gas, attraverso le “*Gas safety (management) regulations*” (GSMR), entrambe del 1996.

La caratteristica principale delle reti di distribuzione inglesi è la presenza rilevante di ghisa e ghisa malleabile: circa il 38% dell'intero sistema di distribuzione è costituito da tubature di questo tipo, a differenza dell'Italia dove le reti sono per oltre l'82% in acciaio. Fin dagli anni 70 è stato intrapreso un programma di sostituzione delle tubature in ghisa e ferro per evitare il verificarsi di incidenti e danneggiamenti. Nel 2002 l'HSE ha avviato un programma finalizzato a garantire la sostituzione completa entro 30 anni dei vecchi tubi ubicati entro 30 metri dai siti finali di utilizzo. I distributori, annualmente, devono fornire dati sulle sostituzioni effettuate e previste per l'anno successivo.

Incentivo per la sostituzione dei vecchi tubi in ghisa

Nel periodo regolatorio 2002-2007, Ofgem, in linea con le disposizioni dell'HSE, ha introdotto un incentivo specifico basato sulla lunghezza e sul diametro dei tubi sostituiti, con lo scopo di incentivare la sostituzione delle vecchie tubature nel modo più efficiente possibile. Infatti, in base a questa regolazione, i distributori che sostenevano costi unitari superiori a quelli previsti per l'attività di sostituzione, potevano recuperare annualmente solo il 50% dell'extra-costi, mentre i distributori più virtuosi, ovvero che registravano costi inferiori a quelli stimati, trattenevano il 33% del risparmio conseguito.

Le analisi svolte dal regolatore sul funzionamento dell'incentivo hanno portato ad una revisione del meccanismo proposto per il periodo regolatorio 2008-2013. In particolare, il nuovo incentivo specifico per la sostituzione delle reti:

³ L'agenzia per la Salute e la Sicurezza (HSC, *Health and Security Commission*) è l'organismo preposto alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori ed è finanziata dal Ministero del Lavoro e della Previdenza. Gli organismi che danno attuazione alla regolazione adottata dall'agenzia sono l'HSE e i governi locali.

- include i cosiddetti costi di servizio, ovvero i costi associati alla sostituzione del tratto di tubo che collega le tubature principali al sito dell'utente finale (*service pipe*);
- prevede un aumento del numero delle classi di diametro dei tubi, al fine di incentivare anche la sostituzione dei tubi di dimensioni maggiori;
- è coerente con il meccanismo incentivante previsto per tutte le spese in conto capitale⁴, che opera sull'intero periodo regolatorio, al fine di evitare che l'operatore meno efficiente venga penalizzato due volte per aver sostenuto extra-costi per la sostituzione dei tubi.

Il programma di sostituzione dei tubi in ghisa ha permesso di ridurre le dispersioni di gas rispetto ai volumi distribuiti dallo 0,88% allo 0,66% nel periodo 2002-2007.

- Incentivo per la riduzione delle dispersioni di gas

Nel Regno Unito è previsto un meccanismo incentivante, definito dal regolatore, specifico per la riduzione del cosiddetto *shrinkage* (perdite, furti e autoconsumi). Le perdite in senso stretto (*leakage* nella terminologia anglossasone) riguardano il 90% circa dello *shrinkage*, mentre il rimanente 10% include i furti di gas e gli autoconsumi. Nel breve periodo le perdite in senso lato sono determinate in funzione della pressione della rete, mentre nel lungo periodo è il minor livello delle dispersioni, conseguente alla sostituzione dei tubi in ghisa con tubi in polietilene e in acciaio, ad influenzare l'entità delle perdite stesse.

Ofgem ha stabilito per ogni distributore, per il periodo regolatorio 2002-2007, una componente a copertura dei costi annuali associati alle perdite di gas, calcolata come prodotto tra un fattore di perdita (in percentuale sui volumi) e un prezzo di riferimento fisso relativo al mercato all'ingrosso del gas. Si tratta quindi di un meccanismo obbligatorio di incentivi/penalità che consente di determinare una componente aggiuntiva dei ricavi ammessi; questa componente è calcolata dal regolatore (in termini di quantità) in funzione sia dei dati forniti dagli operatori sulle attività da loro messe in atto per ridurre il fenomeno delle dispersioni sia di un modello quantitativo delle dispersioni sulle reti di distribuzione del Regno Unito.

Durante il processo di consultazione per il successivo periodo regolatorio è emersa non solo l'esigenza di indicizzare il prezzo del gas, per ridurre il rischio di prezzo in capo ai distributori, rischio che negli ultimi anni è diventato particolarmente significativo, ma anche l'esigenza di scollegare le perdite dalla domanda in quanto non sembra sussistere una correlazione significativa tra le due variabili. La proposta finale di Ofgem per il periodo 2008-2013 prevede, quindi, sia l'utilizzo di un prezzo giornaliero spot (prezzo sul mercato del giorno prima) come prezzo di riferimento per la valorizzazione delle perdite sia un valore fisso per il volume delle perdite (quindi non più in funzione della domanda).

⁴ Quest'ultimo è stato proposto per ridurre le asimmetrie informative tra operatori e regolatore; si tratta di un meccanismo di incentivazione della qualità dell'informazione (*Information Quality Incentive*), già in vigore per il settore della distribuzione dell'energia elettrica, che garantisce maggiori ricavi agli operatori che prevedono un'evoluzione delle spese di capitale in linea con l'evoluzione prevista dal regolatore. Il sistema include anche un incentivo fisso finalizzato a minimizzare gli scostamenti tra costi di capitale effettivamente sostenuti e costi ammessi.

Non sono previsti incentivi per la sicurezza correlati all'odorizzazione del gas.

Incentivi per la tutela ambientale e lo sviluppo sostenibile

L'attenzione del governo inglese per il tema dello sviluppo sostenibile ha indotto il regolatore a proporre per il periodo 2008-2013 un incentivo specifico per ridurre ulteriormente le dispersioni di gas, dal momento che queste ultime sono ritenute responsabili per lo 0,75% delle emissioni complessive di gas ad effetto serra del Regno Unito. L'incentivo ambientale si aggiunge quindi all'incentivo per la sicurezza ed è determinato con un approccio simile al primo. Gli obiettivi di riduzione delle dispersioni (in termini di quantità) sono fissati, per ogni anno del periodo regolatorio, sulla base delle previsioni fornite dai distributori relative alla sostituzione delle tubature e all'adozione di sistemi di controllo della pressione delle condotte. La valorizzazione dell'incentivo è effettuata moltiplicando tali volumi per il costo ombra del carbonio contenuto nelle dispersioni di gas, così come previsto dalle linee guida del Ministero dell'Ambiente (DEFRA, *Department for Environment, Food and Rural Affairs*) per incorporare le emissioni di gas climalteranti nelle analisi costi-benefici e nelle analisi di impatto della regolazione. Dato che si tratta di un incentivo nuovo, il regolatore ha previsto anche un limite superiore e un limite inferiore al suo ammontare complessivo.

Con riferimento al periodo regolatorio 2008-2013, Ofgem ha proposto, inoltre, attraverso un *Discretionary Reward Scheme*, già adottato per la regolazione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica, un meccanismo per premiare quei comportamenti atti a limitare l'impatto ambientale e ridurre la problematica della *fuel poverty* laddove non sia possibile l'utilizzo di incentivi automatici. Lo schema discrezionale consente ai distributori che forniscono un servizio migliore alla loro clientela (soggetto alla valutazione di un *panel* multi-disciplinare) di applicare un piccolo sovrapprezzo alle tariffe di distribuzione.

Le aree di intervento previste ai fini del conseguimento del premio sono le seguenti:

- iniziative finalizzate a ridurre le dispersioni di gas (purchè non siano già coperte dagli incentivi specifici previsti in tal senso) e a migliorare la misurazione delle dispersioni;
- iniziative finalizzate a favorire lo sviluppo della rete, soprattutto con riferimento all'allacciamento di famiglie disagiate;
- misure per aumentare la sicurezza delle reti e, in particolare, per rilevare la presenza di monossido di carbonio presso gli impianti degli utenti.

Infine, è stato introdotto un incentivo per finanziare progetti di ricerca e sviluppo nelle cinque aree tematiche indicate nel Rapporto di Ofgem per lo Sviluppo Sostenibile del 2006 (gestione della transizione verso un'economia a basso contenuto di carbonio, lotta alla *fuel poverty* e protezione dei clienti vulnerabili, promozione del risparmio energetico, sicurezza degli approvvigionamenti di energia elettrica e gas, sostegno a tutte le attività per la tutela dell'ambiente). L'incentivo è costruito utilizzando un approccio simile a quello definito per la distribuzione dell'energia elettrica e prevede un finanziamento annuale pari, al massimo, allo 0,4% dei ricavi ammessi.

La regolazione inglese esclude⁵ esplicitamente dal meccanismo di controllo tariffario alcuni costi sostenuti dagli operatori in tema di sicurezza delle reti di distribuzione; si tratta, in particolare, dei servizi di pronto intervento forniti dai gestori delle reti ai piccoli distributori indipendenti e dei servizi connessi alla scoperta di furti di gas.

Continuità

Per quanto riguarda la continuità, le disposizioni principali attualmente in vigore sono riportate nel documento di Ofgem “*Gas Distribution Quality of Service Regulatory Instructions and Guidance*” del 2005, relativo agli obblighi di comunicazione da parte dei distributori nei confronti del regolatore, che completa le disposizioni contenute nella licenza per lo svolgimento dell’attività di distribuzione. Non sono previsti incentivi per recuperi di continuità del servizio di distribuzione del gas naturale.

Gli indicatori di continuità sono due:

- numero delle interruzioni non contrattuali, computato come numero totale delle interruzioni annue moltiplicate per 10.000 sul numero totale degli utenti;
- durata delle interruzioni non contrattuali, calcolata come numero totale delle ore perse all’anno sul totale delle interruzioni.

Per quanto riguarda le interruzioni non contrattuali, ve ne sono di due tipi:

- interruzioni non contrattuali programmate;
- interruzioni non contrattuali non programmate.

Le prime vengono definite come interruzioni non contrattuali da attività programmate e vengono di seguito elencate:

- richiesta di modifiche nelle condutture di servizio da parte dell’utente o dello *shipper* (per esempio dovuta ad un ampliamento dei locali negli edifici);
- richiesta di spostamento delle condutture (per esempio per ragioni di sicurezza);
- richiesta da parte del distributore (per esempio in caso di sostituzione delle condutture).

Con riferimento alle interruzioni non programmate si prevede, invece, la seguente casistica:

- inadeguata capacità della rete;
- fughe di gas;
- danneggiamento delle condutture principali o dei sistemi di controllo della pressione;
- azioni dannose compiute da terzi;
- eccezionali condizioni climatiche (per esempio un inverno particolarmente rigido).

Nel documento citato vengono anche riportate le definizioni di inizio, fine e durata dell’interruzione (sia per le interruzioni pianificate e non)⁶.

⁵ I costi relativi ai cosiddetti servizi esclusi sono quei costi che, pur riferendosi all’attività di gestione, manutenzione e sviluppo della rete di distribuzione, non sono recuperati tramite le tariffe di distribuzione.

⁶ L’inizio dell’interruzione può coincidere con l’ora alla quale la valvola di emergenza (*Emergency Control Valve, EVC*) viene chiusa o l’impianto isolato dal personale addetto o quando avviene la registrazione della prima chiamata al numero telefonico delle emergenze. Viene considerata “fine dell’interruzione” l’ora in cui il gas viene di nuovo reso disponibile alla valvola di emergenza o quando ci

È previsto poi che ogni rete di distribuzione debba riportare le informazioni relative a:

- numero e durata delle interruzioni non contrattuali di fornitura per gli utenti domestici e non, per i clienti definiti come *priority customer* (per esempio le utenze con persone malate o disabili) e per i *CSEP customer* (ovvero i trasportatori indipendenti di gas che si riforniscono da una rete di distribuzione);
- numero e durata delle interruzioni non contrattuali programmate e non, secondo le classificazioni viste precedentemente.

Ci sono inoltre delle specifiche indicazioni di *reporting* per i principali incidenti e per le interruzioni non programmate che coinvolgono più di 250 utenze interrotte.

Qualità commerciale

La proposta di Ofgem per il periodo regolatorio 2008-2013 prevede di sostituire tutti gli attuali standard generali di performance (OSOPs, *Overall Standards Of Performance*)⁷ con condizioni incluse nella licenza per il servizio di distribuzione e con modifiche agli standard specifici (GSOPs, *Guaranteed Standards of Performance*)⁸. Queste modifiche al regime attualmente in vigore dovrebbero consentire una tutela più efficace dei consumatori in caso di mancato rispetto dei livelli di qualità e sono coerenti con le decisioni già prese con riferimento alla qualità della distribuzione dell'energia elettrica.

In particolare, oltre ad una razionalizzazione delle condizioni della licenza che si riferiscono alla gestione del rapporto con il cliente domestico (tutela di specifici gruppi di clienti con particolari problemi di salute come anziani, disabili, malati cronici, modalità per l'accesso agli edifici per evitare eccessivi disturbi agli utenti garantendo inoltre la identificabilità degli addetti, definizione di procedure da parte del distributore per gestire i reclami degli utenti domestici, etc.), la proposta del regolatore prevede che lo standard generale per la gestione del servizio di emergenza (intervento entro una o due ore dalla segnalazione dell'emergenza per il 97% delle fughe di gas, rispettivamente non controllate e controllate) e lo standard generale per la gestione del servizio telefonico di richiesta di pronto intervento siano incluse tra le condizioni della licenza.

Il meccanismo di controllo dei prezzi relativo al periodo 2008-2013 prevede, infine, l'inclusione tra i costi operativi consentiti degli esborsi a favore dei clienti finali in caso mancato ripristino entro le 24 ore della fornitura di gas dopo un'interruzione non programmata del servizio o dopo un'interruzione provocata da danni di terzi o da

sono motivi non attribuibili al controllo della rete di distribuzione che ostacolano il ripristino della fornitura.

La durata viene definita semplicemente come la differenza fra l'inizio dell'interruzione della fornitura di gas e la sua fine; le interruzioni di durata inferiore ad un'ora devono essere registrate come della durata di un'ora, mentre la durata delle interruzioni negli altri casi viene arrotondata al numero intero di ore più prossimo.

⁷ Gli standard generali prevedono livelli medi annuali minimi di performance con riferimento, ad esempio, alla comunicazione di interruzioni programmate del servizio, alla risposta alle chiamate di emergenza, alla risposta ai reclami, etc.

⁸ Gli standard specifici prevedono indennizzi in caso di mancato rispetto della normativa inerente, ad esempio, la fornitura del preventivo per l'allacciamento, la relativa tempistica e la ripresa del servizio dopo un'interruzione non programmata.

infiltrazioni di acqua. Nel precedente periodo regolatorio quest'ultimo caso non era incluso negli standard specifici e l'interruzione del servizio riguardava solo i clienti domestici. Nel nuovo periodo regolatorio è prevista l'estensione di questi standard ai piccoli clienti non domestici con consumi annui inferiori a 73.200 kWh.

Un'ulteriore proposta riguarda l'introduzione di una *balanced score card*, con lo scopo di rendere comparabili le performance dei diversi distributori (su aree tematiche come sicurezza, servizio clienti, reclami, ripristini di fornitura e interruzioni) e in futuro l'Ofgem potrebbe utilizzarla come base per la revisione dei meccanismi di incentivazione.

Irlanda

In Irlanda è attivo un unico operatore nel settore della distribuzione del gas naturale, Bord Gais Networks (BGN), di proprietà statale, che dispone di una rete di circa 9.800 km e rifornisce circa 575 mila utenti.

Sicurezza

Con riferimento agli incentivi in tema di sicurezza, occorre evidenziare che, sia nel primo sia nel secondo periodo di regolazione delle tariffe di distribuzione del gas, la *Commission for Energy Regulation* (CER) ha inteso agevolare la sostituzione delle vecchie tubature in ghisa, riconoscendo le spese sostenute per tale sostituzione nei ricavi ammessi al fine del calcolo delle tariffe. BGN ha peraltro già iniziato dal 1988 un'attività di sostituzione delle vecchie tubature in ghisa con tubature di polietilene e i lavori per l'intera isola dovrebbero terminare entro la fine del 2009.

Per il secondo periodo regolatorio (2007/8-2011/12) la CER ha invece previsto l'introduzione di un meccanismo specifico incentivante relativo ad alcuni costi sostenuti dal distributore in tema di sicurezza (es: spese per pubblicizzare i numeri telefonici di emergenza, costi relativi all'introduzione del sistema di reportistica richiesto dal regolatore), avendo BGN dimostrato, nel precedente periodo, di detenere margini di manovra per il loro contenimento, nel rispetto degli standard minimi a garanzia della sicurezza. La CER, in particolare, ha deciso di incentivare l'operatore a minimizzare queste spese attraverso un meccanismo che attribuisce a BGN, in sede di calcolo dei ricavi ammessi, il 50% dei minori/maggiori costi rispetto ad un valore previsto e la quota restante agli utenti finali.

Anche con riferimento ai costi derivanti dalle perdite di gas e dagli autoconsumi, che nel primo periodo regolatorio venivano considerati come costi *pass-through*, la CER ha deciso di introdurre un meccanismo incentivante volto alla loro minimizzazione, definendo il relativo costo riconosciuto come prodotto tra un prezzo spot del gas e un volume di gas previsto.

Accanto a queste forme di incentivazione, occorre evidenziare che nel dicembre del 2007 la CER ha pubblicato un documento intitolato "*Natural Gas Safety Regulatory Framework*" che detta alcune fondamentali linee guida in tema di obblighi informativi da parte di BGN relativi alla struttura della rete, di identificazione dei rischi e di meccanismi operativi per la garanzia della sicurezza. La licenza del distributore prevede

ulteriori obblighi di natura tecnica inerenti la manutenzione dei gasdotti, le procedure di emergenza, la composizione e la qualità del gas naturale trasportato.

È stata inoltre prevista la redazione di un rapporto periodico da parte del *Gas Safety Commitee*⁹ sugli incidenti verificatisi nel corso dell'ultimo anno, sull'attività di sostituzione delle tubature in ghisa, sullo stato di conservazione della rete e sulle campagne pubblicitarie per la sensibilizzazione degli utenti sugli effetti del monossido di carbonio.

Continuità

Il regolatore irlandese non considera l'aspetto della continuità del servizio come un aspetto centrale nell'ambito della regolazione della qualità, ritenendo il problema trascurabile. Non sono quindi previsti obblighi di comunicazione al regolatore di indicatori di continuità del servizio di distribuzione.

Qualità commerciale

Nella licenza rilasciata al distributore vengono descritte alcune linee guida in tema di qualità commerciale del servizio di distribuzione. Il licenziatario deve preparare e sottoporre alla CER per la sua approvazione una carta dei servizi per gli utenti e deve predisporre una procedura per la gestione dei reclami e per le disconnessioni. Inoltre è previsto che vengano definite apposite forme di tutela per gli utenti vulnerabili (anziani, malati, disabili), come, ad esempio, l'erogazione di alcuni servizi speciali per garantire il gas per uso di riscaldamento e cucina anche durante l'interruzione del servizio.

BGN, sulla base delle suddette disposizioni, ha definito standard specifici inerenti:

- tempo di risposta (vengono previsti due numeri di telefono, uno per le emergenze e l'altro per le informazioni, con tempo di risposta entro 20 secondi);
- tempo per la predisposizione di preventivi (disponibili in sette giorni lavorativi per attivazioni semplici, con indennizzo di 65€ in caso di mancato rispetto);
- rispetto degli appuntamenti (viene fissato un appuntamento entro cinque giorni dalla richiesta e, in caso di inadempimento, è previsto un indennizzo di 35€);
- rispetto della tempistica della fornitura del servizio richiesto dagli utenti;
- obblighi di ripristino delle strutture degli edifici interessate dagli interventi (tempo massimo di 24 ore per i lavori semplici e 20 giorni lavorativi per quelli complessi, con un indennizzo di 10€ per i primi e 50€ per i secondi in caso di non ottemperanza);
- preavviso in caso di interruzioni della fornitura (per quelle programmate è prevista una notifica due giorni prima dell'interruzione con indennizzo diversificato in relazione alla tipologia di utenza, 35€ per le utenze domestiche e 130€ per le altre utenze);
- tempo di risposta alle emergenze (l'arrivo sul posto è previsto entro un'ora dalla chiamata);
- ripristino della fornitura (nel caso la sospensione della fornitura si protragga fino alla fine del giorno successivo, l'utente, previa notifica a BGN, può richiedere un indennizzo di 65€ se utente domestico, di 130€ negli altri casi);

⁹ Il Gas Act del 2002 stabilisce una ripartizione di competenze in tema di sicurezza tra CER e Ministero delle comunicazioni, marina e risorse naturali. Nel 2004, su iniziativa della CER, è stato istituito il *Gas Safety Commitee*, composto da rappresentanti della stessa autorità, di BGN e del Ministero.

- gestione dei reclami (viene previsto un periodo di risposta di 3 giorni lavorativi; se è necessaria una visita sul posto il tempo per la gestione del reclamo è di 30 giorni, se non è necessaria la visita il tempo consentito è di 10 giorni);
- garanzia di pagamento entro dieci giorni lavorativi se non vengono rispettati gli standard previsti.

Il rispetto degli standard non è vincolate per il distributore in caso di circostanze eccezionali, quali per esempio condizioni climatiche estreme, emergenze sulla rete, atti vandalici.

Tra il settore del gas e il settore dell'energia elettrica, in tema di qualità della distribuzione, è possibile rilevare una certa convergenza. Anche nel settore della distribuzione dell'energia elettrica è attivo un solo operatore, *ESB Network*, che opera in forza di una licenza che prevede obblighi simili a quelli previsti per il distributore di gas naturale. Inoltre, la carta dei servizi predisposta da *ESB Network* prevede 12 standard specifici, in parte analoghi a quelli stabiliti da BGN, quali, ad esempio, i giorni previsti per la preventivazione, il relativo indennizzo e l'obbligo di pagamento dello stesso entro 10 giorni lavorativi.

Paesi Bassi

Nei Paesi Bassi sono attivi 13 distributori che operano a livello regionale di cui 4 (Essent netbeheer, Continuon, Eneco netbeheer, Delta netbeheer) servono più di 100 mila clienti; il capitale sociale delle imprese di distribuzione è quasi completamente controllato dalle autorità locali e municipali. La rete di distribuzione ha un'estensione complessiva di circa 110 mila km.

La regolazione della qualità nel settore della distribuzione gas si è focalizzata su cinque aspetti fondamentali: la sicurezza, interpretata come serie di interventi volti a ridurre il rischio di incidenti, la continuità nell'offerta del servizio, la qualità fisica del gas, la qualità dei servizi alla clientela e la sostenibilità ambientale della costruzione e gestione delle reti.

Prima della riforma della regolazione, introdotta gradualmente a partire dal 2000, esistevano forme di autoregolamentazione da parte degli operatori, definite a livello di industria, affiancate da obblighi di registrazione e di comunicazione nei riguardi del regolatore *Directie Toezicht Energie* (DTe) di alcuni indicatori di continuità del servizio e di frequenza di dispersioni e incidenti, con l'indicazione delle cause dei malfunzionamenti e del numero di utenti coinvolti.

A seguito dell'introduzione di appositi decreti ministeriali successivi al *Gaswet*, la legge di implementazione della Direttiva n. 98/30/CE, e di Codici per la qualità del servizio definiti da DTe, sono operative tre modalità di monitoraggio/incentivazione della qualità nella distribuzione:

- l'obbligo di pubblicazione da parte degli operatori di piani relativi alla qualità, aggiornati su base biennale; in questi documenti, pubblicati sui siti web dei singoli distributori e del regolatore, vengono definiti degli obiettivi per i successivi sei anni in termini di frequenza e durata delle interruzioni nel servizio (distinte tra programmate e non programmate) e di frequenza dei malfunzionamenti nel

sistema e con la specificazione degli *standards*, delle *guidelines* e, in generale, delle regole al fine di garantire la sicurezza nella costruzione, manutenzione e gestione delle reti. Inoltre, vengono definiti i piani di investimento destinati a preservare o aumentare la capacità di connessione, a evitare le congestioni e a ridurre il rischio di interruzione. DTe può fare delle raccomandazioni a ciascun distributore, nel caso non approvi in tutto o in parte le proposte; il distributore può, a sua volta, appellarsi al Ministero dell'economia;

- il monitoraggio annuale di una serie di indicatori di qualità, presentati da ciascun operatore a DTe, dei quali solo uno oggetto di indennizzo automatico e relativo alla continuità del servizio; altri indicatori, non oggetto di compensazione, ma comunicati al regolatore per soli scopi informativi, riguardano sia aspetti di continuità dell'offerta che di qualità del servizio. DTe ha il potere di comminare sanzioni pecuniarie alle imprese in caso di non accuratezza dei dati e delle informazioni fornite. La DTe detiene inoltre un potere di supervisione sui processi di registrazione delle imprese e di controllo della qualità ed è prevista una procedura di certificazione volontaristica del rispetto delle norme di legge e degli standard fissati a livello di industria. La certificazione, rilasciata da appositi intermediari, garantisce il rispetto delle norme a garanzia della qualità della rete relative ai processi organizzativi, alla sicurezza della rete, alla continuità del servizio e alla registrazione di informazioni oggetto di monitoraggio da parte del regolatore. Una volta oggetto di certificazione, i dati relativi alla qualità forniti al regolatore sono autenticati e, come tali, non oggetto di *audit* da parte del regolatore;
- il sistema dello *Scorecard*, introdotto nel 2006, attraverso cui ciascun distributore viene valutato trimestralmente dal regolatore sulla base di parametri da esso definiti che riguardano esclusivamente la qualità commerciale del servizio.

In corrispondenza con l'inizio del secondo periodo regolatorio è stata proposta una revisione dei meccanismi a tutela della sicurezza e della continuità del servizio, mediante la definizione di una serie di indicatori di performance oggetto di registrazione e comunicazione a DTe da parte degli operatori. Il rispetto degli standard definiti consentirebbe agli operatori di ottenere una certificazione di qualità da parte di DTe, il cui mancato ottenimento comporterebbe il pagamento di penali crescenti in funzione del tempo necessario per l'effettivo ottenimento. Gli standard obbligatori sarebbero sia di natura *output oriented* (relativi alla frequenza di incidenti, interruzioni del servizio e alle dispersioni di gas) che relativi alla performance della rete di distribuzione (relativi alle perdite distribuite).

Il meccanismo, la cui effettiva operatività ha come preconditione una revisione legislativa dei poteri attribuiti a DTe, non ha ad oggi trovato concreta applicazione.

Di seguito si riportano alcuni aspetti di dettaglio relativi ai tre principali aspetti della regolazione della distribuzione gas: la sicurezza, la continuità e la qualità commerciale.

Sicurezza

La sicurezza non viene incentivata con l'utilizzo di meccanismi regolatori separati rispetto alla continuità del servizio. In particolare, non sono previsti incentivi per la riduzione delle dispersioni di gas e per il controllo del grado di odorizzazione del gas. Alcune norme e standard operativi volti alla minimizzazione degli incidenti vengono definiti nel piano biennale relativo alla qualità che ogni operatore è tenuto a redigere su base biennale oggetto di *screening* da parte del regolatore.

Inoltre, tra gli indicatori che ciascuna impresa deve comunicare a DTe si prevede il numero di incidenti verificatosi durante l'anno, con l'indicazione dei danni a persone e cose; a tale indicatore non è tuttavia associato alcun sistema di compensazione.

Continuità

Con l'avvio del 2° periodo regolatorio, nella formula di aggiornamento annuale dei ricavi ammessi è stato introdotto, accanto all'*x factor*, un fattore legato al miglioramento qualitativo del servizio di distribuzione con riferimento alle interruzioni annue (*q factor*), specifico per ciascuna impresa.

L'approccio basato sull'introduzione del *q factor* consiste nel definire un obiettivo in termini di livello qualitativo del servizio effettuato per ciascuna impresa e di premiare le imprese che sono state in grado nel precedente periodo regolatorio di raggiungere risultati migliori rispetto allo standard fissato, penalizzando invece le imprese che hanno ottenuto risultati peggiori rispetto allo standard. A tal fine il *q factor* viene definito per ogni impresa per ciascun periodo regolatorio sulla base della performance realizzata nel precedente periodo regolatorio e può assumere valori sia positivi che negativi, traducendosi in un aumento o in una diminuzione dei ricavi ammessi per ciascuna impresa.

L'approccio definito per l'incentivazione della qualità nel settore del gas naturale è speculare rispetto a quello definito con riferimento al settore della distribuzione dell'energia elettrica; tuttavia, l'apparato regolatorio definito non ha trovato applicazione pratica, dal momento che non è ancora stato fissato alcun valore per il *q factor*.

La continuità del servizio è monitorata attraverso una serie di indicatori che i distributori comunicano annualmente a DTe. L'unico indicatore associato ad una forma di compensazione automatica riguarda la durata massima per singola interruzione non programmata per utenti con consumi annuali inferiori a 170.000 metri cubi (fissata pari a 4 ore). L'indennizzo viene corrisposto direttamente ai consumatori finali in relazione alla tipologia di clientela, ed è pari a 35 € per gli utenti domestici e a 910 € per gli altri utenti; alla corresponsione, che si traduce in una riduzione della bolletta per il servizio di distribuzione, viene accompagnata una lettera esplicativa. È fissato inoltre un tetto al pagamento massimo per distributore in caso di singolo incidente, pari a 450.000 €.

Altri indicatori relativi alla continuità ma non oggetto di compensazione, sono i seguenti:

- frequenza e durata delle interruzioni annuali, distinte tra programmate e non programmate;
- frequenza delle interruzioni per clienti vulnerabili ("*priority customers*");
- tempo di risposta in caso di interruzioni per clienti domestici, fissato pari a 2 ore;
- ammontare complessivo delle compensazioni corrisposte per interruzioni non programmate della durata superiore a 4 ore, distinte in relazione alla tipologia di clientela beneficiaria
- frequenza di fenomeni di dispersione di gas.

Qualità commerciale

La qualità commerciale viene monitorata sia attraverso alcuni indicatori comunicati alla DTe su base annuale che attraverso il sistema dello *Scorecard*.

In particolare, gli indicatori pubblicati annualmente relativi alla qualità del servizio sono relativi a:

- percentuale di rispetto del tempo standard di risposta a lettere, fissato pari a 10 giorni lavorativi
- rispetto degli appuntamenti fissati (con uno standard medio di 2 ore di ritardo);
- rispetto degli standard contrattuali in termini di tempi di intervento in caso di chiamate di emergenza.

Inoltre, come già anticipato, nel 2006 è stato introdotto il sistema dello *Scorecard*, finalizzato a monitorare esplicitamente aspetti relativi alla qualità dei rapporti tra impresa e utente finale. Attualmente gli aspetti considerati nell'ambito del sistema riguardano esclusivamente la puntualità nella fatturazione in caso di un cambiamento di indirizzo dell'utente finale (con uno standard per l'invio della fatturazione pari a 10 giorni lavorativi a seguito del cambiamento) e l'invio del conguaglio annuale delle fatture¹⁰; per ciascun indicatore l'obiettivo fissato è pari al 98%.

La scelta di questi indicatori risiede nella facile misurabilità e nella immediata comprensibilità per i consumatori. Il sistema non è legato a forme di compensazione monetaria, ma costituisce uno strumento informativo a vantaggio dei consumatori.

In generale, con riferimento al monitoraggio della qualità commerciale così come degli altri aspetti della qualità nel settore della distribuzione gas, occorre evidenziare che gli indicatori sono stati definiti a seguito di un processo di consultazione da parte del regolatore con i singoli distributori e associazioni di imprese e consumatori e costituiscono un set omogeneo rispetto a quello stabilito per il settore della distribuzione di energia elettrica. Tuttavia, diversamente da quanto definito per quest'ultimo, l'obiettivo del meccanismo è quello di mantenere piuttosto che di aumentare il livello di qualità nella distribuzione.

Spagna

Nella distribuzione gas sono attivi 22 operatori che operano a livello locale, di cui 16 gestiscono meno di 100 mila clienti. I principali distributori risultano essere: Gas Natural, Naturgas Energia, Endesa, Unió Fenosa e Gas y Servicios Mèrida. Nell'anno 2006, il gruppo Gas Natural ha raggiunto una quota di mercato pari al 47,95% del mercato liberalizzato e all'81,19% del mercato regolato calcolati sui volumi di gas distribuiti agli utenti finali. La rete di distribuzione ha un'estensione di circa 31 mila km di cui l'85% è gestito da Gas Natural. L'attività di distribuzione è sottoposta ad un regime autorizzativo da parte delle comunità autonome che rilasciano autorizzazioni di durata non superiore ai 30 anni, valide per il territorio di una data provincia.

In tema di qualità del servizio di distribuzione, vi è una ripartizione di competenze tra il governo centrale ed i pubblici poteri della provincia e delle comunità autonome. In particolare, sono proprio le comunità autonome ad esercitare il controllo sull'attività svolta dai distributori e a richiedere la documentazione (solitamente sotto forma di report annuale) relativa ai dati sulla continuità e sicurezza del servizio di distribuzione. Il primo atto normativo relativo alla qualità del servizio risale al 1973, *Reglamento General del Servicio Público de Gases Combustibles* (decreto 2913/1973 del 26

¹⁰ La fatturazione nei Paesi Bassi è infatti basata sulla stima dei consumi; una volta all'anno una lettura effettiva del contatore consente di effettuare un conguaglio delle fatture.

ottobre), e dettava obblighi in tema di qualità fisica del gas. Il rispetto di tali obblighi era ed è tuttora controllato dalle autorità governative a livello locale. In dettaglio tale regolamento, ancora in vigore, introduce i seguenti standard che, qualora vengano disattesi, implicano la corresponsione, da parte dell'impresa di distribuzione all'utente finale, di uno sconto in tariffa pari al 10% sull'importo totale della fattura energetica mensile (a condizione che tale discrepanza sia rilevata per almeno 3 giorni):

- la differenza media della pressione non deve differire per più del 15% rispetto al livello medio di pressione;
- il potere calorifico medio non deve differire più del 5% rispetto al potere calorifico teorico ;
- il potere calorifico medio (in due misurazioni effettuate nell'intervallo di 4 ore) non deve differire più del 2% rispetto al potere calorifico teorico;
- il potere calorifico medio (in 3 misurazione effettuate nell'intervallo di 8 ore) non deve differire più del 2% rispetto al potere calorifico teorico.

Gli obblighi minimi imposti al distributore in tema di qualità del servizio gas sono previsti dal decreto reale 1434/2002 e dal contratto standard di distribuzione a cui l'operatore deve aver preventivamente aderito per esercitare la propria attività. Il contratto standard prevede che l'esercente l'attività di distribuzione effettui regolarmente la lettura e la verifica dei contatori, applichi sconti in bolletta in seguito ad interruzioni del servizio, sancisca le condizioni relative alla risoluzione del contratto con i propri clienti, all'interrompibilità del servizio, alla gestione dei reclami dei clienti e adotti misure volte ad incrementare la capacità di offerta.

Il decreto 1434/2002, in dettaglio, richiede al distributore l'adempimento dei seguenti obblighi generali relativi alla qualità commerciale ed alla sicurezza:

- servizio di assistenza alla clientela 24h/24h;
- manutenzione e conservazione degli impianti;
- adeguamento degli impianti agli standard tecnici e di sicurezza imposti dalla legge;
- garanzia della qualità del gas distribuito (pressione, odorizzazione, etc..)
- comunicazione al Ministero dell'Industria e al CNE di informazioni relative alle tariffe, al livello di consumo dell'utenza fornita, al metodo di fatturazione e alle condizioni di vendita praticate;
- comunicazione d'informazioni relative alla qualità del servizio.

Entrambi i riferimenti normativi non prevedono la revoca della concessione inerente l'attività di distribuzione, qualora l'operatore risulti inadempiente rispetto ai suddetti obblighi.

Sicurezza

Il modello regolatorio adottato in base alla normativa nazionale e regionale (interventi legislativi ad hoc delle comunità autonome) prevede il rispetto dei seguenti standard qualitativi a cui non è associato alcun meccanismo compensativo:

- obbligo di ispezionare una volta l'anno il 20% della rete di distribuzione al fine di prevenire incidenti e dispersioni di gas (obbligo d'ispezione complessiva della rete 1 volta ogni 5 anni);

- obbligo di ispezionare una volta l'anno il 20% degli allacciamenti e delle apparecchiature date in dotazione al cliente finale (obbligo d'ispezione complessiva degli allacciamenti e delle apparecchiature 1 volta ogni 5 anni).

La frequenza delle ispezioni è un elemento che può variare da regione a regione a seconda della normativa adottata dal governo locale. Ad esempio, nei Paesi Baschi le autorità locali hanno preferito fare in modo che l'ispezione complessiva della rete avvenga 1 volta ogni 4 anni.

Continuità del servizio

La disciplina contenuta nell'articolo III del decreto reale 1434/2002 prevede che il distributore soddisfi determinati target in merito alla continuità del servizio misurati da appositi indicatori:

- numero delle interruzioni: nel caso in cui si verificano 2 interruzioni mensili della durata di 5 ore è prevista la corresponsione di un indennizzo al cliente finale che ha subito il disagio;
- durata delle interruzioni: per le interruzione della durata superiore a 5 ore è prevista l'attuazione del meccanismo compensativo nei confronti del cliente finale.

Nel caso in cui il distributore risulti inadempiente è obbligato ad indennizzare il consumatore finale mediante uno sconto nella fattura energetica mensile. In nessun caso lo sconto praticato per risarcire l'utente può superare il 50% dell'importo mensile fatturato dall'impresa al cliente da risarcire. La procedura d'indennizzo viene attuata in seguito ad un esplicito reclamo da parte dell'utente che ha subito il disagio nei confronti del distributore e, successivamente, qualora non abbia ricevuto soddisfazione, alle autorità locali e al CNE. In particolare, il CNE interviene soltanto per redimere eventuali controversie tra l'impresa di distribuzione e l'utente finale. La modalità di calcolo dell'indennizzo varia a seconda che l'utente paghi una tariffa regolata o abbia optato per il mercato libero. Nel primo caso l'indennizzo corrisponde al 10% dell'intera fattura mensile ed è corrisposto dal distributore direttamente all'utente finale; nel secondo caso invece il risarcimento è pagato all'impresa di vendita nella misura del 10% della tariffa di trasporto (trasmissione e distribuzione); quest'ultima a sua volta, per legge, è tenuta ad applicare uno sconto al cliente che ha subito il disagio sulla base di accordi contrattuali che variano da venditore a venditore. Attualmente non è tuttavia previsto un meccanismo di controllo sull'effettivo trasferimento della compensazione al cliente finale.

Per ciò che concerne l'indicatore relativo alla durata delle interruzioni, la struttura dell'indennizzo è analoga e gli importi risultano essere:

- del 10% se l'interruzione dura dalle 5 ore fino ad 1 giorno;
- è previsto un ulteriore incremento del 10% per ogni giorno d'interruzione aggiuntivo.

Il distributore è tenuto a pagare il risarcimento dovuto all'utente finale entro i due mesi successivi al verificarsi dell'interruzione. Ciononostante, non esistono penalità ulteriori per l'operatore che non rispetti questi limiti temporali e nemmeno indicatori che rilevino l'adeguatezza dei pagamenti effettuati al vincolo temporale dei 2 mesi. Si rileva infine che la corresponsione dell'indennizzo non è prevista nel caso in cui la continuità del

servizio non sia stata assicurata per cause di forza maggiore (indipendenti dall'operato del distributore), per opere di manutenzione della rete ed interruzione del servizio per morosità dell'utente finale.

Qualità commerciale

La disciplina della qualità commerciale del servizio di distribuzione è di competenza delle comunità autonome. La normativa nazionale (decreto regio 1434/2002) fissa solo alcuni parametri in tema di qualità commerciale come, ad esempio, il servizio di assistenza alla clientela che ogni distributore deve garantire. Le comunità autonome hanno il compito di controllare l'attività svolta dai distributori ai quali rilasciano l'autorizzazione per l'esercizio dell'attività di distribuzione e provvedono (solitamente mediante il sito web) ad informare i clienti finali circa gli obblighi che il distributore è tenuto a rispettare nei confronti dei propri utenti e la procedura da seguire per la presentazione dei reclami nel caso in cui si verificano interruzioni del servizio. Il governo locale è il soggetto a cui i consumatori presentano istanze di reclamo nel caso in cui il distributore abbia commesso errori nella fatturazione o nella lettura del misuratore.

Belgio (Vallonia)

Nella regione della Vallonia operano sette distributori, designati dall'autorità federale e attivi su scala intercomunale in regime di esclusiva a livello locale, con l'onere di garantire una capacità di rete in grado di soddisfare a breve e lungo termine una "domanda ragionevole". Nel 2006 il gas complessivamente distribuito ai circa 600 mila utenti connessi è risultato pari a poco più di 19 TWh.

La regolazione della qualità del servizio prevede la redazione annuale da parte di ciascun distributore di un "Rapporto sulla qualità" riguardante gli aspetti della sicurezza e della continuità, sulla base delle norme tecniche vigenti. Il rapporto deve essere consegnato al regolatore entro il 31 maggio di ogni anno e non viene pubblicato, sebbene alcune informazioni possano essere riportate nella relazione annuale del regolatore. In caso di mancato rispetto di regole tecniche definite per legge l'impresa deve fornire delle motivazioni; nel caso il regolatore accerti un mancato rispetto delle norme il distributore è soggetto a sanzioni determinate nel loro ammontare dal regolatore.

Inoltre, i distributori sono tenuti a redigere anche un "Piano di adattamento", con la descrizione della rete del distributore e la definizione dei tempi di manutenzione e i piani di estensione.

Sicurezza

L'attività di monitoraggio/incentivazione della sicurezza si fonda sull'obbligo di redazione da parte dei distributori di due rapporti, il Rapporto sulla qualità e il Piano di adattamento. Il primo, in particolare, è volto a verificare il rispetto da parte del distributore di una serie di norme tecniche stabilite per decreto governativo (attualmente è in vigore il decreto del 12 luglio 2007 relativo alla revisione dei regolamenti tecnici per la gestione delle reti di distribuzione del gas) che riguardano i seguenti aspetti:

- i requisiti minimi e i ritardi per la connessione ai siti di produzione o a reti di connessione e interconnessione;
- i requisiti minimi per la realizzazione delle infrastrutture di rete e per le reti;
- le regole operative per la gestione della rete, al fine di garantire la sicurezza e la continuità della fornitura;
- i servizi ausiliari che l'impresa deve attivare, tra cui l'assistenza telefonica 24h/24h;
- le informazioni che devono essere fornite al distributore da parte degli utilizzatori della rete e le informazioni che devono essere scambiate tra distributori di reti interconnesse;
- i possibili utilizzi delle installazioni degli utenti da parte del distributore al fine di incrementare la sicurezza.

Come già evidenziato, è attivo un meccanismo sanzionatorio in caso di mancato rispetto delle norme tecniche.

Il rapporto riporta anche una serie di statistiche relative ai seguenti aspetti:

- frequenza di fenomeni di dispersione del gas su base mensile e distinte per ciascuna rete o interconnessione, per tipologia di rete (ghisa, acciaio, ...);
- frequenza di malfunzionamenti e incidenti;
- classificazione della rete per anni di utilizzo.

Continuità

Tra gli indicatori riportati nel "Rapporto sulla qualità", uno è relativo alla continuità del servizio: si tratta della durata delle interruzioni programmate e non programmate, e prevede l'indicazione del numero di utenti coinvolti. Tuttavia, all'indicatore non è associato alcun meccanismo di compensazione.

Qualità commerciale

Con riferimento alla qualità commerciale, il regolatore interviene prevalentemente in caso di reclami da parte degli utenti.

Esistono tuttavia alcuni indicatori relativi alla qualità commerciale monitorati dal regolatore a cui è associato un meccanismo di compensazione automatico:

- tempo di risposta in caso di emergenze, con uno standard fissato pari a 2 ore;
- tempo di allacciamento, con uno standard fissato pari a 20 giorni;
- tempo di notifica del fatto che un allacciamento non possa essere garantito da un'estensione della rete, con uno standard fissato pari a 30 giorni (incrementato di 10 giorni lavorativi nel caso il distributore debba contattare più di cinque potenziali utenti).

Ungheria

Nel settore della distribuzione gas sono attualmente presenti 10 operatori di cui 5 forniscono più di 100 mila clienti¹¹.

¹¹Nell'anno 2006 la quota di mercato per i principali operatori esercenti l'attività di distribuzione e vendita del gas naturale è pari: ÉGÁZ Rt. 7%, DÉGÁZ Rt. 9%, TIGÁZ Rt. 24%, MOL 19%, DDGÁZ Rt. 7%, KÖGÁZ Rt.6%, FÖGÁZ Rt. 17%.

Le regole del sistema autorizzativo e gli obblighi generali imposti ai titolari della licenza di distribuzione sono fissati dal Governo mentre il regolatore (*Hungarian Energy Office*, HEO) concede, revoca e modifica le singole licenze. Inoltre il regolatore ha il compito di controllare l'adesione degli operatori alla normativa di settore (legge XLII del 2003, GET), ai codici di rete (Network and Commercial code del 2004) e alle delibere dell'autorità. Qualora vengano rilevate inadempienze, il regolatore può imporre sanzioni e revocare la licenza all'impresa di distribuzione.

Attualmente è in vigore il secondo periodo regolatorio che va dall'1 gennaio 2006 al 31 dicembre 2009 ed il metodo di aggiornamento delle tariffe di trasmissione e distribuzione, fissate dal Ministero dell'Economia e dei Trasporti (in accordo con il Ministero delle Finanze), è il *price-cap*.

Il soggetto competente in materia di qualità e continuità del servizio nonché preposto alla tutela del consumatore finale è HEO. Al fine di garantire un'effettiva protezione dei consumatori finali, il regolatore collabora con l'Ispettorato Centrale per la Tutela del Consumatore (*Central Consumer Protection Inspectorate*), con gli ispettorati regionali e con le associazioni dei consumatori. La legge nazionale relativa al settore gas (GET) prevede che il regolatore possa stabilire, mediante apposita delibera, gli standard qualitativi minimi da raggiungere validi per tutti i soggetti titolari della licenza di distribuzione.

Continuità del servizio

In tema di continuità del servizio è stato adottato un modello di regolazione incentivante che consente all'operatore di ottenere un incremento del vincolo sui ricavi qualora vengano raggiunti gli standard qualitativi prefissati dal regolatore. Il meccanismo prevede anche il pagamento di penalità, che si traducono in sconti in tariffa a vantaggio dell'utente finale, qualora si verifichi un peggioramento degli indicatori relativi alla continuità del servizio.

Il raggiungimento degli obiettivi viene quantificato mediante indicatori specifici relativi alla qualità del servizio previsti dal decreto del Ministero dell'Economia e del Trasporto 70/2003:

- ÜB1: intervallo temporale specifico delle interruzioni (ora/1000 consumatori/anno);
- ÜB2: volume di gas non erogato a causa delle interruzioni (volumi di gas/1000 consumatori/anno);
- ÜB3: indicatore delle interruzioni (*dropout indicator*), espresso in migliaia, calcolato come il rapporto tra la durata complessiva annuale delle interruzioni, che ricadono sotto la responsabilità diretta del distributore, moltiplicato per il numero di utenti interessati dall'interruzione e il prodotto tra il numero di clienti complessivamente serviti dal distributore e il numero annuale di ore in cui il servizio è erogato.

Se almeno uno dei suddetti indicatori presenta un peggioramento compreso tra il 5% ed il 10%, il distributore dovrà praticare uno sconto in tariffa, a vantaggio dell'utente finale, pari allo 0,5%; se invece il peggioramento dell'indicatore risulta essere maggiore o uguale al 10%, lo sconto riconosciuto sarà pari all'1%. Inoltre è previsto che qualora uno degli indicatori ottenga un miglioramento complessivo del 10%, i ricavi riconosciuti s'incrementeranno anch'essi del 10% purché il livello qualitativo degli altri indicatori non subisca un peggioramento superiore al 5%.

La regolazione della sicurezza e continuità del servizio, disciplinata dal regolamento ministeriale, si applica soltanto in riferimento alle interruzioni per cui è possibile

rilevare la diretta responsabilità del distributore, ovvero, quando si verifica una disfunzione di tipo tecnico o un intervento sulla rete di gasdotti preventivamente pianificato dall'operatore suscettibile di alterare la continuità del servizio di distribuzione. La disciplina sulla sicurezza e continuità del servizio del settore gas presenta forti similitudini con il settore elettrico. Anche nel settore elettrico è stato introdotto un meccanismo di incentivi e penalità al fine d'incrementare i livelli di qualità relativi alla continuità del servizio.

Qualità commerciale

Per ciò che concerne la regolazione della qualità commerciale, non è riconosciuto un meccanismo incentivante, ma il regolatore si limita a definire degli indicatori generali mediante i quali sia possibile valutare la *performance* di ciascuna impresa operante nella distribuzione gas ed impone, agli operatori inadempienti, l'obbligo d'indennizzare gli utenti a cui sono stati cagionati disagi. La disciplina della qualità commerciale per il settore gas ed il settore elettrico è stata approvata mediante apposita delibera nel febbraio del 2004 e fa riferimento sia all'attività di vendita sia all'attività di distribuzione. E' importante precisare che almeno fino al 1° luglio 2007 le imprese di distribuzione si presentano come operatori verticalmente integrati esercenti sia l'attività di distribuzione che di vendita, per cui sono soggetti ad entrambi i vincoli qualitativi.

Nelle tabelle seguenti vengono sinteticamente illustrati gli standard generali relativi alla qualità commerciale dell'attività di vendita e di distribuzione concernenti soprattutto la tempestività della risposta dell'operatore alle richieste avanzate dall'utente per l'anno 2005 e l'anno 2006, evidenziando il trend di adozione di standard più stringenti.

Standard qualitativi relativi all'attività di vendita

Tipo di Attività	STANDARD	
	2005	2006
Tempo di risposta alla richiesta di informazioni da parte di un nuovo cliente ed invio del materiale informativo da parte dell'operatore	25 giorni	20 giorni
Tempo di risposta alla richiesta scritta di informazioni da parte del cliente finale	25 giorni	20 giorni
Tempo di risposta ad un reclamo scritto inviato dal cliente	25 giorni	20 giorni

Standard qualitativi relativi all'attività di distribuzione

Tipo di attività	STANDARD	
	2005	2006
Tempo che intercorre tra la data di approvazione di un piano di ispezione dei gasdotti a cui è allacciato l'utente finale o di controllo delle apparecchiature dell'utente e l'effettiva realizzazione dell'ispezione	26 giorni	20 giorni
Tempo che intercorre tra il recepimento di una richiesta scritta di supervisione tecnica da parte dell'utente delle sue apparecchiature o della rete a cui è collegato e l'effettiva realizzazione del controllo	26 giorni	20 giorni
Richiesta di allacciamento da parte dell'utente	6 giorni	6 giorni

La procedura volta ad accertare l'inadempienza da parte dell'operatore può essere attivata automaticamente dal regolatore o su istanza del cliente finale che abbia subito la violazione. Nel caso in cui l'operatore abbia risposto con ritardo alla richiesta dell'utente la penalità imposta sarà pari a 2000 fiorini ungheresi (circa 8 euro) mentre qualora il distributore risulti totalmente inadempiente rispetto alla richiesta d'intervento avanzata dall'utente, l'indennizzo dovuto ammonta a 5000 fiorini ungheresi (circa 20 euro). La disciplina relativa alla qualità commerciale regola essenzialmente la tempestività nell'esecuzione da parte dell'esercente delle prestazioni richieste con maggiore frequenza dai clienti.

In tema di qualità commerciale si rileva una certa uniformità della disciplina tra il settore elettrico ed il settore gas. La presenza dei medesimi indicatori relativi all'attività di vendita e all'attività di distribuzione dimostra la convergenza della regolazione attuata nei due settori.

Appendice 2. Prime analisi quantitative sui dati di sicurezza nella distribuzione di gas

Sulla base dei dati comunicati dai distributori di gas secondo quanto previsto dalla regolazione della qualità dei servizi gas definita dall'Autorità è possibile quantificare la composizione del parco delle reti di distribuzione del gas in funzione del materiale delle condotte a fine 2005 e valutare quindi le variazioni intervenute rispetto alla composizione di tale parco a fine 2003 (tenuto conto peraltro che solo dal 2005 tutti i distributori di gas sono tenuti all'obbligo di comunicazione dei dati di sicurezza e che quindi solo da tale anno sono stati censiti anche gli impianti di distribuzione di gas di minori dimensioni).

Tabella 9 – Composizione della rete di distribuzione gas a fine 2002

	Tipologia di rete	Lunghezza rete (km)
Materiale delle condotte	acciaio	164.443
	ghisa	9.849
	polietilene	19.117
	altro materiale	879
Pressione di esercizio	alta/media pressione	75.393
	bassa pressione	118.895
	Totale	194.288

Tabella 10 – Composizione della rete di distribuzione gas a fine 2005

	Tipologia di rete	Lunghezza rete (km)
Materiale delle condotte	acciaio	186.661
	ghisa	9.227
	polietilene	28.699
	altro materiale	850
Pressione di esercizio	alta/media pressione	89.901
	bassa pressione	135.536
	Totale	225.438

Dall'esame delle tabelle 9 e 10 risulta che da fine 2003 a fine 2005:

- il parco censito è cresciuto complessivamente di oltre 31.000 chilometri; tale incremento è dovuto in prevalenza a reti in acciaio (oltre 22.000 chilometri) e in misura minore a reti in polietilene (oltre 9.000 chilometri); ciò conferma la rilevanza del tema della protezione catodica delle reti in acciaio;

- b) la rete in ghisa censita è diminuita di oltre 600 chilometri, restando però in esercizio a fine 2005 ancora oltre 9.000 chilometri di rete.

Tenuto conto della variazione dei clienti finali censiti a fine 2003 (16.882.249) e a fine 2005 (19.507.879), risulta che a livello nazionale è rimasta pressoché costante la lunghezza media di rete per cliente finale, passata da 11,51 a 11,56 metri di rete per cliente finale.

Passando ad esaminare i dati comunicati dai distributori di gas sul numero di dispersioni di gas localizzate, suddivise per parte di impianto dove sono state localizzate e gravità¹² delle dispersioni localizzate, dall'esame delle tabelle 11 e 12 risulta che dal 2003 al 2006:

- a) le dispersioni di gas localizzate a seguito di ispezione programmata delle reti sono di poco aumentate nel complesso (sono passate da 9.875 a 10.229); tuttavia, sono aumentate in modo significativo le dispersioni localizzate su parte interrata (sono passate da 5.737 a 6.251), di norma più pericolose;
- b) le dispersioni di gas localizzate a seguito di segnalazioni di terzi sono aumentate in modo significativo (passando da 115.852 a 131.060); tuttavia, tale aumento è dovuto principalmente a dispersioni localizzate su parti aeree, mentre sono diminuite le dispersioni localizzate su parte interrata (passate da 20.598 a 17.670), di norma più pericolose;
- c) sono diminuite le dispersioni di maggiore gravità (A1 e A2) per le dispersioni di gas localizzate a seguito di segnalazione di terzi, passate da 15.241 a 11.984.

Peraltro tali valori devono essere analizzati in relazione sia all'aumento della rete in esercizio, con diverso incremento per la parte interrata rispetto a quella aerea, sia del numero di clienti finali allacciati.

Tabella 11 – Dispersioni suddivise per tipologia – Anno 2003

Localizzazione	N° dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate					N° dispersioni localizzate a seguito di segnalazioni di terzi					Totale
	A1	A2	B	C	Totale	A1	A2	B	C	Totale	
Su rete	1.012	1.415	1.264	831	4.522	4.524	1.763	1.173	753	8.213	12.735
Su impianto di derivazione di utenza parte interrata	139	280	444	352	1.215	5.625	3.329	2.148	1.283	12.385	13.600
Su impianto di derivazione di utenza su parte aerea	1.294	108	207	1.986	3.595	15173	10.970	7.403	9.380	42.926	46.521
Su gruppo di misura	144	39	108	252	543	24510	12.383	5.384	10.051	52.328	52.871
Totale	2.589	1.842	2.023	3.421	9.875	49.832	28.445	16.108	21.467	115.852	125.727

¹² Il Testo integrato della qualità dei servizi riprende la classificazione delle dispersioni in quattro classi introdotta dalle Linee Guida emanate dal Cig: classe A1, dispersione di massima pericolosità che deve essere eliminata entro 24 ore, classe A2, da eliminare entro 48 ore, classe B entro 30 giorni solari e classe C entro 9 mesi.

Tabella 12 – Dispersioni suddivise per tipologia – Anno 2006

Localizzazione	N° dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate					N° dispersioni localizzate a seguito di segnalazioni di terzi					Totale
	A1	A2	B	C	Totale	A1	A2	B	C	Totale	
Su rete	1.201	1.176	1.162	1.204	4.743	3.411	1.342	960	775	6.488	11.231
Su impianto di derivazione di utenza parte interrata	215	250	506	537	1.508	4.429	2.802	1.793	2.158	11.182	12.690
Su impianto di derivazione di utenza su parte aerea	612	99	239	2.063	3.013	14.752	7.135	6.766	21.810	50.463	53.476
Su gruppo di misura	158	100	288	419	965	26.771	9.640	4.038	22.478	62.927	63.892
Totale	2.186	1.625	2.195	4.223	10.229	49.363	20.919	13.557	47.221	131.060	141.289

Dall'esame dei dati riportati in tabella 13, riferiti alle sole dispersioni localizzate sulla rete, risulta che dal 2003 al 2006 è migliorata la sicurezza delle reti sulla base dei dati comunicati dai distributori di gas:

- per quanto riguarda le dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate, si è passati da un valore medio nazionale di 0,023 nel 2003 a 0,021 nel 2006;
- per quanto riguarda le dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi, si è passati da un valore medio nazionale di 0,042 nel 2003 a 0,029 nel 2006;
- complessivamente si è passati da un valore medio nazionale di 0,066 nel 2003 a 0,050 nel 2006.

Tabella 13 – Numero di dispersioni localizzate per chilometro di rete – Anni 2003 - 2006

Anno	Chilometri di rete	Ispezioni programmate		Segnalazione di terzi		Totale	
		N. dispersioni	N. dispersioni per chilometri di rete	N. dispersioni	N. dispersioni per chilometri di rete	N. dispersioni	N. dispersioni per chilometri di rete
2003	194.288	4.522	0,023	8.213	0,042	12.735	0,066
2006	225.438	4.743	0,021	6.488	0,029	11.231	0,050

È però importante valutare tali valori mediante il calcolo (al netto di DT_{DIP} e di DTA_{DIP}) del livello effettivo dell'indicatore definito dall'articolo 33, comma 33.8, del Testo integrato della qualità dei servizi gas (numero di dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazioni di terzi per migliaio di clienti allacciati) dato dalla seguente formula:

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

Il livello effettivo di tale indicatore migliora dal 2003 al 2006 (anno di prima applicazione volontaria del sistema degli incentivi per recuperi di sicurezza) passando da 17,84 a 14,87 dispersioni convenzionali per migliaio di clienti finali allacciati.

Infine, sulla base dei dati relativi alle misure del grado di odorizzazione del gas comunicati dai distributori di gas, risulta un aumento di quasi 16.000 controlli tra il 2003 e il 2006 (vedi tabella 14).

Tabella 14 – Numero di misure del grado di odorizzazione del gas – Anni 2003 e 2006

Al 31 dicembre 2002	Anno 2003	Al 31 dicembre 2005	Anno 2006
N. clienti finali	N. di misure del grado di odorizzazione	N. clienti finali	N. di misure del grado di odorizzazione
16.290.992	22.460	18.927.453	34.746

In generale nel 2003 (come evidenziato nel documento per la consultazione del 20 dicembre 2004 intitolato “Meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale”) i distributori di gas si sono attestati su un numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas per impianto di distribuzione di poco superiore al minimo annuo obbligatorio fissato dal Testo integrato della qualità dei servizi gas.

A partire da tale considerazione e tenuto conto anche del fatto che i 10 distributori di gas che hanno ottenuto incentivi per recuperi di sicurezza nel 2006 hanno effettuato in tale anno circa 6.000 misure del grado di odorizzazione del gas oltre il minimo obbligatorio (vedi punto 5.5 e Appendice 3), risulta che la restante parte dei distributori di gas ha effettuato nel 2006 un numero di misure del grado di odorizzazione del 30-40% maggiore del numero minimo obbligatorio fissato dal Testo integrato della qualità dei servizi gas.

Tuttavia, a fronte di un aumento di oltre 12.000 controlli tra il 2003 e il 2006 (vedi tabella 14), l’esame dei dati comunicati dai distributori di gas evidenzia ancora nel 2006 una marcata disomogeneità di comportamenti tra chi si è attestato sul numero minimo obbligatorio di misure e chi ne ha effettuate ben più del 50% oltre il minimo obbligatorio.

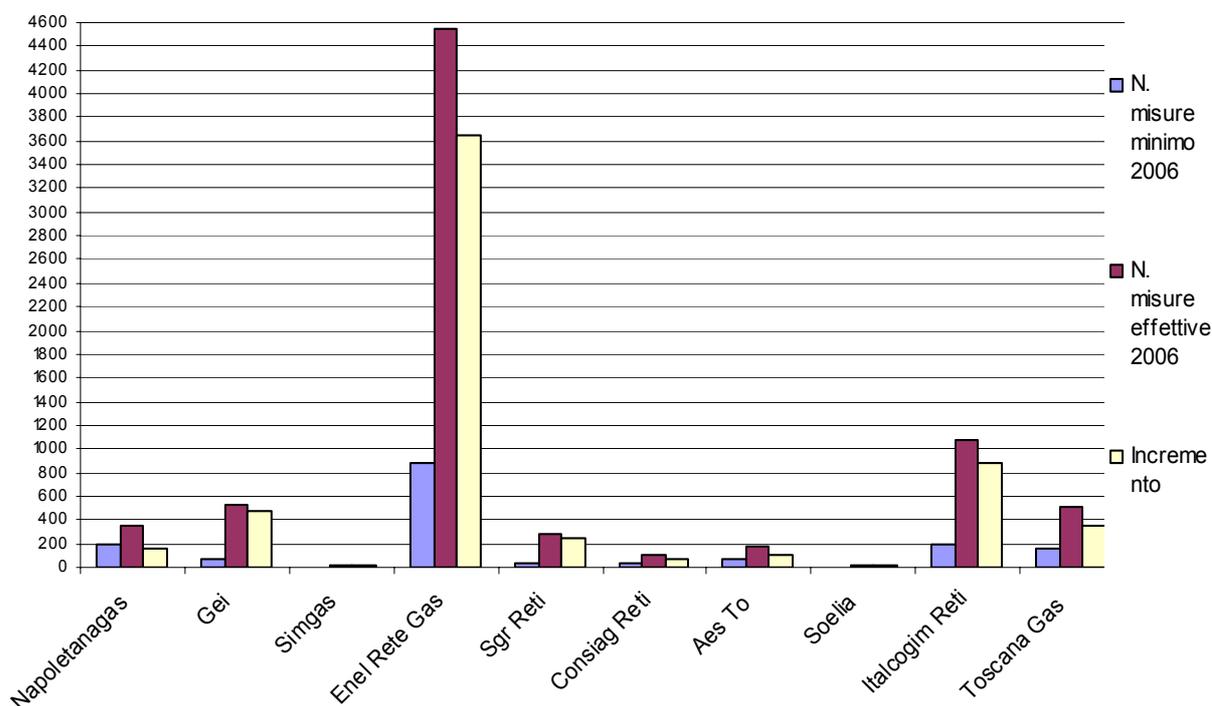
Appendice 3. Approfondimenti su incentivi per recuperi di sicurezza nel 2006

L'attuale meccanismo di incentivi prevede di premiare, attraverso la componente "odorizzazione" fino ad un numero massimo di misure del grado di odorizzazione pari a 3,125 volte il numero minimo annuo obbligatorio di misure fissate dal Testo integrato della qualità dei servizi gas.

I 10 distributori di gas che hanno ottenuto incentivi per recuperi di sicurezza nel 2006 hanno effettuato in media 4,6 volte il numero minimo annuo obbligatorio di misure fissate dal Testo integrato della qualità dei servizi gas; tuttavia, come evidenziato dal grafico 3, a livello di esercente tale valore varia tra un minimo di poco superiore a 1,5 ed un massimo di oltre 5.

Il dato risulta ancora più disperso se si analizza per singolo impianto di distribuzione di gas il rapporto tra il numero di misure del grado di odorizzazione del gas effettuate ed il numero minimo annuo obbligatorio.

Grafico 3 – Riepilogo per distributore delle misure di odorizzazione effettuate nel 2006



L'esame dei dati relativi agli impianti di distribuzione di gas interessati nel 2006 dalla componente "dispersioni" degli incentivi evidenzia una dispersione dei livelli effettivi dell'indicatore "numero di dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazioni di terzi per migliaio di clienti allacciati" tra un valore massimo superiore a 70 ed un valore minimo intorno all'unità.

Inoltre, l'attuale formula di calcolo della componente "dispersioni" comporta una valorizzazione degli incentivi che premia tanto più quanto più il VRD di riferimento è elevato (impianto di distribuzione di grandi dimensioni) e/o quanto più è elevato il recupero di sicurezza rispetto al livello tendenziale fissato dall'Autorità.

Ciò comporta che non risulta sempre confermata una correlazione tra il numero delle dispersioni eliminate e l'ammontare degli incentivi ottenuti, con qualche rischio di marginalizzazione degli impianti di distribuzione caratterizzati da piccole dimensioni e da un elevato numero di dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi.

Grafico 4 – Recupero di sicurezza per impianto nel 2006

