

Autorità per l'energia elettrica il gas  
e il sistema idrico

**RELAZIONE AIR**

(deliberazione 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas,  
come modificata dalla deliberazione 20 febbraio 2014, 64/2014/R/gas)

Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe  
dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019

(TUDG)

**PARTE I**

**REGOLAZIONE DELLA QUALITA'  
DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS  
PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 2014-2019**

(RQDG)

## INDICE

<b>Premessa .....</b>	<b>4</b>
<b>1) Contesto normativo.....</b>	<b>5</b>
1.1) Quadro normativo generale e procedurale .....	5
1.2) Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas.....	8
1.2.1 Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas.....	9
1.2.2 Qualità commerciale del servizio gas .....	10
1.2.3 Verifica dei dati di qualità.....	11
1.2.4 Performance del servizio di misura e ricostruzione dei consumi.....	11
<b>2) Motivazioni alla base dell'intervento e obiettivi dell'Autorità .....</b>	<b>13</b>
2.2) Motivazioni tecniche, economiche e sociali .....	13
2.2.1 Meccanismi ed obblighi della regolazione vigente della sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas .....	13
2.2.2 Incentivazione degli investimenti previsti dalla regolazione tariffaria .....	15
2.2.3 Analisi tecnica e principali risultati della regolazione vigente della sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas .....	15
2.2.4 Valutazione complessiva della regolazione vigente della sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas .....	17
2.2.5 Analisi tecnica e principali risultati della regolazione vigente della qualità commerciale del servizio gas .....	17
2.2.5 Criticità riscontrate in relazione alla performance del servizio di misura .....	18
2.3) Obiettivi dell'Autorità.....	18
2.3.1 Obiettivi relativi alla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas.....	18
2.3.2 Obiettivi relativi alla qualità commerciale del servizio gas.....	19
2.3.3 Obiettivi relativi alla performance del servizio di misura.....	20
<b>3) I destinatari dell'intervento e il processo di consultazione .....</b>	<b>21</b>
3.1) I destinatari dell'intervento .....	21
3.2) Il processo di consultazione .....	21
3.2.1 Ricognizione preliminare.....	22
3.2.2 Documento 341 .....	22
3.2.3 Documento 501 .....	23
3.2.4 Documento 303 .....	23
3.2.5 Documento 202 .....	23
<b>4) Opzioni esaminate, valutazione e risultati della consultazione.....</b>	<b>24</b>
4.1.1 Opzioni presentate nel documento 501 e valutazione preliminare .....	24
4.1.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del documento 501 .....	28
<b>5) Provvedimento finale .....</b>	<b>30</b>
5.1) Sezione I: Definizioni .....	30
5.1.1 Titolo I – Definizioni .....	30
5.2) Sezione II: Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas .....	30

5.2.1 Titolo I – Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di distribuzione.....	35
5.2.2 Titolo II – Servizio di pronto intervento .....	37
5.2.3 Titolo III – Emergenze e incidenti da gas .....	38
5.2.4 Titolo IV – Indicatori e obblighi di servizio di continuità del servizio di distribuzione	38
5.2.5 Titolo V – Norme tecniche per la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione.....	39
5.2.6 Titolo VI – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di sicurezza e continuità.....	39
5.2.7 Titolo VII – Recupero di sicurezza del servizio di distribuzione .....	41
5.3) Sezione III: Qualità commerciale del servizio gas.....	46
5.3.1 Titolo I – Indicatori di qualità commerciale del servizio gas .....	47
5.3.2 Titolo II – Livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi gas.....	52
5.3.3 Titolo III – Indennizzi automatici .....	52
5.3.4 Titolo IV – Obblighi di registrazione e comunicazione.....	52
5.4) Sezione IV: Verifica dei dati di qualità.....	53
5.5) Sezione V: <i>Performance</i> del servizio di misura del gas naturale.....	53
5.5.1 Titolo I – Monitoraggio e pubblicazione comparativa.....	53
5.6) Sezione VI: Disposizioni transitorie .....	55
5.6.1 Titolo I – Disposizioni transitorie .....	55

## PREMESSA

La presente relazione di Analisi di Impatto della Regolazione (di seguito: AIR) illustra i contenuti della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito: l'Autorità) 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas, e dell'Allegato A alla medesima deliberazione "*Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019*", come modificato dalla deliberazione 20 febbraio 2014, 64/2014/R/gas (di seguito: RQDG 2014-2019).

Tale provvedimento è stato emanato dall'Autorità nel quadro del procedimento avviato con la deliberazione 19 maggio 2011, ARG/gas 64/11 "*Avvio di procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2013-2016*" (di seguito: procedimento sulla qualità dei servizi gas).

Il procedimento sulla qualità dei servizi gas si è svolto in parallelo all'analogo procedimento per le tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il medesimo periodo di regolazione, avviato con la deliberazione 16 febbraio 2012, 44/2012/R/gas, parimenti oggetto di AIR, e conclusosi con l'adozione del provvedimento del 12 dicembre 2013, 573/2013/R/gas "*Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019*".

La presente relazione AIR illustra gli obiettivi, le motivazioni, i contenuti delle opzioni e delle proposte di regolazione avanzate dall'Autorità nell'ambito del procedimento sulla qualità dei servizi gas, nel corso del quale sono stati emanati i seguenti documenti per la consultazione riferiti ai servizi di distribuzione e misura del gas:

- 1) il documento per la consultazione 2 agosto 2012 341/2012/R/gas contenente i criteri di regolazione tariffaria e della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il quarto periodo di regolazione ed i relativi orientamenti generali (di seguito: documento 341);
- 2) il documento per la consultazione 29 novembre 2012 501/2012/R/gas, nel quale sono stati delineati gli orientamenti iniziali dell'Autorità in materia di regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas (di seguito: documento 501);
- 3) il documento per la consultazione 16 maggio 2013 202/2013/R/gas, nel quale sono stati illustrati gli orientamenti dell'Autorità in materia di *performance* del servizio di misura nella distribuzione del gas naturale (di seguito: documento 202);
- 4) il documento per la consultazione 11 luglio 2013 303/2013/R/gas, nel quale sono stati delineati gli orientamenti finali dell'Autorità in materia di regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas (di seguito: documento 303).

## 1) CONTESTO NORMATIVO

Questa sezione della Relazione AIR illustra il contesto normativo e i vincoli di natura giuridica dell'intervento regolatorio. Nei paragrafi seguenti è riportata la normativa rilevante che disciplina le materie oggetto del provvedimento e che è stata considerata nella formulazione e definizione del provvedimento finale; essa definisce il quadro normativo generale, comunitario e nazionale, nonché procedurale; si è dato richiamo inoltre alla disciplina preesistente relativa alla qualità dei servizi di distribuzione e misura:

- normativa comunitaria e nazionale;
- normativa tecnica;
- normativa procedurale.

### 1.1) Quadro normativo generale e procedurale

Il provvedimento si inserisce coerentemente nel quadro normativo comunitario delineato per il settore gas dalla direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 2003/55/CE. In particolare la direttiva 2009/73/CE elenca, fra gli obiettivi generali dell'autorità di regolamentazione, quello di contribuire a conseguire un servizio pubblico di elevata qualità nel settore del gas naturale e, fra i compiti e competenze delle autorità di regolamentazione, quello di vigilare sul rispetto delle norme relative alla sicurezza e all'affidabilità della rete e rivederne le prestazioni passate, nonché stabilire o approvare norme e requisiti in materia di qualità del servizio.

A livello nazionale:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481/95, all'art. 2, comma 12, lettere *d*), *e*), *g*) e *h*), attribuisce all'Autorità, tra le varie funzioni, quella di emanare le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente; la legge attribuisce altresì all'Autorità il compito di determinare i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti dalla stessa;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481/95, all'art. 2, comma 12, lettera *c*), prevede che l'Autorità controlli che le condizioni e le modalità di accesso per i soggetti esercenti i servizi siano attuate nel rispetto dei principi della concorrenza e della trasparenza, garantendo il rispetto dell'ambiente, la sicurezza degli impianti e la salute degli addetti;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, in attuazione della direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE, prevede che l'Autorità adotti tutte le misure ragionevoli e idonee che assicurino condizioni regolatorie appropriate per il funzionamento efficace e affidabile delle reti del gas, tenendo conto degli obiettivi di lungo termine, e che contribuiscano a conseguire un servizio pubblico di elevata qualità nel settore del gas naturale.

I fondamenti normativi della regolazione della qualità del servizio trovano nella legge italiana anche i necessari collegamenti con la regolazione tariffaria. In particolare, l'Autorità rivede la regolazione della qualità del servizio rispettando il dettato della medesima legge n. 481/95 per "*standard almeno triennali*" (all'art. 2, comma 19, lettera a).

Il Riquadro 1 compendia il quadro normativo generale, sopra in parte richiamato, rilevante per delineare il quadro normativo in cui si è inserita la formazione del provvedimento.

### **Riquadro 1 – quadro normativo generale**

#### *Norme Comunitarie*

- direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 *relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 2003/55/CE*;

#### *Norme Statali*

- la legge 1083 del 6 dicembre 1971 recante norme per la sicurezza dell'impiego del gas combustibile; tale legge dispone, tra l'altro, gli obblighi di odorizzazione del gas;
- legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;
- il decreto legislativo 164/00, recante norme comuni per il mercato interno del gas;
- legge 23 agosto 2004, n. 239, recante *“Riordino del settore energetico, nonché delega al Governo per il riassetto delle disposizioni vigenti in materia di energia”*;
- decreto legislativo 2 febbraio 2007, n. 22, *relativa agli strumenti di misura e i relativi allegati, nonché le pertinenti norme europee armonizzate alla medesima direttiva 2004/22/CE*;
- decreto legge 18 giugno 2007, n. 73 recante *“Misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia”*, convertito con modificazioni in legge 3 agosto 2007, n. 125;
- decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 22 gennaio 2008, n. 37 *“Regolamento concernente l'attuazione dell'articolo 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n. 248 del 2 dicembre 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici”*;
- il decreto ministeriale del 16 aprile 2008 recante la regola tecnica per la progettazione, costruzione, collaudo, esercizio e sorveglianza delle opere e dei sistemi di distribuzione e di linee dirette del gas naturale con densità non superiore a 0,8;
- la legge 23 luglio 2009, n.99 recante *“Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia”*;
- il decreto ministeriale del 19 gennaio 2011 recante la determinazione degli ambiti territoriali nel settore della distribuzione del gas naturale;
- decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 4 febbraio 2011 *“Definizione dei criteri per il rilascio delle autorizzazioni di cui all'articolo 82, comma 2), lettera c), del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e successive modifiche ed integrazioni”*;
- decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 recante *“Attuazione delle direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, del gas naturale e ad una procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica, nonché abrogazione delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE”*;
- il decreto ministeriale del 12 novembre 2011, n. 226 recante il regolamento per i criteri di gara e per la valutazione dell'offerta per l'affidamento del servizio della distribuzione del gas naturale;
- il decreto 16 aprile 2012, n. 75 recante il regolamento concernente i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici successivi sui contatori del gas e i dispositivi di conversione del volume, ai sensi del decreto legislativo 2 febbraio 2007, n. 22, attuativo della direttiva 2004/22/CE (MID).

#### *Norme Tecniche e Linee Guida*

- norma UNI CIG 7133: parte 1, 2, 3 e 4 – Odorizzazione di gas per uso domestico e similare;
- norma UNI CIG 8827 – Impianti di riduzione finale della pressione del gas funzionanti con pressione a monte compresa fra 0,04 e 5 bar;

- norma UNI CIG 9165 – Reti di distribuzione del gas – Condotte con pressione massima di esercizio minore o uguale di 5 bar;
- norma UNI CIG 9463: parte 1, 2 e 3 – Impianti di odorizzazione e depositi di odorizzanti per gas combustibili impiegati in usi domestici o similari;
- norma UNI CIG 10390 – Impianti di riduzione finale della pressione del gas naturale funzionanti con pressione a monte compresa fra 5 e 12 bar;
- norma UNI CIG 10702 – Impianti di riduzione della pressione del gas funzionanti con pressione a monte compresa fra 0,04 e 12 bar;
- norma UNI TS 11297 – Metodologia di valutazione rischi di dispersione gas;
- norma UNI TS 11323 – Pressione di fornitura del gas distribuito a mezzo rete, nel caso di fornitura in 7a specie;
- linea guida CIG n. 04 – La gestione delle emergenze da gas combustibile;
- linea guida CIG n. 07 – Classificazione delle dispersioni di gas;
- linea guida CIG n. 10 – L'esecuzione delle attività di pronto intervento gas;
- linea guida CIG n. 12 – Attivazione o riattivazione dell'impianto del cliente finale;
- linea guida CIG n. 15 – La gestione degli incidenti da gas combustibile sull'impianto di distribuzione;
- linea guida CIG n. 16 – Esecuzione delle ispezioni programmate e localizzazione delle dispersioni sulla rete di distribuzione per gas con densità < 0,8 e con densità > 0,8.
- linea guida APCE “Protezione catodica della rete in acciaio di distribuzione del gas” – Quarta edizione, in vigore dal 1° gennaio 2011;
- linea guida APCE “Sistemi di protezione catodica di un impianto di distribuzione gas” – Terza edizione, in vigore dal 1° gennaio 2011;
- linea guida APCE “Redazione del rapporto annuale dello stato elettrico dei sistemi di protezione catodica dell'impianto di distribuzione gas” – Terza edizione, in vigore dal 1° gennaio 2011.

Il quadro normativo generale non esaurisce la normativa che è alla base della definizione del provvedimento. Si richiamano nel Riquadro 2 le principali norme di carattere procedurale applicabili.

#### **Riquadro 2 – quadro normativo procedurale**

- deliberazione dell'Autorità 20 maggio 1997, n. 61/97 recante “Avvio di procedimento per la definizione di direttive agli esercenti l'attività di vendita di energia elettrica al dettaglio ai clienti finali ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481/95”;
- legge del 29 luglio 2003 n. 229, recante “Interventi in materia di qualità della regolazione, riassetto normativo e codificazione - Legge di semplificazione 2001”, in particolare art. 12;
- la deliberazione dell'Autorità 3 ottobre 2008, GOP 46/08 e in particolare l'Allegato A alla medesima deliberazione recante “Guida per l'analisi dell'impatto della regolazione nell'Autorità per l'energia elettrica e il gas”;
- deliberazione dell'Autorità 30 ottobre 2009, GOP 46/09 recante “Disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas” in particolare l'Allegato A alla medesima deliberazione;
- deliberazione dell'Autorità 19 maggio 2011, ARG/gas 64/11 recante “qualità dei servizi di distribuzione e misura per il periodo di regolazione 2013-2016”;
- deliberazione dell'Autorità 16 febbraio 2012, 44/2012/R/gas recante “Avvio di procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di tariffe per il servizio di distribuzione e misura del gas, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettere d) ed e), della legge 14 novembre 1995, n. 481”.

I procedimenti generali dell’Autorità sono disciplinati dalle norme di cui alle deliberazioni dell’Autorità 20 maggio 1997, n. 61/97 e 30 ottobre 2009, GOP 46/09. Come anticipato in premessa, il procedimento sulla qualità dei servizi gas è stato indicato dall’Autorità tra quelli da sottoporre ad AIR per gli aspetti maggiormente rilevanti.

## 1.2) Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas

La normativa vigente fino al 31 dicembre 2013 riguardante la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas è stata disciplinata dalla Parte I del Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012”, approvata con la deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 per il periodo 2009-2012, successivamente estesa al 31 dicembre 2013 con la deliberazione 25 ottobre 2012, 436/2012/R/gas (di seguito: RQDG 2009-2013).

La RQDG 2009-2013 è suddivisa in tre Sezioni portanti:

- a) Sezione II: sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas;
- b) Sezione III: qualità commerciale del servizio gas;
- c) Sezione III: verifica dei dati di qualità.

Il Riquadro 3 compendia il quadro normativo relativo alla regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura richiamando le deliberazioni dell’Autorità rilevanti per la formazione del provvedimento.

### **Riquadro 3 – Quadro normativo relativo alla regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas**

- deliberazione dell’Autorità 18 ottobre 2001, n. 229/01 recante “Adozione di direttiva concernente le condizioni contrattuali del servizio di vendita del gas ai clienti finali attraverso reti di gasdotti locali, ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481 (delibera n. 229/01)”;
- deliberazione dell’Autorità 29 luglio 2004, n. 138/04 recante “Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete”;
- deliberazione dell’Autorità 6 giugno 2006, n. 108/06 recante “Modifiche ed integrazioni alle deliberazioni 29 luglio 2004, n. 138/04 e 29 settembre 2004, n. 168/04 e approvazione del codice di rete tipo del servizio di distribuzione gas”;
- deliberazione dell’Autorità 18 gennaio 2007, n. 11/07, “Obblighi di separazione amministrativa e contabile (unbundling) per le imprese operanti nei settori dell’energia elettrica e del gas”;
- deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 recante “Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012(TUDG): approvazione della Parte I “Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)”;
- deliberazione dell’Autorità ottobre 2008, ARG/gas 155/08 recante “Direttive per la messa in servizio dei gruppi di misura del gas, caratterizzati da requisiti funzionali minimi e con funzioni di telelettura e telegestione, per i punti di riconsegna delle reti di distribuzione del gas naturale”, poi abrogata e sostituita dalla deliberazione 27 dicembre 2013, 631/2013/R/gas recante “Modifiche e integrazioni agli obblighi di messa in servizio degli smart meter gas”;



- deliberazione dell’Autorità 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08 recante “*Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG): approvazione della Parte II “Regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RTDG). Disposizioni transitorie per l’anno 2009”*”;
- deliberazione dell’Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 “*Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*”;
- la deliberazione dell’Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 recante “*Approvazione del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG)*”;
- deliberazione dell’Autorità 27 gennaio 2010, ARG/gas 7/10 recante “*Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 in tema di verifica del gruppo di misura del gas su richiesta del cliente finale ed approvazione della metodologia di ricostruzione dei consumi di gas naturale a seguito di accertato malfunzionamento del gruppo di misura*”, poi sostituita ed abrogata, con decorrenza 1 luglio 2014, dalla deliberazione 12 dicembre 2013, 572/2013/R/gas recante “*Approvazione delle disposizioni in tema di ricostruzione dei consumi di gas naturale a seguito di accertato malfunzionamento del gruppo di misura*”;
- la deliberazione dell’Autorità 4 agosto 2011, GOP 43/11 recante “*Adozione delle Linee strategiche dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas per il triennio 2011-2013*”;
- la deliberazione dell’Autorità 31 maggio 2012, 229/2012/R/gas recante “*Approvazione del Testo integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (settlement) (TISG)*”;
- la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 308/2012/A recante “*Adozione del piano strategico dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas per il triennio 2012-2014*”;
- la deliberazione dell’Autorità 25 ottobre 2012, 436/2012/R/gas recante “*Proroga, al 31 dicembre 2013, del periodo di applicazione delle disposizioni contenute nel “Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009 – 2012 (TUDG)”. Disposizioni transitorie per l’anno 2013*”.

Di seguito viene brevemente sintetizzato il quadro regolatorio per i singoli temi affrontati nel corso del procedimento.

### *1.2.1 Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas*

La Sezione II della RQDG 2009-2013 disciplina la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione del gas ed è suddivisa in:

- a) Titolo I - Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di distribuzione;
- b) Titolo II – Indicatori e obblighi di servizio di continuità del servizio di distribuzione;
- c) Titolo III – Livelli generali, livelli base, livelli di riferimento e punteggi relativi agli indicatori di sicurezza;
- d) Titolo IV – Servizio di pronto intervento, emergenze e incidenti da gas;
- e) Titolo V – Norme tecniche per la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione;
- f) Titolo VI – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di sicurezza e continuità;
- g) Titolo VII – Recupero di sicurezza del servizio di distribuzione.

In particolare, è previsto un meccanismo di premi e penalità che incentiva il miglioramento della sicurezza del servizio di distribuzione attraverso due componenti: la prima, la componente dispersioni, finalizzata ad incentivare la riduzione delle dispersioni di gas localizzate su segnalazione di terzi, che fa riferimento ad un percorso di miglioramento fissato *ex-ante* dall'Autorità per ogni ambito provinciale di impresa, e la seconda, la componente odorizzazione, finalizzata a premiare un maggior numero di misure del grado di odorizzazione del gas rispetto al minimo annuale obbligatorio fissato dall'Autorità.

La partecipazione alla regolazione premi-penalità è obbligatoria dal 2010 per tutte le imprese con numero di clienti finali superiore a 50.000. Per tali imprese la partecipazione è stata facoltativa per il 2009. Per le imprese con numero di clienti finali compreso tra 10.000 e 50.000, la partecipazione alla regolazione premi-penalità è obbligatoria dal 2011, mentre per le imprese con numero di clienti finali inferiore a 10.000, la partecipazione è obbligatoria dal 2012.

Con la deliberazione 436/2012/R/gas, con riferimento alla regolazione incentivante la riduzione delle dispersioni localizzate da terzi, sono state introdotte misure transitorie per il biennio 2012-2013 volte a contenere il rischio per le imprese distributrici.

In materia di sicurezza del servizio di distribuzione del gas sono inoltre in vigore:

- obblighi di sicurezza del servizio di distribuzione, con effetti anche sui meccanismi incentivanti in caso di mancato rispetto di uno o più obblighi;
- obblighi relativi al servizio di pronto intervento, alle emergenze ed agli incidenti da gas.

In materia di continuità del servizio di distribuzione del gas sono in vigore obblighi di registrazione del numero e della durata delle interruzioni con e senza preavviso nella fornitura del gas ai clienti finali.

### *1.2.2 Qualità commerciale del servizio gas*

La Sezione III della RQDG 2009-2013 è suddivisa in:

- a) Titolo I – Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas;
- b) Titolo II – Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio gas;
- c) Titolo III – Indennizzi automatici;
- d) Titolo IV – Obblighi di registrazione e di comunicazione.

In particolare la Sezione III della RQDG 2009-2013 disciplina la qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura del gas con riferimento alle prestazioni richieste alle imprese distributrici dai clienti finali alimentati in bassa pressione, di norma tramite le società di vendita. Le disposizioni in vigore prevedono standard di qualità, generali e specifici con indennizzi automatici, obbligatori per le imprese distributrici, volti a tutelare i clienti e a promuovere il miglioramento medio complessivo dei servizi resi a livello nazionale.

La deliberazione n. 108/06 ha approvato il Codice di rete tipo del servizio di distribuzione gas che, al capitolo 3.2 - "Prestazioni accessorie", prevede la pubblicazione da parte dell'impresa distributtrice di un prezzario per prestazioni di carattere commerciale regolate dalla RQDG 2009-2013, quali l'esecuzione di lavori semplici, lavori complessi, attivazione della fornitura, etc.. Tale prezzario è redatto in coerenza con quanto contemplato nei titoli

concessori/affidamento in base ai quali l'impresa di distribuzione svolge il servizio, salvo che sia diversamente disciplinato dall'Autorità.

Con la deliberazione ARG/elt 198/11 è stato approvato il Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica per il periodo 2012-2015 (di seguito: TIQE 2012-2015) che, nella parte II, analogamente a quanto contenuto nella sezione III della RQDG 2009-2013, disciplina la regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica. In particolare il TIQE 2012-2015 ha introdotto la disciplina del preventivo rapido, che è entrata in vigore il 1° gennaio 2013.

Il Testo Integrato della Qualità della Vendita (TIQV) disciplina, attraverso standard generali e specifici, le richieste di rettifica di fatturazione e i reclami presentati dai clienti finali alle società di vendita, e obblighi inerenti la qualità dei servizi telefonici delle società di vendita.

### *1.2.3 Verifica dei dati di qualità*

In relazione alla verifica dei dati di qualità, la Sezione IV della RQDG 2009-2013 disciplina:

- a) Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità;
- b) Titolo II – Validazione e verifica di conformità dei dati di qualità;
- c) Titolo III – Stima degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi;
- d) Titolo IV – Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi.

Tale sezione della RQDG 2009-2013 disciplina le modalità di verifica dei dati di qualità che vengono comunicati all'Autorità da parte delle imprese distributrici ai sensi della RQDG 2009-2013.

L'Autorità effettua ogni anno controlli e verifiche ispettive, volte ad accertare la corretta attuazione della RQDG 2009-2013 da parte delle imprese distributrici, in materia di:

- servizio di pronto intervento;
- qualità del gas (odorizzazione, potere calorifico superiore e pressione del gas);
- recuperi di sicurezza.

### *1.2.4 Performance del servizio di misura e ricostruzione dei consumi*

In materia di performance del servizio di misura il TIVG ha introdotto le definizioni di autolettura, del dato di misura, di misuratore accessibile, non accessibile e parzialmente accessibile nonché la rilevazione intesa come attività che comprende la raccolta e la validazione delle misure, nonché le disposizioni in materia di misura e disponibilità dei dati. Il TIVG stabilisce le modalità di rilevazione e l'archiviazione delle misure dei punti di riconsegna da parte delle imprese di distribuzione mediante la fissazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura, delle frequenze e delle intercorrenze di questi, gli obblighi di messa a disposizione dei dati di misura da parte delle imprese di distribuzione ai venditori in termini di

contenuti da mettere a disposizione, e tempistiche e formati standard nonché il trattamento degli esisti dell'autolettura.

Con la deliberazione n. 138/04 l'Autorità ha disciplinato, fra l'altro, lo *switching*, ed in particolare l'accesso per sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna e gli obblighi di comunicazione di dati tecnici per l'impresa di distribuzione verso l'utente subentrante e l'utente uscente (società di vendita), nonché le norme per la rilevazione dei prelievi presso il punto di riconsegna in caso di sostituzione nella fornitura a clienti finali. Inoltre l'Autorità ha disposto l'archiviazione dei dati tecnici caratterizzanti ciascun punto di riconsegna, fissando l'obbligo di tenuta di un registro elettronico da aggiornare costantemente e archiviare per cinque anni solari.

Infine la RQDG 2009-2013 disciplina un livello specifico per la raccolta del dato di misura per i misuratori accessibili, nel rispetto di quanto dal TIVG. In caso di mancato rispetto della tempistica e dell'intercorrenza l'impresa di distribuzione è tenuta al pagamento al cliente finale di un indennizzo.

La disciplina relativa alla ricostruzione dei consumi gas è contenuta nella deliberazione ARG/gas 7/10. Per l'aggiornamento di tale materia si rinvia alla deliberazione 572/2013/R/gas, che abroga e sostituisce la deliberazione ARG/gas 7/10, ed alla relativa relazione tecnica.

## 2) MOTIVAZIONI ALLA BASE DELL'INTERVENTO E OBIETTIVI DELL'AUTORITÀ

Questa sezione della relazione AIR illustra gli obiettivi che l'Autorità ha inteso perseguire con l'adozione del provvedimento e le motivazioni alla base dell'intervento, tenendo conto anche degli effetti della regolazione dei servizi di distribuzione e misura registrati nel periodo 2009-2012.

### 2.2) Motivazioni tecniche, economiche e sociali

Nel documento 501 l'Autorità ha evidenziato che:

- 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;
- la regolazione della qualità commerciale è una disciplina consolidata, in vigore dall'anno 2001 e successivamente aggiornata per il secondo e terzo periodo di regolazione; essa ha progressivamente tenuto conto del grado di avanzamento del processo di liberalizzazione per il settore del gas, della separazione della attività di vendita da quella di distribuzione e dell'esperienza maturata nel settore.

#### 2.2.1 Meccanismi ed obblighi della regolazione vigente della sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas

Sulla base dei succitati presupposti, l'Autorità ha sviluppato sin dall'anno 2000 elementi di regolazione finalizzati a promuovere ed incrementare progressivamente la sicurezza del servizio di distribuzione del gas. Come già ricordato, l'impianto regolatorio vigente sino al 2013 disciplina i seguenti aspetti inerenti la sicurezza:

- il meccanismo incentivante la riduzione delle dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per ambito provinciale di impresa;
- il meccanismo incentivante l'aumento del numero di misure del grado di odorizzazione per ambito provinciale di impresa;
- gli obblighi di sicurezza del servizio di distribuzione, con effetti anche sui meccanismi incentivanti in caso di loro mancato rispetto;
- gli obblighi relativi al servizio di pronto intervento.

Le regolazioni incentivanti la riduzione del numero di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi e l'aumento del numero di misure del grado di odorizzazione sono state introdotte in via

sperimentale per il periodo 2006-2008, con partecipazione volontaria da parte delle imprese distributrici di qualsiasi dimensione, prevedendo solo premi.

Successivamente l'Autorità ha reso tali regolazioni obbligatorie nel periodo 2009-2013, con decorrenza dipendente dalle dimensioni delle imprese distributrici, prevedendo altresì una possibilità di deroga (previa istanza) alla partecipazione per quelle di minori dimensioni (con meno di 50.000 clienti finali), previo il versamento di un importo compensativo proporzionale al numero di clienti serviti.

Con riferimento alla regolazione incentivante la riduzione delle dispersioni localizzate da terzi l'Autorità, dopo la sperimentazione del triennio 2006-2008, ha stabilizzato la regolazione ed ha fornito un segnale di lungo periodo alle imprese di distribuzione individuando un livello obiettivo, omogeneo su scala nazionale, da raggiungersi nell'arco di dodici anni a decorrere dal 2009 da parte di tutti gli ambiti provinciali di impresa, attraverso la determinazione *ex-ante*, all'inizio del periodo di regolazione, di obiettivi annui di miglioramento e la determinazione *ex-post*, per ogni anno del periodo di regolazione, di premi o penalità, in funzione del miglioramento o peggioramento del livello effettivo di dispersioni rispetto all'obiettivo annuo di miglioramento.

La determinazione degli obiettivi annui di miglioramento presuppone come dato di partenza il livello effettivo registrato dall'ambito provinciale di impresa all'inizio di ogni periodo di regolazione. In altre parole, ad ogni impresa è richiesto un percorso di miglioramento verso un livello obiettivo di lungo periodo (con termine al 2020) uguale per tutte le imprese, ma a partire dal proprio livello iniziale di qualità.

Sono inoltre incentivati il telecontrollo dei sistemi di protezione catodica delle reti e dei gruppi di riduzione finali tramite un aumento dei premi o una diminuzione delle penalità funzione del grado di copertura del telecontrollo stesso.

Con riferimento alla regolazione incentivante l'aumento del numero di misure del grado di odorizzazione, la regolazione prevede un numero minimo di misure, da effettuarsi ogni anno in ogni impianto di distribuzione, che dipende dalle dimensioni dell'impianto (lunghezza della rete di distribuzione e numero di clienti finali serviti). E' premiato il maggior numero di misure effettuate dall'impresa rispetto al minimo fissato dall'Autorità.

Gli obblighi di sicurezza del servizio comprendono:

- l'ispezione di una percentuale minima annua della rete in alta e media pressione;
- l'ispezione di una percentuale minima annua della rete in bassa pressione;
- una percentuale minima di chiamate al pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro un tempo massimo;
- l'effettuazione di un numero minimo annuo di misure del grado di odorizzazione;
- la sostituzione (o risanamento o dismissione) della rete in ghisa con giunti canapa e piombo;
- la protezione catodica (o sostituzione o dismissione) delle reti in acciaio non protette catodicamente, secondo un programma temporale differenziato per livelli di pressione di esercizio delle reti.

L'RQDG 2009-2013 prevede l'annullamento degli eventuali premi di ambito provinciale relativi ad entrambe le componenti dispersione e odorizzazione in un dato anno in caso di mancato rispetto di uno o più obblighi di sicurezza del servizio.

L'RQDG 2009-2013 ha previsto inoltre l'annullamento degli eventuali premi di ambito provinciale relativi ad entrambe le componenti dispersione e odorizzazione in un dato anno in caso di accadimento di un incidente da gas di responsabilità dell'impresa distributrice su di un impianto di distribuzione appartenente al predetto ambito provinciale. Per effetto della deliberazione 436/2012/R/gas sono previsti per il biennio 2012-2013:

- la riduzione, in luogo dell'annullamento di due terzi degli eventuali premi di ambito provinciale relativi ad entrambe le componenti dispersione e odorizzazione in caso di accadimento di un incidente di responsabilità dell'impresa distributrice in un impianto di distribuzione appartenente all'ambito provinciale;
- un meccanismo di diluizione ed eventuale annullamento delle penalità accumulate per l'anno 2012 da un ambito provinciale.

Sono in vigore obblighi relativi al servizio di pronto intervento per i quali l'impresa deve:

- disporre di adeguate risorse per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento;
- disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento;
- pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento e comunicarli ai venditori ed all'Autorità;
- inviare il personale in sito in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento;
- sospendere la fornitura di gas nel caso di segnalazione di dispersione a valle del punto di riconsegna fino all'eliminazione della dispersione di gas;
- assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento, dal 1° luglio del 2009 anche sotto forma vocale.

L'Autorità ha infine introdotto obblighi in materia di continuità del servizio di distribuzione del gas, riguardanti in particolare la registrazione del numero e della durata delle interruzioni con e senza preavviso nella fornitura del gas ai clienti finali.

### *2.2.2 Incentivazione degli investimenti previsti dalla regolazione tariffaria*

Per favorire una più celere convergenza verso il livello obiettivo di lungo termine relativo alle dispersioni localizzate su segnalazioni di terzi, la regolazione tariffaria 2009-2013 ha previsto, per le seguenti categorie di investimenti, la maggiorazione del tasso di remunerazione del capitale investito del 2% per un periodo di otto anni:

- ammodernamento dei sistemi di odorizzazione presso le cabine REMI;
- sostituzione delle condotte in ghisa con giunti in canapa e piombo.

### *2.2.3 Analisi tecnica e principali risultati della regolazione vigente della sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas*

Nell'Appendice 1 del documento 501 sono riportati una analisi tecnica e i principali risultati della regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione vigenti nel

periodo 2008-2011, alla base delle valutazioni e degli orientamenti espressi nel medesimo documento. In sintesi emerge che:

- il numero di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi (per migliaio di clienti finali), sia interrate che aeree, registra un buon trend decrescente;
- oltre un terzo dei clienti finali è servito in ambiti provinciali nei quali il numero di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi (per migliaio di clienti finali) ha già raggiunto il livello obiettivo di lungo termine fissato dall'Autorità;
- il numero di dispersioni localizzate su segnalazioni terzi (per migliaio di clienti finali) registra performance simili per reti con diverso grado di concentrazione (densità dei clienti per unità di lunghezza della rete);
- perimetri di piccole dimensioni registrano una maggior volatilità dell'indicatore dispersioni localizzate su segnalazione di terzi (per migliaio di clienti finali), mentre quelli di dimensione maggiore ne registrano una maggiore stabilità;
- esiste una buona correlazione tra la percentuale di rete ispezionata e il numero di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi (per chilometro di rete);
- il numero di misure del grado di odorizzazione (per migliaio di clienti finali) registra un trend crescente;
- esiste una buona correlazione tra il numero di misure del grado di odorizzazione (per migliaio di clienti finali) e il numero di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi (per migliaio di clienti finali);
- i piani di risanamento della rete in ghisa con giunti canapa e piombo e della rete in acciaio non protetta catodicamente sono in linea con gli obblighi fissati dall'Autorità;
- è in crescita la copertura del telecontrollo dei sistemi di protezione catodica delle reti e dei gruppi di riduzione finali;
- il numero di interruzioni per cliente registra valori pressoché trascurabili, con trend decrescente per quelle con preavviso e trend crescente per quelle senza preavviso.

Nel documento 501 sono stati poi analizzati:

- gli effetti economici della regolazione premi-penalità vigente, sia in riferimento alla componente odorizzazione che alla componente dispersioni (Tabella 1 - Premi e penalità per i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas, anni 2009 e 2010);
- gli investimenti nelle categorie con maggiorazione del tasso di remunerazione del capitale investito, vale a dire in sostituzione delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo e in ammodernamento dei sistemi di odorizzazione presso le cabine REMI (Tabella 2 - Investimenti nelle categorie con maggiorazione del tasso di remunerazione del capitale investito a prezzi 2011, anni 2009 e 2010).



#### *2.2.4 Valutazione complessiva della regolazione vigente della sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas*

Alla luce dell'analisi tecnica, degli effetti economici prodotti dalla RQDG 2009-2013 e della extra-remunerazione degli investimenti introdotti con la regolazione tariffaria 2009-2013, la valutazione complessiva dell'Autorità può così riassumersi:

- la sicurezza del servizio di distribuzione registra nel complesso miglioramenti grazie all'effetto combinato dei vari elementi di regolazione in vigore: dai meccanismi incentivanti il miglioramento della sicurezza (aumento del numero di misure del grado di odorizzazione e riduzione del numero di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi), all'incentivazione degli investimenti (ammodernamento dei sistemi di odorizzazione presso le cabine REMI e sostituzione delle condotte in ghisa con giunti di canapa e piombo), agli obblighi di sicurezza del servizio e di pronto intervento;
- la regolazione premi-penalità sembra essere efficace dal momento che il numero di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi è in costante diminuzione a fronte dell'aumento del numero di misure del grado di odorizzazione e della percentuale di rete ispezionata;
- a fronte del miglioramento della sicurezza del servizio di distribuzione, l'aggravio in tariffa per i clienti finali (circa 21 milioni) per il biennio 2009-2010 è stato contenuto, mediamente pari a circa 1 euro/cliente;
- il livello obiettivo di lungo termine per le dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per migliaia di clienti appare congruo e perseguibile, sostenibile economicamente da parte dei clienti finali;
- il grado di concentrazione non appare dirimente ai fini della regolazione incentivante la riduzione delle dispersioni localizzate su segnalazione terzi;
- la maggiore volatilità del numero di dispersioni localizzate da terzi negli impianti di piccole dimensioni suggerisce una attenta valutazione circa la partecipazione alla regolazione di "perimetri" di piccole dimensioni;
- i fattori incentivanti il telecontrollo dei sistemi di protezione catodica delle reti e dei gruppi di riduzione finali sembrano aver fornito adeguati stimoli alle imprese distributrici;
- la continuità del servizio, pur registrando un contenuto aumento delle interruzioni senza preavviso rispetto alle interruzioni con preavviso, non sembra costituire un elemento di criticità nella distribuzione del gas.

#### *2.2.5 Analisi tecnica e principali risultati della regolazione vigente della qualità commerciale del servizio gas*

Nell'Appendice 2 del documento 501 sono riportati i principali risultati della regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione vigenti nel periodo 2009-2011, alla base delle valutazioni e degli orientamenti espressi nel medesimo documento.

### 2.2.5 Criticità riscontrate in relazione alla performance del servizio di misura

A fronte di numerose segnalazioni provenienti anche da diverse categorie di soggetti sulla mancata affidabilità degli esiti del servizio di misura e in genere sulle criticità in merito alla disponibilità dei dati di misura, gli Uffici dell’Autorità hanno proceduto ad effettuare una ricognizione di tutte le informazioni a propria disposizione.

La ricognizione conferma un quadro, seppur non a copertura completa e organica, indicativo proprio della presenza di alcune criticità, da approfondire in termini di portata e corretta rappresentazione desumibile dai dati raccolti, nell’erogazione del servizio di misura.

Le informazioni disponibili sulla base delle quali sono valutate le esigenze di rafforzare l’attuale quadro informativo e di regolazione del servizio di misura sono:

- la suddivisione dei punti di riconsegna sulla base dei consumi annui;
- l’andamento dei tentativi di raccolta delle misure suddivisa per tipologia di consumo e tipologie dimensionali delle imprese di distribuzione (grandi, medie e piccole) che l’Autorità rileva annualmente ai sensi della RQDG;
- la rendicontare di alcune informazioni relative alla prestazione denominata “messa a disposizione dei dati tecnici richiesti dal venditore” di cui alla RQDG;
- il numero delle rettifiche di fatturazione effettivamente eseguite richieste da parte del venditore;
- reclami che l’Autorità gestisce sul tema della misura (consumi, letture, letture di *switching*);
- risultati dell’indagine multiscopo Istat sulle famiglie intitolata “Aspetti della vita quotidiana”.

## 2.3) Obiettivi dell’Autorità

### 2.3.1 Obiettivi relativi alla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas

Gli obiettivi specifici per il quarto periodo di regolazione, desunti dalla analisi e valutazione della regolazione vigente, sono stati enunciati nel documento 341 e successivamente riproposti del documento 501:

- promuovere il miglioramento della sicurezza;
- garantire stabilità e sostenibilità all’azione regolatoria;
- evitare il deterioramento dei livelli di sicurezza già raggiunti da alcune zone del Paese;
- contenere gli elementi di rischio per le imprese distributrici;
- aumentare il livello di tutela dei clienti finali, anche con un rafforzamento dei controlli;
- semplificare la regolazione.

Sono stati oggetto di approfondimento ulteriori elementi di contesto, delineati nel documento 341:

- la semplificazione degli adempimenti legati all'anagrafica territoriale e delle complessità legate alla dinamica di aggiornamento conseguenti alle operazioni di interconnessione e separazione di impianti;
- l'individuazione del perimetro ottimale cui applicare la regolazione premi-penalità; le tempistiche disciplinate dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 12 novembre 2011, n. 226 per l'affidamento delle concessioni del servizio di distribuzione lasciano presagire che per buona parte del quarto periodo di regolazione un ambito territoriale possa essere servito da più imprese distributrici; risulta di conseguenza necessario prevedere una fase transitoria, ragionevolmente coincidente con il quarto periodo di regolazione, nella quale adottare un perimetro di regolazione premi-penalità che limiti l'impatto dell'affidamento delle concessioni per il servizio di distribuzione del gas sulla regolazione;
- l'introduzione di meccanismi di contenimento del rischio per le imprese distributrici soggette alla regolazione premi-penalità (peraltro già introdotti in via transitoria per il biennio 2012-2013 del terzo periodo di regolazione per effetto della deliberazione 436/2012/R/gas);
- la definizione delle dimensioni minime di impresa quale discriminante per l'applicazione obbligatoria della regolazione premi-penalità.

Nel documento 341 l'Autorità ha inoltre prospettato alcuni orientamenti in materia di incentivazione degli investimenti:

- coerenza nell'adozione dei provvedimenti e degli strumenti di regolazione delle tariffe, della qualità e della misura;
- evitare che i meccanismi di regolazione non siano origine di meccanismi di "doppia remunerazione" o di altri effetti che possano distorcere lo svolgimento dei servizi nelle condizioni di qualità ed efficienza che devono essere assicurate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- progressivo spostamento verso strumenti di regolazione orientati all'*output* e valutazione dei costi e dei benefici associati ai differenti approcci, nella prospettiva di creazione di valore per il cliente finale;
- coerenza con quanto prospettato nel Piano strategico dell'Autorità per il triennio 2012-2014.

### 2.3.2 Obiettivi relativi alla qualità commerciale del servizio gas

In materia di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura del gas l'Autorità ha indicato nel documento 341, e successivamente riproposto nel documento 501, i principali obiettivi specifici che intende perseguire per il quarto periodo di regolazione:

- allineamento della regolazione a quella del settore elettrico, in particolare attraverso una verifica di applicabilità del preventivo rapido anche al settore gas;
- aumento del livello di tutela dei clienti finali, attraverso la progressiva trasformazione degli standard generali in standard specifici, la revisione di alcuni standard sulla base dei livelli effettivi rilevati nel corso degli ultimi anni, l'aggiornamento degli importi degli indennizzi automatici;

- semplificazione della regolazione, con particolare riferimento allo standard relativo alla verifica del gruppo di misura.

### *2.3.3 Obiettivi relativi alla performance del servizio di misura*

In materia di performance del servizio di misura del gas l'Autorità ha indicato nel documento 202 gli obiettivi specifici di tipo innovativo che intende perseguire:

- a) miglioramento del tasso di successo del tentativo di raccolta della misura;
- b) miglioramento del rispetto degli obblighi di messa a disposizione dei dati di misura agli esercenti la vendita;
- c) incremento del tasso di successo del tentativo di raccolta della misura di *switch*.

### **3) I DESTINATARI DELL'INTERVENTO E IL PROCESSO DI CONSULTAZIONE**

Questa sezione della relazione AIR illustra i destinatari dell'intervento e le modalità con cui i soggetti interessati sono stati sentiti nel corso del processo di consultazione.

#### **3.1) I destinatari dell'intervento**

I destinatari diretti dell'intervento sono i soggetti la cui condotta sarà modificata direttamente a seguito dell'intervento regolatorio. I principali destinatari diretti del provvedimento oggetto della presente relazione AIR sono le imprese di distribuzione del gas.

I destinatari indiretti dell'intervento sono i soggetti per i quali l'intervento produrrà comunque degli effetti rilevanti, pur non richiedendo direttamente la modifica del loro comportamento o delle loro attività. I principali destinatari indiretti del provvedimento oggetto della presente relazione AIR sono i seguenti:

- a) i clienti finali connessi alle reti di distribuzione del gas, sia per gli effetti tecnici (modifica delle condizioni di sicurezza e continuità del servizio), sia per gli aspetti inerenti la qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura del gas, sia per gli aspetti economici di impatto tariffario delle disposizioni regolatorie;
- b) le associazioni dei consumatori, dalle associazioni imprenditoriali che raggruppano attività e imprese non domestiche sino alle utenze domestiche rappresentate dalle maggiori associazioni afferenti al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU);
- c) i soggetti esercenti i servizi di distribuzione e misura del gas e le loro associazioni;
- d) i soggetti esercenti il servizio di vendita del gas e le loro associazioni;
- e) le società che svolgono attività di sviluppo di sistemi informativi e attività di produzione di apparecchiature tecniche, e le loro associazioni;
- f) le società di consulenza e impiantistica operanti nel settore;
- g) gli esperti del mondo della consulenza, della ricerca e dell'accademia.

#### **3.2) Il processo di consultazione**

L'opzione AIR e gli orientamenti di regolazione sviluppati nei documenti 341, 501 e 303 sono stati coerenti con gli obiettivi generali delineati nella deliberazione ARG/elt 64/11<sup>1</sup>, e sono stati formulati:

- a) tenendo conto della regolazione in vigore della qualità del servizio e dei suoi effetti, sia per quanto riguarda la sicurezza e continuità del servizio di distribuzione che per quanto riguarda gli aspetti di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura;

---

<sup>1</sup> Salvo che per l'introduzione di meccanismi incentivanti differenziati in base alla diversa concentrazione dei clienti finali sulle reti gestite dalle imprese distributrici. Si veda la nota a pie pagina n. 3 del documento 501.

- b) in esito a molteplici elaborazioni dei dati disponibili presso gli archivi dell'Autorità, comunicati nel corso degli anni dalle imprese distributrici;
- c) a seguito dell'esame di informazioni puntuali fornite dalle imprese distributrici nell'ambito del procedimento sulla qualità dei servizi gas.

In coerenza con la metodologia AIR, il procedimento sulla qualità dei servizi gas ha offerto a tutti i soggetti interessati (destinatari diretti e indiretti individuati nel precedente paragrafo) diverse occasioni per intervenire nel procedimento; tutti i soggetti hanno fornito elementi utili alla formazione delle decisioni dell'Autorità.

Prima della pubblicazione del documento 341 e successivamente alla pubblicazione del documento 501 sono stati effettuati incontri tematici con i soggetti interessati dall'intervento.

L'Autorità ha rilevato in passato un limitato grado di partecipazione al processo di consultazione di alcune categorie di destinatari, tipicamente le associazioni di utenti-consumatori e gli operatori di minori dimensioni. Tale fenomeno è stato riscontrato soprattutto quando i documenti di consultazione sono caratterizzati da una forte componente tecnica. A tale scopo l'Autorità ha effettuato un'indagine demoscopica (qualitativa e quantitativa) per la rilevazione delle aspettative e della conoscenza degli standard di qualità del servizio e la rilevazione della soddisfazione nella fruizione dei servizi erogati in relazione alle tematiche affrontate nel processo di consultazione per acquisire direttamente anche l'opinione dei clienti domestici e non domestici del servizio gas. I risultati di tale indagine sono stati presi considerazione durante il processo di consultazione ed in particolare nel documento 303 in relazione alla revisione di alcuni standard di qualità commerciale.

### 3.2.1 Ricognizione preliminare

La fase ricognitiva preliminare ha incluso l'analisi dei dati di qualità del servizio<sup>2</sup>. Sia prima della pubblicazione del documento 341, nel 2011, che dopo la pubblicazione del documento 501, nei mesi di febbraio/marzo 2013, in previsione della pubblicazione del documento 303, si sono svolti incontri tematici con i destinatari dell'intervento. Nel corso degli incontri tematici svoltisi nel 2011 una associazione di imprese di distribuzione del gas (Federutility) ha fornito contributi quantitativi su temi successivamente ripresi e discussi dall'Autorità nelle Appendici 1 dei documenti 501 e 303.

### 3.2.2 Documento 341

Il documento 341 ha formulato i primi generali orientamenti dell'Autorità sia in relazione alla sicurezza e continuità del servizio, sia in relazione alla qualità commerciale del servizio gas, sia in relazione alla *performance* del servizio di misura.

---

<sup>2</sup> Si vedano in particolare le Appendici 1 e 2 al documento 501 e l'Appendice 1 al documento 303.

### 3.2.3 Documento 501

Il documento 501 ha sviluppato l'opzione di regolazione concentrata sul perimetro ottimale della regolazione premi-penalità, individuando l'opzione preferita, e delineato gli orientamenti iniziali dell'Autorità in materia di regolazione della sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas e della qualità commerciale del servizio gas per il quarto periodo di regolazione. Le osservazioni pervenute al documento 501, per le parti non coperte da riservatezza, sono pubblicate sul sito internet dell'Autorità<sup>3</sup>.

### 3.2.4 Documento 303

Il documento 303 ha concluso l'AIR sull'opzione di regolazione inerente il perimetro ottimale della regolazione premi-penalità e delineato gli orientamenti finali dell'Autorità in materia di regolazione della sicurezza e continuità dei servizi di distribuzione e misura del gas e della qualità commerciale del servizio gas per il quarto periodo di regolazione. Le osservazioni pervenute al documento 303, per le parti non coperte da riservatezza, sono pubblicate sul sito internet dell'Autorità<sup>4</sup>.

### 3.2.5 Documento 202

Il documento ha posto in consultazione gli orientamenti dell'Autorità su nuove attività di monitoraggio dell'efficacia dell'erogazione del servizio di misura del gas naturale.

---

<sup>3</sup> Le osservazioni pervenute in esito al documento 501 sono pubblicate nella relativa pagina internet e sono consultabili all'indirizzo: <http://www.autorita.energia.it/allegati/docs/12/501-12oss.zip>.

<sup>4</sup> Le osservazioni pervenute in esito al documento 303 sono pubblicate nella relativa pagina internet e sono consultabili all'indirizzo: <http://www.autorita.energia.it/allegati/docs/13/303-13oss.zip>.

#### 4) OPZIONI ESAMINATE, VALUTAZIONE E RISULTATI DELLA CONSULTAZIONE

Nella deliberazione di avvio del procedimento ARG/gas 64/11 l'Autorità ha disposto che l'AIR dovesse essere applicata "agli aspetti più rilevanti". Tale previsione trova motivazione nel fatto che nel procedimento sulla qualità dei servizi gas confluiscono diverse materie (sicurezza, continuità e qualità commerciale) e per ciascuna di queste gli aspetti considerati sono numerosi, ed in molti casi di dettaglio.

L'AIR si è pertanto concentrata su un aspetto di regolazione in materia di sicurezza del servizio di distribuzione, relativo al perimetro ottimale cui applicare la regolazione premi penalità sia della componente dispersioni che di quella odorizzazione. Ciò si è reso necessario nella prospettiva delle gare per l'assegnazione delle concessioni del servizio di distribuzione del gas, che potranno dare origine ad elevata dinamicità nell'accorpamento di imprese e nella interconnessione e separazione degli impianti di distribuzione.

Allo scopo sono state condotte attraverso analisi multi-criteri e valutazioni qualitative ampiamente descritte nel documento 501, e sono state sollecitate ai soggetti interessati osservazioni per la scelta dell'opzione preferibile.

Le opzioni di regolazione alternative sono state valutate in modo preliminare alla luce dei criteri qualitativi contenuti nell'Allegato A<sup>5</sup> alla deliberazione 3 ottobre 2008 GOP 46/08 "Guida per l'analisi dell'impatto della regolazione nell'Autorità per l'energia elettrica e il gas" (di seguito: Guida AIR).

##### 4.1.1 Opzioni presentate nel documento 501 e valutazione preliminare

Come sopra ricordato, nel periodo 2009-2013 il perimetro cui è applicata la regolazione premi penalità relativa ad entrambe le componenti dispersioni ed odorizzazione è stato l'ambito provinciale di impresa.

Al precedente punto 2.3.1 è stato osservato come le tempistiche disciplinate dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 12 novembre 2011, n. 226 per l'affidamento delle concessioni del servizio di distribuzione lascino presagire che per buona parte del quarto periodo di regolazione un ambito territoriale possa essere servito da più imprese distributrici e che risulta di conseguenza necessario prevedere una fase transitoria, ragionevolmente coincidente con il quarto periodo di regolazione, nella quale adottare un perimetro di regolazione premi-penalità che limiti l'impatto dell'affidamento delle concessioni per il servizio di distribuzione del gas sulla regolazione.

Sempre al precedente punto 2.3.1 è stata ricordata da parte dell'Autorità la necessità di introdurre meccanismi di contenimento del rischio per le imprese distributrici soggette alla regolazione premi-penalità e la definizione delle dimensioni minime di impresa quale discriminante per l'applicazione obbligatoria della regolazione premi-penalità.

---

<sup>5</sup> Si veda la deliberazione GOP 46/08 Introduzione della metodologia "Air" - *Analisi di impatto della regolazione nell'Autorità per l'energia elettrica e il gas* - in particolare l'allegato A <http://www.autorita.energia.it/allegati/docs/08/046-08gopall.pdf>



Sulla base di tali presupposti si è sviluppata l'opzione AIR, preceduta da una premessa importante: una regolazione premi-penalità basata su di un indicatore e sulla determinazione *ex-ante*, per tutti gli anni del periodo di regolazione, di livelli tendenziali, ed una determinazione *ex-post*, anno per anno, di premi e delle penalità sulla base del confronto tra i livelli tendenziali e i livelli effettivi, dipende fortemente dall'estensione del perimetro di applicazione della stessa regolazione, e deve di conseguenza mediare tra i seguenti aspetti:

- più aumenta il perimetro di aggregazione dell'indicatore e maggiore è il rischio che la regolazione fornisca stimoli non adeguati alle imprese distributrici, favorendo compensazioni tra buone performance di parti del perimetro di regolazione con cattive performance di altre parti del perimetro di regolazione; più diminuisce il perimetro di aggregazione dell'indicatore e più la regolazione tende a premiare o penalizzare sulla base delle effettive performance dell'indicatore;
- d'altra parte un minore perimetro di aggregazione, come evidenziato nell'Appendice A1, lettera f) del documento 501, rende più volatile l'indicatore: maggiore volatilità significa minore controllabilità dell'indicatore da parte dell'impresa distributtrice.

Le opzioni sono state valutate alla luce dei seguenti criteri:

- efficacia (cioè la capacità dell'opzione stessa di raggiungere gli obiettivi individuati);
- efficienza (ovvero massimizzazione del rapporto tra risultati ottenuti e risorse impiegate);
- semplicità amministrativa (cioè la capacità di un'opzione di minimizzare le attività amministrative degli operatori nonché le attività di vigilanza e controllo che devono essere eseguite in relazione ad essa);
- concordanza (ovvero minimizzazione dei *trade-off* presenti tra diversi obiettivi o diversi risultati attesi);
- tempestività (cioè la distribuzione temporale degli effetti e, dunque, dell'efficacia della stessa).

Sono state considerate 4 opzioni di regolazione, la Tabella 3 riporta la sintesi della valutazione preliminare, con l'indicazione dell'opzione #1.A come preferibile:

- opzione #1.0 (opzione nulla): mantenere la regolazione per ambito provinciale di impresa;
- opzione #1.A: adottare come perimetro per la regolazione premi-penalità l'impianto di distribuzione;
- opzione #1.B: adottare come perimetro per la regolazione premi-penalità l'impresa distributtrice;
- opzione #1.C: adottare come perimetro per la regolazione premi-penalità l'ambito territoriale, in coerenza con il decreto 19 gennaio 2011 del Ministero dello sviluppo economico di concerto con il Ministero per i rapporti con le Regioni e la Coesione Territoriale.

**Tabella 3** – Valutazione qualitativa delle opzioni relative all'ipotesi di regolazione #1

Criteri di valutazione qualitativa	Opzione #1.0	Opzione #1.A	Opzione #1.B	Opzione #1.C
------------------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------

<b>Criterio 1: Efficacia</b>	Media	Alta	Medio-bassa	Medio-bassa
<b>Criterio 2: Efficienza</b>	Media	Alta	Medio-bassa	Bassa
<b>Criterio 3: Semplicità amministrativa</b>	Media	Medio-alta	Media	Bassa
<b>Criterio 4: Concordanza</b>	Non rilevante			
<b>Criterio 5: Tempestività</b>	Media	Medio-alta	Media	Medio-bassa
<b>Valutazione qualitativa complessiva</b>	<b>Media</b>	<b>Medio-alta</b>	<b>Medio-bassa</b>	<b>Bassa</b>

Dal punto di vista dell'**efficacia**, intesa come capacità di raggiungere gli obiettivi individuati:

- l'opzione #1.A è apparsa la più indicata poichè minimizzerebbe il rischio di compensazione degli indicatori; per evitare il rischio di volatilità dell'indicatore è apparsa opportuna l'esclusione dalla regolazione premi-penalità degli impianti di minore dimensione, cioè con numero di clienti inferiore ad una determinata soglia;
- le opzioni #1.0, #1.B e #1.C sono apparse di minore efficacia rispetto a quella valutata per l'opzione #1.A, tanto minore al crescere del livello di aggregazione.

Dal punto di vista dell'**efficienza**, ovvero della massimizzazione del rapporto tra risultati ottenuti e risorse impiegate:

- anche in questo caso l'opzione #1.A è sembrata essere la più indicata per almeno due motivi:
  - o eviterebbe un effetto di tipo sussidio incrociato, andando a premiare e a penalizzare in funzione dell'effettivo comportamento dell'indicatore;
  - o limiterebbe l'onere amministrativo dovuto alla dinamicità degli impianti di distribuzione (separazioni, interconnessioni, etc.) ai soli impianti interessati, senza ripercuotersi sull'intero perimetro che diversamente sarebbe in regolazione (ambito provinciale se opzione #1.0, impresa se opzione #1.B, ambito territoriale se opzione #1.C);
- l'opzione #1.C è stata valutata di scarsa efficienza dal momento che, fino al completamento dei processi di affidamento delle concessioni del servizio di distribuzione, la performance di una impresa dipenderebbe in molti casi anche da quella di altre imprese che servono nel medesimo ambito territoriale, e quindi tenderebbe ad amplificare il fenomeno di sussidio incrociato, in questo caso anche tra imprese diverse ;
- le opzioni #1.0 e #1.B sono state collocate ragionevolmente entro una valutazione intermedia tra l'opzione #1.A e l'opzione #1.C poiché l'effetto sussidio incrociato sarebbe limitato ad impianti della stessa impresa, in modo più accentuato per l'opzione #1.B.

Dal punto di vista della **semplicità amministrativa**, intesa come capacità di evitare aggravii burocratici ed amministrativi, la soluzione #1.A è apparsa ancora una volta la più interessante.

La maggiore numerosità di “perimetri in regolazione” non deve infatti trarre in inganno: è la dinamicità degli impianti (si vedano in proposito il punto 3.20 e l’Appendice 3 del documento 501) l’aspetto più oneroso da tenere in considerazione dal punto di vista amministrativo piuttosto che la numerosità dei “perimetri in regolazione”; in base all’esperienza acquisita, tale dinamicità crea complicazioni dovute a interconnessioni e separazioni degli impianti che si amplificano nella fase di aggregazione dei dati dal livello di impianto al livello di ambito provinciale. Tale complicazione si traduce frequentemente nel confronto, anno dopo anno, tra livelli effettivi relativi ad ambiti provinciali costituiti da impianti di distribuzione che sono cambiati rispetto al momento della determinazione dei livelli tendenziali, e i livelli tendenziali stessi, e la cui gestione amministrativa diventa sempre più tortuosa col trascorre del tempo. Non solo, anche le fusioni o gli scorpori tra imprese distributrici impattano sulla gestione amministrativa. Tuttavia si è ritenuto che tali eventi impattino in misura minore in caso di adozione dell’opzione #1.A. D’altra parte anche le soluzioni #1.0, #1.B e #1.C richiedono la registrazione e la comunicazione dei dati all’Autorità per impianto di distribuzione, come disciplinato dalla RQDG 2009-2013 e potrebbero diventare più interessanti dal punto di vista amministrativo solo se la comunicazione dei dati all’Autorità non avvenisse per impianto ma, rispettivamente, per ambito provinciale, per impresa distributtrice o per ambito territoriale. Sotto questo profilo l’opzione #1.C è risultata senza dubbio la più onerosa poiché imporrebbe alle imprese un reciproco scambio dati non ragionevole, almeno fino a quando non sia completato l’iter di affidamento delle nuove concessioni del servizio di distribuzione. L’ipotesi di un perimetro di regolazione basato sul territorio provinciale è a suo tempo apparsa difficilmente percorribile anche in ragione delle iniziative di riordino degli Enti Locali che il Governo e il Parlamento avevano promosso.

Dal punto di vista della **concordanza**, definita come minimizzazione dei *trade-off* presenti tra diversi obiettivi o diversi risultati attesi, non si è ritenuto vi fossero delle differenze sostanziali tra le varie opzioni.

Dal punto di vista della **tempestività**, intesa come distribuzione temporale degli effetti e, dunque, dell’efficacia della stessa, per quanto discusso in relazione ai criteri di efficacia, efficienza e semplicità amministrativa, l’opzione #1.A è sembrata essere quella che possa consentire di raggiungere gli obiettivi con maggiore rapidità.

Sulla base della valutazione qualitativa preliminare, l’opzione #1.A è dunque apparsa la preferibile. L’opzione #1.A è stata ritenuta anche la più indipendente dall’esito delle gare di affidamento delle concessioni del servizio di distribuzione del gas. Inoltre, come già osservato, non aggraverebbe in modo significativo l’onere amministrativo, rispetto alle altre opzioni, in caso di fusioni o scorpori tra imprese distributrici. Nell’Appendice 3 del documento 501 è stata sviluppata una proposta volta a minimizzare gli effetti delle interconnessioni e separazioni di impianti di distribuzione e delle fusioni o scorpori tra imprese distributrici evidenziati al punto 5.6 del documento 501.

In caso di adozione dell’opzione #1.A, l’introduzione di una soglia dimensionale minima all’impianto di distribuzione ai fini della partecipazione alla regolazione incentivante la riduzione delle dispersioni localizzate da terzi è apparsa opportuna per le ragioni espresse ai punti 3.15, lettera d), e 3.18, lettera f)) del documento 501. Si è ritenuto che tale soglia dimensionale potesse essere identificata in funzione del numero di clienti finali, ed essere fissata orientativamente ad un valore compreso nella forchetta 1.000-5.000 clienti finali, con preferenza per un valore prossimo al limite superiore, anche nel caso in cui il perimetro ottimale non fosse coinciso con l’impianto di distribuzione.

Infine l'Autorità ha inteso, in caso di adozione dell'opzione #1.A, utilizzare l'impianto di distribuzione quale perimetro di regolazione ottimale anche per la regolazione incentivante l'aumento del numero di misure del grado di odorizzazione, e la soglia di cui sopra sul numero minimo di clienti finali anche per la partecipazione alla regolazione incentivante l'aumento del numero di misure del grado di odorizzazione. Per gli impianti esclusi rimarrebbe in ogni caso l'obbligo di sicurezza del servizio che prevede l'effettuazione di un numero minimo annuo di misure del grado di odorizzazione.

#### 4.1.2 Principali osservazioni ricevute a seguito del documento 501

Alla pubblicazione del documento 501 hanno risposto i seguenti soggetti:

- Comitato Italiano Gas;
- Anigas, Assogas, Federutility, Assogasliquidi;
- Amga Udine, Enel rete gas, Italgas;
- Enel SpA;
- Edison, Gdf Suez Energie, Sorgenia.

Le osservazioni all'opzione AIR sono state esaminate nel documento 303 al quale hanno risposto i seguenti soggetti:

- Comitato Italiano Gas;
- Anigas, Assogas, Federestrattiva, Federutility, Assogasliquidi;
- A2A, Enel rete gas, Italgas;
- Enel SpA;
- Aiget;
- Edison, Eni, Gdf Suez Energie;
- Energas.

L'orientamento dell'Autorità circa il perimetro ottimale della regolazione incentivante, coincidente con l'impianto di distribuzione, è stato largamente condiviso dai soggetti che hanno partecipato alla consultazione, ragione per la quale il tema non è stato ulteriormente approfondito con il documento 303. Una associazione di imprese distributrici (Federutility), pur condividendo l'orientamento dell'Autorità, ha tuttavia osservato che il perimetro ottimale dovrebbe essere l'ambito territoriale minimo. È stato pertanto dato seguito all'opzione #1.A, adottando l'impianto di distribuzione quale perimetro per la regolazione incentivante per il quarto periodo di regolazione.

Quanto alla soglia dimensionale minima dell'impianto di distribuzione, i soggetti consultati hanno espresso pareri tra loro non convergenti: alcuni si sono dichiarati a favore dell'esclusione degli impianti di piccola dimensione, altri soggetti hanno dichiarato che tutti gli impianti dovrebbero poter partecipare alla regolazione. Non sono inoltre pervenuti elementi utili in merito all'introduzione di una soglia minima di impresa che possa vincolare la partecipazione alla regolazione incentivante. D'altra parte, visto l'orientamento cui l'Autorità ha inteso dare seguito in materia di dimensione minima di impianto, la previsione di una soglia minima di impresa è apparsa poco significativa, anche nella prospettiva delle gare per l'assegnazione delle concessioni del servizio di distribuzione a seguito delle quali è attesa una riduzione del numero di imprese di minori dimensioni.

Tutto ciò considerato, l’Autorità, per entrambe le componenti odorizzazione e dispersioni simultaneamente, ha previsto la partecipazione obbligatoria per tutte le imprese distributrici, di qualsiasi dimensione, e resa facoltativa la partecipazione alla regolazione incentivante per gli impianti con meno di 1.000 clienti finali. Le imprese distributrici potranno pertanto scegliere se far partecipare alla regolazione incentivante tutti i propri impianti con meno di 1.000 clienti finali serviti per tutto il quarto periodo di regolazione, sia per la componente odorizzazione che per la componente dispersioni.

## 5) PROVVEDIMENTO FINALE

Questa sezione della relazione AIR illustra il provvedimento finale, incluse le principali soluzioni adottate per gli aspetti non sottoposti ad AIR, dando maggiore evidenza agli aspetti cui sono stati apportati modifiche rispetto alla RQDG 2009-2013. Per ragioni di semplicità viene fatto riferimento alle novità, rispetto alla previgente regolazione, ed agli orientamenti delineati nel documento 303.

### 5.1) Sezione I: Definizioni

#### 5.1.1 Titolo I – Definizioni

All'articolo 1 sono state aggiornate o introdotte le seguenti definizioni:

- attivazione della fornitura;
- impianto di odorizzazione ammodernato;
- interruzione con preavviso;
- periodo di avviamento;
- preventivo rapido
- riattivazione della fornitura a seguito di sospensione su disposizione delle Autorità competenti;
- riattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- verifica del gruppo di misura;
- voltura.

Sono inoltre state rimosse le seguenti definizioni:

- ambito provinciale;
- periodo di subentro;
- tempo per l'ottenimento di ulteriore documentazione per l'attivazione della fornitura.

### 5.2) Sezione II: Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas

Le osservazioni degli operatori ricevute a seguito della diffusione del documento 303 sono state esaminate prima dell'approvazione della deliberazione 574/2013/R/gas. Alcuni tra i soggetti partecipanti alla consultazione hanno sollevato perplessità o profili critici verso alcuni degli orientamenti finali dell'Autorità. Di seguito vengono sintetizzati quelli di maggiore rilevanza.

In materia di *incentivazione degli investimenti in risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo* i soggetti interessati hanno segnalato che tale regolazione:

- introdurrebbe notevoli elementi di incertezza per gli operatori rispetto al meccanismo vigente; potrebbe vanificare gli sforzi fatti per la sostituzione delle condotte in ghisa, per via del peggioramento del numero di dispersioni in altre parti di impianto ed assegnare meno incentivi rispetto al meccanismo *input-based* vigente qualora il livello effettivo delle dispersioni sia prossimo al livello tendenziale; infine tali incentivi sarebbero sottoposti ad una aleatorietà legata a vicende di natura tecnica che nulla hanno a che vedere con l'andamento delle dispersioni;

- dovrebbe prevedere un fattore moltiplicativo (cd.  $\varepsilon_{gh}$ ) dimensionato sulla base dei soli impianti che al 31 dicembre 2013 hanno condotte in ghisa con giunti in canapa e piombo da risanare, piuttosto che sulla stima dei premi e delle penalità per il periodo 2014-2019, e tenere conto della effettiva quantità di condotte da risanare.

Sull'argomento l'Autorità ha osservato che:

- nell'esercizio dei propri poteri regolatori può modificare gli indirizzi in precedenza assunti, ogni volta ritenga opportuno migliorare effetti e risultati di una precedente regolazione; in coerenza con quanto prospettato in fase di consultazione, l'Autorità ha scelto di superare la precedente logica di incentivazione basata sull'*input* (effettuazione dell'investimento), passando ad una regolazione completamente incentrata sull'*output* (*performance* nell'erogazione del servizio) in grado di garantire una maggiore efficienza dei servizi, anche in coerenza con le finalità di cui all'articolo 1, comma 1, della legge n. 481/95 di adottare una regolazione sulla qualità dei servizi *output-based*, che sia in grado di garantire una maggiore efficienza dei servizi;
- la regolazione prospettata si fonda su un modello di obiettivi di risanamento della rete che incide, mediante il fattore correttivo  $\varepsilon_{gh}$  e con adeguata gradualità, su meccanismi consolidati di determinazione di premi e penalità per recuperi di sicurezza correlati alle dispersioni di gas;
- la regolazione prospettata, oltre a non incidere sui diritti acquisiti sino al 2013, garantisce comunque, anche dopo il 2013, il riconoscimento della remunerazione base (WACC) e, di conseguenza, l'equilibrio economico-finanziario delle imprese, introducendo una logica innovativa di riconoscimento solo per la parte relativa agli incentivi;
- è condivisibile l'osservazione secondo cui il fattore moltiplicativo debba essere dimensionato sulla base dei soli impianti che al 31 dicembre 2013 hanno condotte in ghisa con giunti in canapa e piombo da risanare e debba tenere conto della effettiva quantità di condotte da risanare; peraltro, si tratta di un numero di impianti molto limitato (inferiore a quaranta);
- quanto agli altri profili segnalati, le osservazioni pervenute sono parzialmente condivisibili, ragione per la quale al meccanismo proposto è stata affiancata, quale alternativa, la facoltà di aderire all'obbligo di risanamento o sostituzione delle condotte in ghisa con giunti e canapa e piombo entro il 2016.

In materia di *regolazione premi-penalità per la componente dispersioni* è stato osservato che:

- nelle segnalazioni di terzi non dovrebbero essere incluse le segnalazioni di dispersioni effettuate dal personale dell'impresa distributrice in attività diverse dall'ispezione della rete o relative a piani sistematici di controllo della rete;
- non è condivisa l'asserzione dell'Autorità secondo cui il grado di concentrazione delle reti di distribuzione non è dirimente ai fini della regolazione incentivante;
- i livelli tendenziali per il periodo 2014-2019 dovrebbero essere determinati sulla base dei livelli di partenza utilizzati per la determinazione dei livelli tendenziali del periodo 2009-2013 e non sulla base dei livelli di partenza degli anni immediatamente precedenti il 2014, lasciando eventualmente all'impresa distributrice la facoltà di decidere in merito; una tale previsione costituirebbe un cambiamento in itinere rispetto ai piani già impostati dalle imprese;
- dovrebbe essere mantenuta la media biennale del livello effettivo annuale e del precedente quale livello effettivo annuale per il confronto *ex-post* con il livello

tendenziale perché comporterebbe meno rischi in relazioni ad anni caratterizzati da picchi di dispersioni.

Al riguardo l'Autorità ha osservato che:

- l'inclusione delle segnalazioni di dispersioni effettuate dal personale dell'impresa in attività diverse dall'ispezione deve essere confermata, equiparandosi in tal caso il comportamento di personale dell'impresa distributrice, o di imprese che operano per suo conto, a quello di un qualsiasi cittadino; appare tuttavia opportuno avere evidenza della consistenza di tale fenomeno, introducendo la registrazione separata di tali segnalazioni, attualmente non disaggregabili dalle altre, a soli fini statistici; d'altra parte, in materia, la RQDG 2014-2019 ha confermato quanto già disposto con la RQDG 2009-2013;
- il grado di concentrazione della rete, in termini di numero di clienti per metro lineare di rete, non è determinante, come argomentato nel documento 501 al punto 3.18, lettera e), alla lettera e) dell'Appendice 1 e nella tavola A1.8; in altre parole, il numero di dispersioni localizzate su segnalazione terzi per migliaio di clienti finali registra *performance* simili a prescindere dal grado di concentrazione della rete, vale a dire dal numero di clienti finali per metro lineare di rete;
- la rideterminazione di livelli di partenza, ai fini della determinazione dei livelli tendenziali 2014-2019, è necessaria dal momento che, trattandosi di un nuovo periodo regolatorio, deve essere garantita la coerenza tra la nuova tariffa di distribuzione ed i livelli di qualità che saranno erogati; inoltre deve essere trasferito ai clienti finali il beneficio conseguito per via del miglioramento della sicurezza, in termini di riduzione del numero di dispersioni segnalate da terzi, nel corso del terzo periodo di regolazione;
- l'utilizzo del livello effettivo annuale, in luogo della media biennale, appare opportuno, oltre che per ragioni di semplificazione, per via dei già vigenti o futuri meccanismi di contenimento del rischio, quali il tetto massimo alle penalità, il differimento delle penalità, la possibilità di escludere dalla regolazione gli impianti di minore dimensione, maggiormente soggetti alla volatilità dell'indicatore del numero convenzionale di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi.

I soggetti consultati hanno osservato che la *pubblicazione del piano di ispezione programmata della rete* appare sproporzionata rispetto all'obiettivo dichiarato dall'Autorità e non costituisce lo strumento più efficace per prevenire comportamenti opportunistici da parte delle imprese distributrici; se soluzione è da preferire, la pubblicazione a consuntivo appare meno impegnativa di quella previsionale; sarebbe inoltre preferibile una pubblicazione trimestrale a consuntivo. Al riguardo l'Autorità ha da un lato condiviso tali osservazioni nella parte in cui viene preferita la pubblicazione a consuntivo; dall'altro ha confermato che la pubblicazione del piano possa costituire non solo elemento di trasparenza, ma anche oggetto di verifica da parte dell'Autorità laddove una dispersione di gas registrata come localizzata su segnalazione di terzi possa invece essere registrata come localizzata a seguito di ispezione programmata della rete.

Circa il *monitoraggio della pressione di esercizio delle reti in bassa pressione* l'Autorità ha condiviso l'osservazione secondo la quale l'avvio del monitoraggio dovrebbe essere successivo agli esiti di un tavolo di lavoro *ad-hoc* che definisca *ex-ante* criteri e modalità di misura della pressione di esercizio.

In materia di *pronto intervento*, in relazione alla percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti, l'Autorità ha ritenuto condivisibili le osservazioni secondo cui l'innalzamento al 95% comporterebbe un



aumento ingiustificato di costi in relazione ai benefici effettivamente conseguibili, ragione per la quale l'obbligo di servizio è stato confermato al 90%.

In materia di *incidenti da gas* i soggetti consultati hanno osservato:

- che tra i criteri di identificazione degli incidenti da gas, i danni alle cose dovrebbero essere innalzati a 5.000-10.000 euro, dagli attuali 1.000, e la prognosi a 7 giorni solari, dalle attuali 24 ore;
- la necessità di applicare alla regolazione sui recuperi di sicurezza in caso di incidente da gas combustibile i medesimi principi che sarebbero stati introdotti dall'Autorità con la deliberazione 214/2013/R/gas, in tema di servizio di default di distribuzione; al proposito sono richiamate le norme che prevedono una mitigazione dei meccanismi penalizzanti previsti, nei casi di mancata o ritardata disalimentazione di un punto di riconsegna da parte dell'impresa distributrice, laddove l'inadempimento di quest'ultima sia dovuto a causa a lei non imputabile; trasponendo un tale principio nella regolazione della sicurezza in tema di incidenti gas, secondo i predetti soggetti, non dovrebbe trovare applicazione il sistema di premi/penalità nei casi in cui l'incidente sia stato provocato da dipendenti della stessa impresa distributrice ovvero da soggetti da questa incaricati e non abbia cagionato danni a cose o a terzi;
- che l'attività istruttoria e di valutazione delle responsabilità relative agli incidenti da gas dovrebbe essere condotta da un organismo, quale il CIG, in contraddittorio con il distributore.

In materia di incidenti da gas l'Autorità ha esposto quanto segue:

- è condivisibile, tra i criteri di identificazione degli incidenti da gas, che i danni alle cose possano essere fissati ad un valore superiore agli attuali 1.000 euro, e che tale valore possa essere innalzato a 5.000 euro; non è invece condivisibile l'innalzamento della prognosi dalle attuali 24 ore dal momento che non è la sua entità a dimostrare che l'incidente sia realmente accaduto, ma il fatto stesso che una prognosi sia stata emessa;
- quanto alla proposta di applicare anche in materia di incidenti da gas i medesimi principi posti a base della regolazione del servizio di default, nel caso di omessa o ritardata disalimentazione per causa non imputabile all'impresa distributrice, l'Autorità ha chiarito che la disciplina in materia di incidenti da gas vigente nel periodo 2009-2013 già si fondava su tali principi: infatti, anche per la RQDG in caso di incidente da gas viene esclusa la responsabilità dell'impresa distributrice laddove sia accertato che l'incidente non sia a lei imputabile (in quanto provocato da una causa di forza maggiore o da terzi) e che il successivo accertamento dell'estraneità dell'impresa all'incidente comporta il diritto alla riscossione dei premi precedentemente annullati; in tale prospettiva, pertanto, l'eventuale incidente causato dal dipendente dell'impresa distributrice o di altro soggetto di cui si avvale, non può che essere un fatto riconducibile alla medesima impresa;
- non è stata accolta la proposta secondo la quale l'istruttoria e la valutazione circa le responsabilità in caso di incidente da gas debbano essere condotte dal CIG, in contraddittorio con il distributore, in quanto risulta già garantita una tale esigenza di confronto con l'impresa di distribuzione; infatti, la regolazione attribuisce al CIG, che è un organismo dotato di specifiche competenze tecniche, il compito di comunicare annualmente all'Autorità l'elenco degli incidenti da gas di cui è venuto a conoscenza sulla base dei rapporti ricevuti dalle imprese distributrici, che hanno l'obbligo di indicare anche le cause dell'incidente;

- non è stata accolta l'osservazione secondo cui non dovrebbero rilevare i casi di danneggiamento dell'impianto di distribuzione qualora riguardi esclusivamente l'impianto di distribuzione e non siano coinvolti terzi rispetto al personale dell'impresa di distribuzione o di soggetti da questa incaricati e non determinino danni a cose da terzi, sia per la sussistenza di forti elementi di discriminazione sia perché comporterebbe una oggettiva deresponsabilizzazione dell'impresa distributrice.

Non possono essere attribuite a terzi responsabilità per, in via esemplificativa e non esaustiva, incidenti, interruzioni, etc., causati da imprese che operano per conto dell'impresa distributrice.

In materia di *protezione catodica delle reti in acciaio* è stato osservato che:

- vi sono imprese che potrebbero non raggiungere gli obiettivi di messa in protezione catodica fissati dall'Autorità con la RQDG 2009-2013 entro il 2015;
- l'obbligo dovrebbe tenere conto della rete protetta in modo non efficace.

L'Autorità ha tenuto conto di quanto osservato facendo riferimento, ai fini del rispetto degli obblighi, alla rete in protezione catodica efficace, e rimodulando i relativi obblighi di servizio:

- in conseguenza dell'introduzione della disaggregazione tra rete in protezione catodica non efficace e rete non protetta catodicamente;
- sulla base della percentuale di messa in protezione catodica efficace delle reti in acciaio raggiunta nel 2012 su scala nazionale, pari al 81%.

Ai sensi delle linee guida APCE, per protezione catodica efficace si intende la condizione di efficace applicazione della protezione catodica, misurata dall'indicatore di efficacia Kt, individuata da un valore di Kt maggiore o uguale a 60.

In materia di *periodo di subentro* le imprese distributrici hanno osservato che dovrebbe essere mantenuto, al fine di evitare possibili deterioramenti dei livelli qualitativi per l'impresa distributrice subentrante, prevedendo uno specifico obbligo di comunicazione sull'impresa uscente nei confronti di quella entrante. L'Autorità ha confermato la propria posizione di rimozione del periodo di subentro ai soli fini della regolazione della qualità del servizio. Non vi è infatti ragione per la quale in tale periodo le tutele per i clienti finali possano venire meno visto che, di norma, l'impresa subentrante e quella uscente sono soggetti già operanti nel settore della distribuzione del gas che, aggiudicandosi gare per la concessione del servizio di distribuzione, opererebbero su impianti di distribuzione pre-esistenti e già operanti a pieno regime; ciò è rafforzato dal fatto che la regolazione della qualità del servizio di distribuzione è stata introdotta sin dall'anno 2000 e successivamente ampliata, per andare a regime con la RQDG 2009-2013. L'Autorità, condividendo quanto emerso dalla consultazione, ha previsto una comunicazione *ad-hoc* all'impresa entrante da parte dell'uscente, riguardante i dati di qualità del servizio oggetto di obbligo di registrazione (sicurezza e continuità, qualità commerciale, *performance* del servizio di misura).

In materia di *monitoraggio del numero annuo di interruzioni subite da ciascun cliente finale* l'Autorità ha ritenuto condivisibili le osservazioni secondo le quali tale disposizione comporterebbe importanti e costose modifiche ai sistemi gestionali delle imprese distributrici, ed ha previsto il riesame dell'orientamento dell'Autorità al termine del triennio 2014-2016.

Infine l'Autorità ha inteso *semplificare, razionalizzare ed armonizzare* gli obblighi di registrazione, di comunicazione all'Autorità e di pubblicazione, con particolare riferimento al piano di ispezione mensile degli impianti, alla continuità del servizio ed alla periodicità di aggiornamento della cartografia.

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

L'articolo 2 ha confermato l'ambito di applicazione della previgente regolazione, con particolare riferimento al periodo di avviamento ed alle imprese che distribuiscono gas diversi dal gas naturale.

Per i Comuni nei quali è in corso il periodo di avviamento, gli obblighi di registrazione e di comunicazione di cui agli articoli 26 e 28 sono limitati al servizio di pronto intervento.

All'articolo 7 – Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazioni di terzi per chilometro di rete - è stato meglio precisato che tali dispersioni sono quelle che vengono segnalate da personale da esso dipendente o da imprese che lavorano per suo conto in attività diverse dalle ispezioni programmate delle parti di impianto.

All'articolo 8 – Odorizzazione del gas – è stata eliminata la precedente differenziazione nel calcolo del numero minimo di misure del grado di odorizzazione per migliaio di clienti finali  $NOD_{min}$ , funzione del grado di concentrazione della rete. Sino al 2019 dovranno essere utilizzati i valori  $\alpha=0,001$  e  $\beta=0,10$  della previgente formula. Inoltre il coefficiente  $\gamma$  è stato posto pari a 1.

L'articolo 12 – Obblighi di servizio relativi alla sicurezza – è stato significativamente modificato.

L'obbligo di cui al comma 12.1, lettera b), è a carico dell'impresa sottendente (impresa a monte), in coerenza con quanto disposti al comma 46.1, lettera c) dell'Allegato A alla deliberazione 573/2013/R/gas..

Al comma 12.1, lettera e) è stato introdotto l'obbligo di pubblicazione a consuntivo, sul sito internet e con visibilità per almeno 24 mesi, del piano di ispezione mensile degli impianti, entro il mese successivo quello dell'ispezione, indicando il Comune, il codice e la denominazione dell'impianto di distribuzione, l'elenco delle vie/piazze/strade oggetto di ispezione, le parti dell'impianto ispezionate, distinguendo tra rete in AP/MP, rete in BP, impianto di derivazione di utenza parte interrata, impianto di derivazione di utenza parte aerea, gruppo di misura. Eventuali ulteriori informazioni di dettaglio possono essere registrate nel rapporto di ispezione, che non è oggetto di pubblicazione.

Al comma 12.1, lettera f) è stato introdotto l'obbligo di rispetto delle disposizioni relative al pronto intervento di cui ai commi 14.1 e 14.2 (vd art. 14).

L'ispezione della rete – comma 12.2 – è riferita ad un periodo “mobile” di anni. Sono state rimosse le percentuali minime annue di rete da ispezionare e le deroghe disciplinate dal comma 12.3 dell'Allegato A alla deliberazione ARG/gas 120/08. Le ispezioni della rete sono così disciplinate per il periodo 2014-2019:

- periodicità di ispezione del 100% della rete in alta e in media pressione: 3 anni mobili;
- periodicità di ispezione del 100% della rete in bassa pressione: 4 anni mobili;
- periodicità di ispezione del 100% della rete in AP/MP e BP in materiale diverso da acciaio protetto catodicamente in modo efficace (comprensivo di quello protetto con anodi galvanici le cui misurazioni di potenziale hanno espresso valori conformi a quelli previsti dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE), polietilene, ghisa risanata e ghisa con giunti non in canapa e piombo: 1 anno;

Le imprese che distribuiscono gas diverso dal gas naturale devono ispezionare il 100% della rete con una periodicità pari a 4 anni mobili (*comma 12.9*).

In merito ai *commi 12.2 e 12.9*, la rete da prendere a riferimento ai fini del rispetto dell'obbligo di ispezione, per ogni anno del triennio o quadriennio mobile, è quella al 31 dicembre dell'anno precedente (si veda anche l'informazione di cui al comma 28.2, lettera f), da comunicare annualmente all'Autorità). Inoltre:

- i tratti di tubazioni aeree in acciaio devono essere ispezionati secondo quanto previsto al comma 12.2, lettera c), solo se non sono forniti di adeguata protezione anticorrosiva esterna ed isolati elettricamente rispetto alle opere di sostegno ed ai manufatti;
- le derivazioni aeree e interrate e i gruppi di misura non sono oggetto di obbligo di ispezione; tuttavia, se venissero ispezionati, l'impresa deve includerli nella registrazione di cui al comma 26.3, nella pubblicazione di cui al comma 12.1, lettera e); le derivazioni aeree e interrate e gruppi di misura non sono oggetto di comunicazione all'Autorità;
- le tubazioni in acciaio non protette catodicamente in modo efficace nell'anno precedente quello di riferimento devono essere incluse nell'obbligo di cui al comma 12.2, lettera c);
- non è invece obbligatorio che vengano ispezionate le tubazioni in ghisa con giunti in canapa e piombo o le tubazioni non protette catodicamente in modo efficace oggetto di sostituzione nell'anno di riferimento.

Non sono stati modificati gli obblighi di servizio relativi a:

- numero minimo annuo di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali  $NOD_{min}$  calcolato secondo quanto disposto dal comma 8.5;
- percentuale minima annua di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti di cui all'articolo 10, confermata al 90%; è stata confermata anche la franchigia di una telefonata in relazione al numero di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice non è giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti per cause imputabili alla stessa impresa.

Al *comma 12.4* è stato confermato che l'impresa distributrice deve predisporre per ogni impianto di distribuzione il "Rapporto annuale di valutazione dei rischi di dispersioni di gas" in conformità alle norme tecniche vigenti.

Tra gli obblighi di servizio, al *comma 12.5* è stato incluso il previgente obbligo per l'impresa distributrice di predisporre il "Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione" secondo quanto previsto dalla normativa vigente, ove applicabile, nel rispetto delle linee guida predisposte dall'Apce.

In merito alla protezione catodica delle reti in acciaio, il *comma 12.6* disciplina le tempistiche per la messa in protezione catodica efficace delle reti in acciaio, fatto salvo quanto prescritto dalla normativa vigente, per ogni anno del periodo 2014-2019:

- a) il 100% delle reti in AP/MP;
- b) il 90% delle reti in BP per gli anni 2015 e 2016;
- c) il 95% delle reti in BP per gli anni successivi al 2016.

Come già osservato, la percentuale del 90% al 2015 è stata fissata tenendo conto che, su base nazionale, la percentuale effettiva di messa in protezione catodica efficace delle reti in acciaio in BP al termine del 2012 è stata pari all'81%. D'altra parte la RQDG 2009-2013 già prevedeva un obbligo di messa in protezione catodica, entro il 2015, della rete in acciaio in BP non protetta catodicamente, pari al 95%, con riferimento alla lunghezza della rete in acciaio non protetta

catodicamente in esercizio al 31 dicembre 2006. Tenuto conto che con la RQDG 2014-2019 la rete in acciaio non protetta catodicamente da considerare è quella dell'anno di riferimento e non più quella al 31 dicembre 2006, la percentuale è stata abbassata al 90% per il biennio 2015-2016 e confermata al 95% solamente a decorrere dal 2017.

Al *comma 12.8* sono state elencate le procedure operative delle quali le imprese distributrici, nel rispetto delle norme tecniche vigenti e, ove mancanti, delle linee guida di cui all'Articolo 25, comma 25.2, sono tenute a dotarsi:

- pronto intervento;
- odorizzazione del gas;
- attivazione della fornitura;
- classificazione delle dispersioni localizzate;
- ricerca programmata delle dispersioni;
- protezione catodica;
- sorveglianza degli impianti di riduzione, di odorizzazione, ove previsti, e di attrezzature a pressione al fine di garantire la sicurezza e mantenere in efficienza tali impianti e garantire la continuità di esercizio;
- gestione delle emergenze;
- gestione degli incidenti da gas.

Sino al 31 dicembre 2013 tali procedure costituivano un requisito minimo per l'accesso alla regolazione premi penalità relativa ai recuperi di sicurezza.

L'*articolo 13* prevede che con successivo provvedimento l'Autorità disciplini il monitoraggio della pressione di esercizio nelle reti in bassa pressione. Allo scopo, il punto 3. della deliberazione 574/2013/R/gas ha previsto l'istituzione di un Tavolo di lavoro, coordinato dal Comitato Italiano Gas, mirato alla definizione di criteri e modalità funzionali alla effettuazione del monitoraggio della pressione di esercizio nelle reti di bassa pressione ed alla pubblicazione di una norma che disciplini tale materia.

#### 5.2.2 Titolo II – Servizio di pronto intervento

All'*articolo 14* sono state aggiornate le disposizioni relative al servizio di Pronto Intervento. Al *comma 14.1, lettera a)*, sono state esplicitate le risorse necessarie a fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento:

- nomina del responsabile del pronto intervento;
- utilizzo del modulo di “rapporto di pronto intervento”, con particolare attenzione al rispetto dei requisiti minimi sul contenuto dei dati;
- modalità di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento (ad es.: predisposizione di un calendario plurisettimanale in cui sono registrati e resi disponibili al personale della struttura di pronto intervento i turni di reperibilità e le informazioni relative alla turnazione e ai recapiti telefonici del personale reperibile);
- modalità di comunicazione interne alla struttura di pronto intervento (ad es.: sistemi di telecomunicazione adottati - ponte radio, telefono, etc. - e schemi riepilogativi dei flussi di telecomunicazione adottati).

Allo scopo si è fatto riferimento alla linea guida CIG n. 10 “L’esecuzione delle attività di Pronto Intervento gas”.

Al *comma 14.1, lettera b)*, è stato indicato che il recapito di Pronto Intervento deve essere abilitato a ricevere chiamate anche da rete mobile.

Ai *commi 14.3 e 14.4* è stato incorporato il previgente standard generale sul tempo massimo di 120 secondi di risposta alle chiamate di Pronto Intervento.

### 5.2.3 Titolo III – Emergenze e incidenti da gas

All’*articolo 16 – Emergenze*, è stato previsto che entro il 30 aprile di ogni anno, a decorrere dal 2015, il CIG comunichi all’Autorità l’elenco delle emergenze da gas di cui sia venuto a conoscenza, accadute nell’anno precedente a quello di comunicazione e relative a gas distribuito a mezzo di rete. Per il resto è stata confermata in toto la RQDG 2009-2013.

All’*articolo 17 – Incidenti da gas*, è stata innalzata da 1.000 euro a 5.000 euro la soglia minima di danni alle cose ai fini della identificazione degli incidenti da gas che accadono nella rete di distribuzione. E’ rimasto invariato a 1.000 euro il limite di danni alle cose ai fini della identificazione degli incidenti da gas accaduti negli impianti di utenza<sup>6</sup>. Per entrambe la casistiche è rimasta invariata a 24 ore la prognosi per l’identificazione delle lesioni gravi.

Al *comma 17.5* è stata introdotta una nuova disposizione che impone all’impresa distributrice di comunicazione al Cig, entro 15 giorni dal loro accadimento, di emissioni di gas in atmosfera, dalla rete di distribuzione, che non hanno causato incidenti, ma che, per la loro rilevanza, oltre all’intervento dell’impresa distributrice, abbiano richiesto l’intervento dei Vigili del Fuoco e/o di forze di pubblica sicurezza (Carabinieri, Polizia, ecc.) per l’eventuale chiusura al traffico veicolare di tratti di autostrada e/o di strada statale e/o regionale, interruzione del transito su linee ferroviarie, etc.

Al *comma 17.6* è stata anticipata ad aprile la trasmissione all’Autorità da parte del CIG dell’elenco degli incidenti da gas di cui è venuto a conoscenza, accaduti nell’anno precedente a quello di comunicazione e relativi a gas distribuito a mezzo di rete. Al *comma 17.7*, infine, è stato aggiornato a 71.600 euro l’importo riconosciuto al CIG per l’invio all’Autorità dell’elenco delle emergenze e degli incidenti da gas.

### 5.2.4 Titolo IV – Indicatori e obblighi di servizio di continuità del servizio di distribuzione

Il presente titolo è stato significativamente semplificato rispetto alla previgente regolazione. Sono state rimosse:

- le durate effettiva e convenzionale dell’interruzione;
- la durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali;
- la classificazione delle interruzioni in base alla durata: lunghe o brevi.

All’*articolo 21, comma 21.1*, il preavviso è stato innalzato a tre giorni lavorativi. Al *comma 21.3* è stato disposto che il mancato rispetto del tempo di preavviso comporta la registrazione

---

<sup>6</sup> Si veda la deliberazione 20 febbraio 2014, 64/2014/R/gas.

dell'interruzione come senza preavviso. Di conseguenza, per le interruzioni con preavviso e per quelle senza preavviso per mancato rispetto del tempo minimo di preavviso, l'istante di inizio interruzione è l'istante effettivo di inizio dell'interruzione.

In riferimento al numero e alla durata delle interruzioni sono stati introdotti all'*articolo 23, commi 23.2 e 23.3*, gli indicatori SAIFI e SAIDI<sup>7</sup>, sia per le interruzioni con preavviso che per quelle senza preavviso.

La registrazione dei dati di continuità di continuità del servizio deve essere effettuata su base impianto, mentre la comunicazione annuale degli indicatori SAIFI e SAIDI, sia per le interruzioni con preavviso, che per quelle senza preavviso, su base impresa. Gli indicatori SAIFI e SAIDI devono essere comunicati in forma disaggregata anche in riferimento alle cause delle interruzioni.

In materia di obblighi di servizio relativi alla continuità il *comma 24.2* conferma quanto disposto dal *comma 23.2* della RQDG 2009-2013, ad eccezione del limite inferiore della portata nominale del gruppo di riduzione finale in antenna che deve essere dotato di doppia linea, fissato per valori pari o superiori a 1.200 kW anziché superiori a 1.200 kW.

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

In materia di norme tecniche l'*articolo 25* conferma quanto già disposti con la RQDG 2009-2013.

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

All'*articolo 26 – Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità*, è stata introdotta una maggiore selettività nella registrazione dei dati relativi alla rete in acciaio, in conformità alle linee guida APCE (protetta catodicamente in modo efficace, non protetta catodicamente, sottoposta a protezione catodica non efficace – *comma 26.2, lettera q*). Nel conteggio delle reti di estensione superiore a 12 metri, cui non viene applicata la protezione catodica a corrente impressa o con anodi galvanici, non deve essere ricompresa quella la cui esclusione è prevista dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente Linea Guida APCE.

Per quanto riguarda i metri di rete dismessa, deve essere distinto (*comma 26.2, lettera s*) tra rete in:

- AP/MP e BP;
- acciaio non protetta catodicamente;
- acciaio sottoposta a protezione catodica non efficace;
- acciaio protetta catodicamente in modo efficace;
- polietilene;
- ghisa con giunti canapa e piombo (già prevista);
- ghisa con altro tipo di giunzione;

---

<sup>7</sup> System Average Interruption Frequency Index e System Average Interruption Duration Index.

- altro materiale.

Gli obblighi di registrazione della rete ispezionata (*comma 26.3, lettera c*) sono coerenti con gli obblighi di pubblicazione su internet, a consuntivo, del piano di ispezione di cui al comma 12.1, lettera e).

In relazione alle regolazioni incentivanti gli investimenti di ammodernamento dei sistemi odorizzanti e di risanamento o sostituzione delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo è richiesta la registrazione dei parametri  $SA_t$  (numero di sistemi di odorizzazione ammodernati dal 31 dicembre 2013 sino al termine dell'anno di riferimento  $t$  – *comma 26.2, lettera k*) e  $LGH_t$  (metri di condotte in ghisa con giunti canapa e piombo risanate o sostituite dal 31 dicembre 2013 sino al termine dell'anno di riferimento  $t$  - *comma 26.2, lettera r*).

E' stata introdotta la registrazione separata delle dispersioni localizzate su segnalazione di terzi, intesi come personale dell'impresa distributrice o di personale di imprese che lavorano per conto dell'impresa distributrice impegnato in attività diverse dalle ispezioni programmate delle parti di impianto (*comma 26.4, lettera e) sub iii*).

Al *comma 26.9* è stata introdotta una registrazione semplificata per le richieste di pronto intervento correlabili ad una precedente richiesta, per le situazioni indicate al comma 10.3.

All'articolo 28 – *Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*, gli obblighi di comunicazione dei dati sono coerenti con gli obblighi di registrazione. A differenza del periodo 2009-2013, i dati di consistenza della rete sono riferiti al solo anno di riferimento. Con l'aggiornamento della cartografia a quattro mesi (vd comma 12.1), i dati di consistenza della rete per l'anno di riferimento devono essere consolidati al più entro il 30 aprile dell'anno successivo. In caso di necessità, nel mese di maggio è possibile richiedere la rettifica e modifica dei dati secondo la procedura di cui agli articoli 28.15 e 28.16.

Al *comma 28.2, lettera f*), è prevista la dichiarazione che l'impresa ha effettuato l'ispezione del 100% della rete, secondo le suddivisioni e le frequenze di cui ai commi 12.2, lettere a), b) e c) e 12.9, sino all'anno di riferimento.

In relazione alla regolazione incentivante gli investimenti di ammodernamento dei sistemi odorizzanti è richiesta la comunicazione, su base impresa e con riferimento alla situazione impiantistica al 31 dicembre dell'anno di riferimento, di:

- $SA_t$  (*comma 28.6, lettera e*);
- numero di impianti non ammodernati (*comma 28.6, lettera e*);
- aggiornamento del numero di impianti non ammodernati al 31 dicembre 2013  $SA_{2013}$  in caso di acquisizioni, cessioni, interconnessioni o separazione di impianti nel corso dell'anno di riferimento (*comma 28.7*), in modo tale da riferire  $SA_t$  e  $SNA_{2013}$  al medesimo insieme di impianti.

In relazione alla regolazione incentivante gli investimenti di risanamento o sostituzione delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo è richiesta la comunicazione, su base impresa e con riferimento alla situazione impiantistica al 31 dicembre dell'anno di riferimento, di:

- $LGH_t$  (*comma 26.2, lettera r*);
- aggiornamento della lunghezza delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo al 31 dicembre 2013  $LGH_{2013}$  in caso di acquisizioni, cessioni, interconnessioni o separazione di impianti nel corso dell'anno di riferimento (*comma 28.3*), in modo tale da riferire  $LGH_t$  e  $LGH_{2013}$  al medesimo insieme di impianti.



Al *comma 28.17* è disciplinata la comunicazione *una-tantum* del 30 giugno 2014 attraverso la quale le imprese comunicano:

- la partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza di cui al Titolo VII, per tutti i propri impianti con meno di 1000 clienti finali, ai sensi del comma 30.3 (*lettera a*));
- per ogni anno del triennio 2011-13, il numero di dispersioni DT e DTA ed il numero di clienti finali NU di cui al comma 32.1, per ogni impianto di distribuzione partecipante al sistema incentivante i recuperi di sicurezza (*lettera b*)); per gli anni 2011 e 2012 i dati comunicati devono essere coerenti con la situazione impiantistica al 31 dicembre 2013;
- il parametro *SNA<sub>2013</sub>* di cui al comma 31.3, per impresa distributrice (*lettera c*));
- il parametro *LGH<sub>2013</sub>* di cui al comma 32.15, per impianto di distribuzione (*lettera d*)).
- l'alternativa di cui al comma 32.13 per gli impianti di distribuzione per i quali il parametro *LGH<sub>2013</sub>* di cui al comma 32.15 è maggiore di zero, vale a dire o l'adesione all'obbligo di risanamento o sostituzione delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo o l'adesione al meccanismo di incentivazione degli investimenti (*lettera e*)).

Al *comma 28.8* è prevista la comunicazione degli indicatori di continuità del servizio del numero e della durata complessiva delle interruzioni di cui all'articolo 23, su base impresa, separatamente per le interruzioni con preavviso e senza preavviso e per causa delle interruzioni.

Al *comma 28.11*, le chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento comprendono le chiamate di cui al comma 26.9, per le quali è ammissibile la registrazione semplificata.

All'*articolo 29* è disciplinato l'obbligo di comunicazione dall'impresa uscente a quella subentrante. La comunicazione deve avvenire entro 30 giorni solari dal giorno di subentro ed avere ad oggetto i dati e le informazioni soggetti ad obbligo di registrazione di cui :

- Sezione II, articolo 26 (sicurezza e continuità del servizio);
- Sezione III, commi da 62.1 a 62.6 (qualità commerciale);
- Sezione V, articolo 80 (pubblicazione comparativa della *performance* del servizio di misura).

I dati oggetto di comunicazione devono consentire all'impresa entrante di attuare in modo completo e corretto la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione misura.

### 5.2.7 Titolo VII – Recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione

All'*articolo 30 – Disposizioni generali*:

- il *comma 30.1* stabilisce che i premi e le penalità derivanti dall'applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza sono calcolati su base impianto di distribuzione del gas naturale, sia per quanto riguarda la componente odorizzazione sia per quanto riguarda la componente dispersioni;
- il *comma 30.2* dispone che sono soggette al sistema incentivante i recuperi di sicurezza le imprese distributrici di gas naturale che gestiscono impianti di distribuzione con almeno 1.000 clienti finali alla data del 31 dicembre 2013;
- il *comma 30.3* prevede che le imprese distributrici abbiano ha facoltà di richiedere, con la comunicazione 30 giugno 2014 di cui al comma 28.17, la partecipazione ai recuperi di sicurezza per tutti gli impianti di distribuzione gestiti con meno di 1.000 clienti finali alla data del 31 dicembre 2013; in altre parole ogni impresa distributtrice deve decidere se tutti

tali impianti siano inclusi nella regolazione premi/penalità o, viceversa, ne rimangano esclusi, per tutto il periodo 2014-2019.

L'articolo 31 disciplina i premi per le misure del grado di odorizzazione. La nuova formula premiante, applicata per impianto di distribuzione:

- non eroga premi se il numero di misure del grado di odorizzazione è inferiore al minimo previsto dall'articolo 8;
- eroga premi crescenti in modo lineare se il numero di misure del grado di odorizzazione è superiore al numero minimo previsto dall'articolo 8 ed è inferiore o uguale a tre volte tale numero minimo;
- limita il premio massimo in corrispondenza di un numero di misure del grado di odorizzazione superiore a tre volte quello minimo previsto dall'articolo 8 ponendolo pari a quello ottenibile con tale numero di misure del grado di odorizzazione.

Il premio complessivo calcolato su base impresa viene moltiplicato per il fattore modulante  $\epsilon_{od}$  sulla base dei coefficienti A e B di Tabella A e del rapporto  $SA_t / SNA_{2013}$ , dove:

- $SNA_{2013}$  è il numero di punti di consegna dotati di impianti di odorizzazione non ammodernati al 31 dicembre 2013;
- $SA_t$  è il numero di punti di consegna dotati di impianti di odorizzazione ammodernati, a partire da  $SNA_{2013}$ , messi in servizio dal 1° gennaio 2014 sino al 31 dicembre dell'anno  $t$  di riferimento.

La maggiorazione massima del premio è pari al 14% ed è applicabile sin dal 2014 nel caso in cui l'impresa ammoderni tutti i propri sistemi di odorizzazione entro il 31 dicembre 2014.

Per l'anno 2014, anche in caso di  $SA_{t=2014}$  pari a zero, i premi di impresa non vengono ridotti ( $1,14 * 0,877 = 1$ ). A decorrere dal 2015 le riduzioni incominciano ad intervenire ed incidono tanto più quanto più  $SA_t$  si discosta da  $SNA_{2013}$ . In caso di mancato ammodernamento di tutti i sistemi di odorizzazione nel 2019, l'impresa subisce la penalizzazione massima, consistente in una riduzione del premio del 57% ( $1,14 * 0,377 = 0,43$ ).

Il parametro  $SNA_{2013}$  deve essere aggiornato dall'impresa distributrice a seguito di acquisizione, cessione, interconnessione o separazione di impianti di distribuzione nell'anno  $t$  di riferimento, ed essere reso coerente con la situazione impiantistica al 31 dicembre dell'anno  $t$  di riferimento.

L'articolo 32 disciplina i premi e penalità per la riduzione delle dispersioni segnalate da terzi. Al comma 32.1 è stato confermato che le dispersioni localizzate su segnalazione di terzi comprendono le dispersioni localizzate a seguito di segnalazione da parte di personale dipendente dell'impresa distributrice o di imprese che lavorano per suo conto in attività diverse dalle ispezioni programmate delle parti di impianto.

Al comma 32.2, il livello effettivo  $LivEff$ , riferendosi all'impianto di distribuzione e non più all'ambito provinciale di impresa, coincide con il parametro  $DTconv$ .

Al comma 32.3, il livello di partenza  $LivPart$ , riferito all'impianto di distribuzione, è calcolato come media del triennio 2011-2013 del parametro  $LivEff$ , ponderato sul numero di clienti finali  $NU$  di ogni anno.

Al comma 32.4 il livello obiettivo  $LivOb$  ed il livello di riferimento  $LivRif$  sono stati confermati rispettivamente a 7,5 e 3,5 dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali.

Al *comma* 32.5 il tasso annuo di miglioramento  $\alpha$  è stato confermato nella fascia 2%-7%, mentre l'orizzonte temporale per il raggiungimento del livello obiettivo è stato aggiornato a 7 anni (i 12 iniziali meno i 5 del periodo 2009-2013).

Il *comma* 32.6 prevede che i livelli tendenziali per il periodo 2014-2019 vengano determinati una sola volta per tutti gli impianti di distribuzione, con un provvedimento dell'Autorità da emanarsi entro il 31 ottobre 2014.

Al *comma* 32.7 è stato innalzato il tetto massimo sia ai premi che alle penalità: il parametro  $P_{disp}$  può variare tra -0,60 e 1,20.

I *commi da* 32.8 a 32.12 disciplinano l'ammontare dei premi e delle penalità relativi alla componente dispersioni. Le novità riguardano il parametro  $VAL_{conv}$ , che è stato aggiornato a 138 euro per tenere conto dell'evoluzione dei costi riconosciuti per il servizio di distribuzione, al netto dei costi riconosciuti per il servizio di misura, ed i fattori incentivanti  $\varepsilon_{pc}$  ed  $\varepsilon_p$ .

Il fattore incentivante l'installazione dei sistemi di telesorveglianza dello stato di protezione catodica degli reti in acciaio  $\varepsilon_{pc}$  è stato confermato in continuità con quanto disciplinato per il periodo 2009-2013, ma solo fino al 2017. E' prevista una maggiorazione dei premi del 10% se l'indicatore di telecontrollo della protezione catodica delle reti in acciaio  $I_{pc}$  è superiore a 0,93 nel biennio 2014-15 e superiore a 0,97 nel biennio 2016-17.

Per il fattore incentivante l'installazione di sistemi di telecontrollo dei gruppi di riduzione finale  $\varepsilon_p$  e per l'indicatore di telecontrollo dei gruppi di riduzione finale  $I_p$  sono stati invece assegnati valori sfidanti tali da stimolare la diffusione di tale tecnologia che potrà essere utilizzata ai fini del monitoraggio della pressione di esercizio di cui all'articolo 13. E' prevista una maggiorazione dei premi del 13% se l'indicatore di telecontrollo dei gruppi di riduzione finale  $I_p$  è superiore a 0,25 nel biennio 2014-15, superiore a 0,50 nel biennio 2016-17 e superiore a 0,80 nel biennio 2018-19.

I *commi da* 32.13 a 32.19 disciplinano il trattamento dei premi e delle penalità per le imprese che al 31 dicembre 2013 non hanno completato il risanamento o la sostituzione delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo.

Il *comma* 32.13 prevede che, con la comunicazione del 30 giugno di cui al comma 28.17, l'impresa possa scegliere se aderire all'obbligo di risanamento o sostituzione delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo entro il 2016 o, in alternativa, al meccanismo incentivante disciplinato ai commi da 32.15 a 32.18, applicabile su base impianto di distribuzione. Per gli impianti con meno di 1.000 clienti finali al 31 dicembre 2013, che alla stessa data non hanno completato il risanamento o la sostituzione delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo e che non partecipano alla regolazione incentivante, si applica l'obbligo di risanamento o sostituzione delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo entro il 2016.

E' opportuno ricordare che la RQDG 2009-2013 prevedeva un obbligo di completo risanamento o sostituzione delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo entro il 2014. La posticipazione al 2016 va inquadrata nell'ambito della nuova regolazione *output* introdotta in materia, con particolare riferimento al triennio del periodo 2014-2016 nel corso del quale non sono previste riduzioni di premi o aumenti di penalità per mancati investimenti in risanamento o sostituzione delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo.

I *commi* 32.15 e 32.16 definiscono il fattore modulante  $\varepsilon_{gh}$  che ha lo scopo di modulare i premi e le penalità in funzione dell'effettivo comportamento dell'impresa nel risanare o sostituire le condotte in ghisa con giunti canapa e piombo. Quanto prima l'impresa realizza gli investimenti

tanto prima, e più, il fattore modulante  $\varepsilon_{gh}$  maggiore i premi moltiplicandoli per il coefficiente  $QGH$ . Quanto più l'impresa ritarda la realizzazione degli investimenti, tanto più il fattore modulante  $\varepsilon_{gh}$  riduce i premi, sino a dimezzarli, e aumenta le penalità sino a raddoppiarle.

Più in dettaglio, nel triennio 2014-16, il fattore modulante  $\varepsilon_{gh}$  non può mai essere inferiore a 1. In altre parole, per l'impresa che non fa investimenti per risanare o sostituire le condotte in ghisa con giunti canapa e piombo, in tale triennio non vi sono riduzioni dei premi o aumenti delle penalità. Viceversa, l'impresa che al primo anno risana o sostituisce tutte le condotte in ghisa con giunti canapa e piombo si vede aumentati i premi del coefficiente  $QGH$  sino al 2019 ( $\varepsilon_{gh} = QGH$ ). Per tutte le situazioni intermedie tra le due descritte i premi sono moltiplicati per un fattore modulante  $\varepsilon_{gh}$  compreso tra 1 e  $QGH$ . Nel triennio 2014-16 le penalità non vengono modificate dal fattore modulante, qualsiasi sia il valore che esso assume. Nel triennio 2017-19 si applica il fattore modulante  $\varepsilon_{gh}$  massimo, cioè pari al coefficiente  $QGH$ , se entro il 2016 l'impresa ha completato il risanamento o la sostituzione delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo. Se entro il 2016 l'impresa non completa il risanamento o la sostituzione delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo, nel triennio 2017-19 i premi non possono più essere maggiorati (cioè il fattore modulante  $\varepsilon_{gh}$  vale al più 1) oppure possono essere ridotti (sino a dimezzarsi), e le penalità possono essere aumentate (fino al raddoppiare) nel caso in cui l'impresa non sostituisca o non risani neanche un metro di condotte in ghisa con giunti canapa e piombo.

Il comma 32.18 prevede che il parametro  $LGH_{2013}$  sia aggiornato dall'impresa distributrice a seguito di acquisizione, cessione, interconnessione o separazione di impianti di distribuzione nell'anno  $t$  di riferimento, ed essere reso coerente con la situazione impiantistica al 31 dicembre dell'anno  $t$  di riferimento.

Ai fini del calcolo dei premi e delle penalità, i fatti incentivanti il telecontrollo ed i fattori modulanti sono applicati dopo l'eventuale attuazione del tetto massimo ai premi ed alle penalità, vale a dire dopo il confronto tra  $P_{disp}$  ed i valori 1,20 e -0,60.

All'articolo 33, confermando le disposizioni della deliberazione 436/2012/R/gas, è disciplinato il meccanismo di *differimento delle penalità relative alla componente dispersioni*:

- le penalità del 2014 sono differite in 5 rate uguali, dal 2015 al 2019;
- le penalità del 2015 sono differite in 5 rate uguali, dal 2015 al 2019;
- le penalità del 2016 sono differite in 4 rate uguali, dal 2016 al 2019;
- per ogni anno del periodo 2015-19 le rate cumulate da anni precedenti sono annullabili solo se viene almeno raggiunto il livello tendenziale; in caso contrario, oltre alla quota annuale di penalità, devono essere pagate anche quelle cumulate dagli anni precedenti.

L'articolo 34 disciplina i casi di *interconnessioni e separazione di impianti di distribuzione* con effetto, in particolare, sui livelli tendenziali della componente dispersioni.

Sia per la componente odorizzazione che per la componente dispersioni, in caso di interconnessioni o separazione di impianti, i premi e le penalità sono determinati in base alla situazione impiantistica al 31 dicembre dell'anno di riferimento  $t$ , così come comunicata all'Autorità l'anno successivo. Ad esempio, per la componente odorizzazione:

- in caso di interconnessione di due impianti nel corso del 2014, l'impresa responsabile dell'impianto al 31 dicembre 2014 comunica il numero effettivo di misure del grado di odorizzazione effettuate nel corso del 2014 come somma di quelle effettuate nei due impianti prima della interconnessione e di quelle effettuate successivamente nell'impianto interconnesso; il numero minimo di misure del grado di odorizzazione dell'impianto

interconnesso, per il 2014, viene calcolato sulla base della situazione impiantistica dopo l'interconnessione;

- in caso di separazione di due impianti nel corso del 2014, le imprese responsabili dei due impianti al 31 dicembre 2014 comunicano il numero effettivo di misure del grado di odorizzazione effettuate nel corso del 2014 come somma di quelle effettuate nelle parti di impianto, come poi separato, e di quelle effettuate nei due impianti dopo la separazione; il numero minimo di misure del grado di odorizzazione viene calcolato sulla base della situazione impiantistica dopo la separazione.

Ad esempio, per la componente dispersioni:

- in caso di interconnessione di due impianti nel corso del 2014, il livello tendenziale per il 2014 per l'impianto interconnesso è dato dalla media ponderata sul numero di clienti finali dei livelli tendenziali del 2014 dei due impianti prima della interconnessione; il livello effettivo per l'impianto interconnesso è calcolato in base (i) al numero di clienti finali al 31 dicembre 2014, (ii) al numero di DT dato dalla somma delle DT registrate nei due impianti prima della interconnessione e di quelle registrate successivamente nell'impianto interconnesso, (iii) al numero di DTA dato dalla somma delle DTA registrate nei due impianti prima della interconnessione e di quelle registrate successivamente nell'impianto interconnesso;
- in caso di separazione di due impianti nel corso del 2014, il livello tendenziale per il 2014 per i due impianti separati è identico ed è pari al livello tendenziale del 2014 determinato per l'impianto prima della separazione; il livello effettivo per i due impianti separati, sia per le DT che per le DTA, è dato come dalla somma di quelle effettuate nelle parti di impianto, come poi separato, e di quelle effettuate nei due impianti dopo la separazione.

L'articolo 35 disciplina la *riduzione e l'annullamento dei premi*. In caso di incidente da gas di responsabilità dell'impresa distributrice accaduto nell'impianto di distribuzione l'eventuale premio dell'impianto è ridotto in misura proporzionale al rapporto tra il numero di clienti finali dell'impianto in questione ( $NU_j$ ) ed il numero di clienti finali dell'impianto che, su scala nazionale (considerate tutte le imprese distributrici), ha il numero maggiore di clienti finali ( $NU_{max}$ ). Riduzione =  $2/3 - 1/6 * (NU_j / NU_{max})$ . Entrambi i numeri sono calcolati al 31 dicembre dell'anno di riferimento in cui avviene l'incidente.

La riduzione dei premi avviene sia per componente odorizzazione (premio di cui al comma 31.1 – al netto dell'eventuale maggiorazione di cui al comma 31.3, che è applicata su base impresa) sia per la componente dispersione (premio di cui al comma 32.8 – al lordo dell'eventuale maggiorazione di cui ai commi 32.15 e 32.16, che è applicata su base impianto).

In occasione della comunicazione delle risultanze istruttorie e nel provvedimento di cui al comma 32.20 che calcola i premi e le penalità, viene data comunicazione del valore di  $NU_{max}$ .

Per gli altri casi disciplinati da tale articolo si applica invece l'annullamento dei premi per l'impianto di distribuzione:

- odorizzazione del gas distribuito non conforme alla normativa vigente in materia accertata da un controllo della qualità del gas effettuato dall'Autorità nell'anno di riferimento;
- accertamento del mancato rispetto di uno o più obblighi di servizio di cui all'articolo 12;
- dal 2016, mancato rispetto dell'obbligo di sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo per le imprese che vi hanno aderito ai sensi del comma 32.13, lettera a).

Al comma 35.3 l'eventuale annullamento dei premi si applica al solo impianto oggetto di controllo.

L'articolo 36 disciplina i controlli sui dati di sicurezza forniti dall'impresa distributrice. Non sono state introdotte novità rispetto alla previgente regolazione.

### 5.3) Sezione III: Qualità commerciale del servizio gas

Le osservazioni degli operatori ricevute a seguito della diffusione del documento 303/2013/R/gas sono state esaminate prima dell'approvazione della deliberazione 574/2013/R/gas. Alcuni tra i soggetti partecipanti alla consultazione hanno sollevato perplessità o profili critici verso alcuni degli orientamenti finali dell'Autorità. Di seguito vengono sintetizzati quelli di maggiore rilevanza.

In materia di standard sul *tempo di preventivazione di lavori complessi*, è stato osservato che la riduzione a 30 giorni lavorativi non terrebbe conto degli effettivi tempi necessari per la gestione delle richieste da parte delle imprese distributrici. Al riguardo l'Autorità ha osservato che tale osservazione non è condivisibile dal momento che i tempi medi effettivi registrati nel biennio 2010-2011 per tale prestazione si aggirano intorno a 10-15 giorni lavorativi ed il numero di indennizzi pagati per mancato rispetto dello standard oscilla tra lo 0,5% e il 2% del numero totale di prestazioni, in funzione della classe del gruppo di misura.

In materia di *tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità*, le imprese distributrici hanno evidenziato, al fine di sincronizzare al meglio le attività dell'impresa distributrice con quelle dei venditori, ed evitare così il mancato rispetto dello standard da parte delle imprese distributrici, che lo standard dovrebbe essere definito in giorni lavorativi invece che giorni feriali; lo standard potrebbe decorrere dalla data di fissazione dell'appuntamento con il cliente da parte della società di vendita; inoltre la proposta dell'Autorità rimarrebbe critica per le prestazioni ricevute di giovedì. L'Autorità ha osservato che è necessario confermare lo standard vigente (2 giorni feriali) sia per evitare di ridurre le tutele dei clienti finali sia alla luce dei tempi medi effettivi registrati nel biennio 2010-2011, che si aggirano intorno al giorno lavorativo, e del numero di indennizzi pagati per mancato rispetto dello standard, che oscilla nell'intorno dell'1% del numero totale di prestazioni, in funzione della classe del gruppo di misura. L'Autorità ha tuttavia osservato che appare opportuno disciplinare le richieste delle società di vendita in funzione del giorno della settimana e dell'ora in cui vengono ricevute dalle imprese distributrici, in particolare nelle giornate di giovedì e venerdì. L'Autorità non ha infine condiviso la proposta secondo cui il tempo dovrebbe decorrere dalla data di fissazione dell'appuntamento da parte del venditore perché ciò comporterebbe un dilatarsi dei tempi, anche incontrollato, a danno del cliente finale.

In materia di *tempo di ripristino della pressione di fornitura*, il nuovo standard di un giorno solare proposto dall'Autorità è apparso condivisibile solamente se riferito a interventi di manutenzione su stabilizzatori o riduttori di pressione, escludendo tutti gli altri casi per i quali i tempi sono ben maggiori. L'Autorità ha condiviso tale approccio iniziale al tema.

In materia di *tempo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale* i soggetti consultati hanno indicato uno standard pari a 20-25 giorni lavorativi e non hanno condiviso il fatto che la verifica possa essere effettuata di norma in sito ed il tempo di conservazione dei gruppi di misura (2 mesi) sostituiti, soprattutto in previsione delle attività di sostituzione massiva dei gruppi di misura conseguenti al *roll-out* degli *smart meter*. L'Autorità ha condiviso:

- alla luce delle tempistiche disponibili per il biennio 2010-2011, l'innalzamento del tempo di verifica del gruppo di misura, sia in relazione alla trasformazione dello standard da generale a specifico, sia in relazione alla esecuzione della verifica che, come previsto dalla norma UNI 11003:2013, può essere effettuata in sito;
- l'osservazione circa l'elevato tempo di stoccaggio dei gruppi di misura sostituiti per due mesi ai fini della possibile richiesta dei clienti finali di verifica degli stessi, ragione per la quale appare necessario disciplinare tale previsione bilanciando i diritti dei clienti finali con le esigenze operative delle imprese distributrici;

Sempre in materia di verifica del gruppo di misura, l'Autorità ha ritenuto di prevedere che il venditore, nella richiesta all'impresa distributtrice per conto del cliente finale, la informi dell'ultima lettura validata e non contestata dal cliente finale. Ciò per consentire di effettuare l'eventuale ricostruzione dei consumi, ai sensi della deliberazione 572/2013/R/gas, partendo da un dato certo.

Circa il *tempo per la sostituzione del gruppo di misura guasto*, le imprese distributtrici hanno suggerito di mantenere il relativo standard a 10 giorni lavorativi. L'Autorità ha osservato che la previsione di 5 giorni lavorativi appare congrua alla luce delle modalità operative attuate dalle imprese in tali evenienze, che possono prevedere la sostituzione preliminare del misuratore da sottoporre poi a verifica.

### 5.3.1 Titolo I – Indicatori di qualità commerciale del servizio gas

All'articolo 37 – *Ambito di applicazione*, è stato confermato al comma 37.1 che la Sezione III si applica alle imprese di distribuzione ed alle società di vendita che abbiano clienti finali alimentati in bassa pressione, ed al comma 37.2 che la Sezione III non si applica nei comuni nei quali sia in corso il periodo di avviamento del servizio di distribuzione nonché ai lavori che richiedano l'estensione e/o il potenziamento della rete.

Al comma 37.3 sono state declinate le casistiche in base alle quali il cliente finale si può rivolgere direttamente all'impresa distributtrice:

- reclami scritti o richieste scritte di informazioni relativi ai servizi di distribuzione e misura;
- richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
- richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti finali;
- richieste di spostamento comune di colonne montanti effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti finali;
- richieste di spostamento di allacciamenti non attivi se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante (es.: Pubblica Amministrazione o soggetto privato autorizzato alla effettuazione dello spostamento).

Al comma 37.5 è stato disposto che in caso di *switching* l'impresa distributtrice deve informare tempestivamente il venditore entrante delle richieste di prestazioni dei clienti finali inoltrate dal venditore uscente all'impresa distributtrice precedentemente alla data di *switching* e non evase dall'impresa distributtrice entro la data di *switching*. In tali casi l'impresa distributtrice eroga gli eventuali indennizzi automatici al venditore entrante.

Il comma 37.6 è stato integrato, aggiungendo che anche l'eventuale trasmissione al cliente finale della comunicazione dell'esito della prestazione o di documentazione deve avvenire dal

venditore al cliente finale entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice (in analogia alla previgente disposizione che prevede che la trasmissione all'impresa distributrice da parte del venditore della richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad una impresa distributrice deve avvenire entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento).

L'articolo 38 definisce gli indicatori di qualità commerciale dei servizi gas. Le novità introdotte, rispetto alla regolazione previgente, sono le seguenti:

- è stata eliminata ogni differenziazione in funzione della classe del gruppo di misura;
- il tempo massimo per la preventivazione di lavori complessi è stato abbassato a 30 giorni lavorativi, rispetto ai 40 precedenti;
- per l'esecuzione di lavori complessi è stato mantenuto lo standard generale a 60 giorni lavorativi, ma è stata innalzata la percentuale di rispetto al 90%, rispetto all'85% precedente;
- il tempo massimo per l'esecuzione di lavori semplici è stato portato a 10 giorni lavorativi per i gruppi di misura di ogni classe;
- il tempo massimo per l'attivazione della fornitura è stato portato a 10 giorni lavorativi per i gruppi di misura di ogni classe;
- il tempo massimo per la disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale è stato portato a 5 giorni lavorativi per i gruppi di misura di ogni classe;
- lo standard riguardante la verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale è stato trasformato da generale a specifico, ed il relativo tempo massimo è stato innalzato da 10 a 20 giorni lavorativi;
- lo standard riguardante la sostituzione del gruppo di misura guasto è stato trasformato da generale a specifico, ed il relativo tempo massimo è stato abbassato da 10 a 5 giorni lavorativi;
- in materia di risposte a reclami scritti o richieste scritte di informazioni è stato confermato lo standard generale, ma dal 1° gennaio 2015 il relativo tempo massimo è pari a 30 giorni solari, con percentuale di rispetto del 95% (sino al 31 dicembre 2014 si applicano gli articoli 43 e 48 e la quinta riga della tabella I dell'allegato A alla deliberazione ARG/gas 120/08);
- è stato introdotto un nuovo standard sul ripristino del valore conforme della pressione di fornitura, pari ad 1 giorno solare (solo per interventi su stabilizzatori o riduttori di pressione), in vigore dal 1° gennaio 2015.

All'articolo 39 è disciplinato per la prima volta il *preventivo rapido*, applicabile alle prestazioni di cui alla tabella D dell'allegato A alla deliberazione 574/2013/R/gas, e vigente a decorrere dal 1° gennaio 2015.

Tabella D – Prestazioni soggette a preventivo rapido a cura del venditore

Prestazione	Livello applicabile
Variazione contrattuale o voltura a parità di condizioni di fornitura	N.A.
Attivazione della fornitura	Attivazione della fornitura (art. 43)
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale (art. 44)
Riattivazione della fornitura senza modifica di potenzialità su richiesta del cliente finale	Attivazione della fornitura (art. 43)



Gli *standard* di qualità commerciale applicabili sono l'attivazione e la disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale i cui costi, differenziati per classe del gruppo di misura, sono stati determinati dall'Autorità in modo uniforme a livello nazionale (si vedano l'articolo 68 e la Tabella 10 dell'allegato A alla deliberazione 573/2013/R/gas).

Il preventivo rapido, che è a cura della società di vendita, ha il vantaggio di non prevedere più la fase di preventivazione, ed in pratica di dare avvio alla fase di esecuzione al termine della chiamata telefonica (salvo i due giorni di cui al comma 37.6), una volta che il cliente finale abbia dato il suo assenso.

Il *comma 39.1* prevede che, all'atto della richiesta, il venditore debba informare il cliente finale:

- a) degli oneri a suo carico;
- b) del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione da parte dell'impresa distributrice;
- c) che, una volta eseguita la prestazione, al cliente saranno forniti a consuntivo:
  - i. una descrizione delle attività eseguite;
  - ii. il tempo effettivo impiegato dall'impresa distributrice;
  - iii. l'eventuale diritto ad un indennizzo automatico e l'importo dell'indennizzo automatico.

Le informazioni di cui ai precedenti sub i, ii e iii sono fornite dall'impresa distributrice alla società di vendita. Le informazioni di cui alle lettere a) e b) sono fornite dal venditore durante la telefonata con la quale il cliente richiede la prestazione. L'informazione di cui al sub iii può essere fornita anche dal venditore durante la predetta telefonata.

Il *comma 39.4* prevede che l'impresa distributrice abbia la facoltà di predisporre opportunamente i propri sistemi informativi per favorire una rapida messa a disposizione del preventivo al cliente finale e, allo scopo, di prendere accordi con il venditore.

Il *comma 39.5* prevede che i clienti finali che non possono ricorrere all'assenso del preventivo rapido di cui al comma 39.1 in sede di primo contatto per le specificità del proprio ordinamento finanziario e contabile (es.: Pubblica amministrazione, Enti locali) possano richiedere che la società di vendite metta a loro disposizione la previsione di spesa in forma scritta.

Nel corso del quarto periodo di regolazione l'Autorità si riserverà di valutare un possibile ampliamento delle casistiche alle quali è potenzialmente applicabile il preventivo rapido, anche alla luce della riforma dei contributi di connessione e dell'esperienza nel frattempo maturata.

All'*articolo 40 – Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori*, è stato previsto che il preventivo debba contenere anche:

- m) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo, che non devono essere discriminatorie nei confronti dei venditori per i preventivi da loro richiesti;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto dell'impresa distributrice nel caso di lavori complessi.

Agli *articoli 38 e 39 – Tempo di attivazione della fornitura e tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale* – è stata prevista la possibilità per il cliente finale di richiederne l'esecuzione ritardata, vale a dire a decorrere da una data successiva a quella della richiesta. In tal caso la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di attivazione o disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno

lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente. L'esecuzione ritardata della attivazione o disattivazione della fornitura decorre dal 1° gennaio 2015.

All'articolo 45 – tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, al comma 45.3 è stato disposto che la società di vendita fissi immediatamente l'appuntamento con il cliente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. Al comma 45.4 è stato disposto che le richieste di riattivazione della fornitura che pervengono all'impresa distributrice oltre le ore 18.00 nelle giornate da lunedì a mercoledì ed oltre le ore 14.00 nelle giornate di giovedì e venerdì, possono essere trattate dall'impresa distributrice come pervenute il giorno successivo.

L'articolo 46 disciplina il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale. Rispetto alla previgente regolazione, la prestazione è stata ricondotta alle sole verifiche richieste dai clienti finali. La fissazione del tempo massimo a 20 giorni lavorativi tiene conto del fatto che la norma UNI 11003:2013 prevede che la verifica metrologica del gruppo di misura possa essere effettuata di norma presso il cliente finale e non in laboratorio.

L'articolo disciplina i casi di:

- effettuazione della verifica presso un laboratorio qualificato (comma 46.4);
- accertamento di errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente o di gruppo di misura con guasto o rottura che non consenta la determinazione dell'errore (comma 46.5); in tal caso:
  - in materia di ricostruzione dei consumi gas si applicano le disposizioni di cui alla deliberazione 572/2013/R/gas;
  - alla società di vendita/cliente finale non può essere addebitato alcun importo per la verifica del gruppo di misura;
  - resta a carico dell'impresa distributrice ogni onere derivante dalla ricostruzione dei consumi (comma 46.6);
  - l'impresa distributrice sostituisce il gruppo di misura senza addebitare alcun importo alla società di vendita/cliente finale e redige un verbale che deve essere conservato per cinque anni (comma 46.8);
- costi da addebitare al cliente/società di vendita in caso di accertamento di errori nella misura entro i valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente (comma 46.7):
  - non più di 5 euro nei casi in cui la validità del bollo metrico del gruppo di misura sottoposto a verifica risulti scaduto o lo stesso non sia stato sottoposto alle verifiche periodiche previste dalla normativa vigente; per i gruppi di misura con portata massima fino a 10m<sup>3</sup>/h (di norma fino alla classe G6) il bollo metrico è da considerarsi scaduto quando la differenza tra l'anno apposto sul bollo metrico in sede di verifica o accertamento della conformità (prima della sua immissione in commercio) e l'anno in cui viene richiesta la verifica dal cliente finale è superiore a 15 anni;
  - secondo quanto determinato dall'impresa distributrice e pubblicato in internet, ai sensi del comma 46.2, negli altri casi;
- sostituzione del gruppo di misura non conseguente a richiesta di verifica da parte del cliente finale (comma 46.11); in pratica ciò si verifica in occasione della sostituzione del gruppo di misura tradizionale con uno *smart meter* o a seguito di chiamata di pronto intervento; in tal caso l'impresa distributrice:
  - applica le disposizioni di cui al comma 46.8, lettere a), b) e c);
  - garantisce la corretta conservazione del gruppo di misura per i 45 giorni solari successivi alla data di sostituzione;

- informa il cliente finale che, tramite il proprio venditore, ha la facoltà di richiedere la verifica del gruppo di misura entro 15 giorni solari dalla data di sostituzione; lo informa altresì delle conseguenze di tale richiesta, sia in caso di esito conforme che di esito non conforme, e del fatto che può rinunciare alla verifica, non applicandosi in tal caso la conservazione da parte dell'impresa distributrice del gruppo di misura per i 45 giorni solari successivi alla data di sostituzione, tramite apposizione della firma sul verbale; in caso di sostituzione del gruppi di misura a seguito di chiamata di pronto intervento, in alternativa al verbale di cui al comma 46.8, lettera b), l'impresa distributrice può riportare nel rapporto di pronto intervento l'eventuale rinuncia da parte del cliente finale a richiedere la verifica del gruppo di misura, purchè da questo sottoscritta nel suddetto rapporto di pronto intervento;
- gli obblighi in capo alla società di vendita (*comma 46.10*), tra cui:
  - all'atto della richiesta, comunicazione all'impresa distributrice l'ultima lettura validata e non contestata dal cliente finale, ove disponibile, che ha richiesto la verifica del gruppo di misura (come già osservato, tale informazione è utile ai fini dell'applicazione della deliberazione 572/2013/R/gas in materia di ricostruzione dei consumi);
  - non addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dall'impresa distributrice.

Il *comma 46.9* prevede che, nel caso in cui la verifica sia stata condotta senza contraddittorio, l'impresa distributrice debba garantire la corretta conservazione del gruppo di misura sostituito per i 90 giorni solari successivi alla data di messa a disposizione del resoconto di verifica, nel caso in cui decida di non installarlo nuovamente presso il cliente finale.

L'*articolo 49* disciplina il *tempo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura*. Il tempo massimo di un giorno solare si applica dal 1° gennaio 2015, esclusivamente nei casi di interventi su stabilizzatori o riduttori di pressione.

All'*articolo 50 - tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni*, è stato aggiornato l'elenco di quanto deve contenere la risposta motivata (*comma 50.2*):

- il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni inoltrato dal cliente finale;
- l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo della persona incaricata di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi, contrattuali o tecnici applicati;
- la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dall'impresa distributrice;
- l'elenco della documentazione allegata.

Al *comma 52.7*, la decorrenza del tempo di attivazione della fornitura fa' riferimento alla deliberazione n. 40/04. Con l'entrata in vigore dal 1° luglio 2014 dell'allegato A alla deliberazione 40/2014/R/gas si renderà necessaria una modifica alla RQDG 2014-2019 tale da rendere coerente il calcolo del tempo di attivazione della fornitura con le disposizioni di cui alla deliberazione 40/2014/R/gas. Per gli impianti che non rientrano nel campo di applicazione della deliberazione 40/2014/R/gas, il tempo di attivazione della fornitura decorre dalla data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta inviata dal venditore.

All'*articolo 55 - computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità*, il *comma 55.3* rimane in vigore sino al 30 giugno 2014. Dal 1° luglio 2014, infatti, entra in vigore il nuovo regolamento degli accertamenti sugli impianti di utenza a gas,

approvato con la deliberazione 40/2014/R/gas, che sostituisce il previgente di cui alla deliberazione n. 40/04. Tale nuovo regolamento non disciplina più l'accertamento impedito.

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

Al comma 57.2 è stato aggiornato il riferimento territoriale per il calcolo dei livelli di qualità generale: da provincia a regione nel caso in cui l'impresa distributrice fornisca il servizio in più regioni.

### 5.3.3 Titolo III – Indennizzi automatici

All'articolo 59 sono stati aggiornati gli importi degli *indennizzi automatici* a favore dei clienti finali:

- per mancato rispetto degli standard specifici, confermando il meccanismo di *escalation* in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito; gli indennizzi automatici sono rimasti differenziati in funzione della classe del gruppo di misura e sono stati fissati pari a 35 euro per i clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6, pari a 70 euro per i clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25, pari a 140 euro per i clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40 (*comma 59.2 e tabella L*);
- per mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile, per tipologia di cliente, secondo quanto disposto dall'articolo 14, comma 14.1, del TIVG; in tal caso l'importo dell'indennizzo automatico è stato fissato a 35 euro, confermando il meccanismo di *escalation* in relazione al ritardo con cui l'indennizzo viene accreditato rispetto alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura (*comma 59.4*).

Al comma 59.3 è stato infine fissato a 24 euro l'indennizzo automatico a favore della società di vendita in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità relativi al tempo di misura di messa a disposizione dei dati tecnici di cui all'articolo 56, confermando il meccanismo di *escalation* dell'indennizzo di cui al comma 59.2.

All'articolo 61 – *modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico*, al comma 61.1 è stato disposto che nel trasferire gli indennizzi automatici alla società di vendita, l'impresa distributrice deve dare evidenza della relazione tra il singolo indennizzo ed il cliente finale che ha richiesto la prestazione, indicando almeno l'ammontare dell'indennizzo, lo standard specifico al quale l'indennizzo si riferisce, ed il mese ed anno cui l'indennizzo di riferisce. Ciò per consentire alle società di vendita di trasferire ai propri clienti, con tempestività e con le corrette informazioni nei documenti di fatturazione, gli indennizzi automatici dovuti.

### 5.3.4 Titolo IV – Obblighi di registrazione e comunicazione

All'articolo 64 - *Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*, è stato modificato il riferimento territoriale per la comunicazione dei dati da parte dell'impresa distributrice, passato dalla provincia alla regione.

#### 5.4) Sezione IV: Verifica dei dati di qualità

E' stata confermata *in toto*, dall'articolo 67 all'articolo 78, la disciplina previgente.

Nella *tabella N – campi dell'elenco dispersioni*, nel campo "Origine della localizzazione della dispersione" è stato aggiunto il valore 3 = segnalazioni di terzi se da personale di impresa distributrice.

Nella *tabella O – campi dell'elenco protezione catodica*, nel campo "Modalità di effettuazione delle misure" è stata apportata una modifica: deve essere indicato se la modalità è di tipo TLS=telesorveglianza o di tipo OP=operatore.

#### 5.5) Sezione V: Performance del servizio di misura del gas naturale

##### 5.5.1 Titolo I – Monitoraggio e pubblicazione comparativa

Nella Sezione V si è dato seguito agli orientamenti delineati nel documento 202/2013/R/gas al fine di perseguire i seguenti obiettivi specifici:

- a) miglioramento del tasso di successo del tentativo di raccolta della misura;
- b) miglioramento del rispetto degli obblighi di messa a disposizione dei dati di misura agli esercenti la vendita;
- c) incremento del tasso di successo del tentativo di raccolta della misura di *switch*.

Ai fini del perseguimento di tali obiettivi si è fatto riferimento ad informazioni già oggetto di obbligo di registrazione ai sensi dei provvedimenti dell'Autorità, da utilizzarsi per l'effettuazione di pubblicazioni comparative da parte dell'Autorità. In esito alla consultazione:

- all'*articolo 79* è stato definito l'*ambito di applicazione*: tutte le imprese di distribuzione del gas naturale con riferimento ad ogni punto di riconsegna attivo per l'intero anno di riferimento;
- all'*articolo 80* sono state definite le *informazioni oggetto di valutazione della performance del servizio di misura*, segnatamente:
  - articoli 53, 59, 62, commi 62.5 e 62.6, e 64 della presente RQDG;
  - articoli 14, 15 e Appendice 1 del TIVG;
  - articolo 14 della deliberazione n. 138/04.
- all'*articolo 81* sono stati introdotti gli *obblighi di comunicazione all'Autorità* delle informazioni di cui all'articolo 80 ai fini del perseguimento degli obiettivi sopra menzionati; in particolare, ai fini del perseguimento dell'obiettivo di cui alla precedente lettera a):
  - per ogni fascia di consumo di cui al comma 14.1 del TIVG, distintamente per misuratori in servizio ai sensi della deliberazione 631/2013/R/gas e per misuratori non in servizio ai sensi della medesima deliberazione, il numero di punti di riconsegna:
    - i. con misuratore accessibile;
    - ii. con misuratore parzialmente accessibile;
    - iii. con misuratore non accessibile;
    - iv. i cui misuratori in corso d'anno sono passati da accessibili a parzialmente accessibili o non accessibili;
    - v. i cui misuratori non hanno avuto almeno una lettura effettiva nei due anni precedenti quello di comunicazione;

- per ogni fascia di consumo di cui al comma 14.1 del TIVG, il numero di tentativi di raccolta, distintamente per misuratori in servizio ai sensi della deliberazione 631/2013/R/gas e per misuratori non in servizio ai sensi della medesima deliberazione:
    - i. andati a buon fine relativi a punti di riconsegna con misuratore accessibile;
    - ii. andati a buon fine relativi a punti di riconsegna con misuratore parzialmente accessibile;
    - iii. andati a buon fine relativi a punti di riconsegna con misuratore non accessibile;
    - iv. non andati a buon fine relativi a punti di riconsegna con misuratore accessibile, distintamente per le cause di cui al comma *ex* 49.1 di cui al presente provvedimento;
    - v. non andati a buon fine relativi a punti di riconsegna con misuratore parzialmente accessibile, distintamente per le cause di cui al comma *ex* 49.1 di cui al presente provvedimento;
    - vi. non andati a buon fine relativi a punti di riconsegna con misuratore non accessibile, distintamente per le cause di cui al comma *ex* 49.1 di cui al presente provvedimento;
  - limitatamente ai misuratori accessibili e per ogni fascia di consumo di cui al comma 14.1 del TIVG, distintamente per misuratori in servizio ai sensi della deliberazione 631/2013/R/gas e per misuratori non in servizio ai sensi della medesima deliberazione:
    - i. il numero totale degli indennizzi corrisposti, relativi allo standard di cui all'articolo 62.5;
    - ii. l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti relativi allo standard di cui all'articolo 62.5;
- ai fini del perseguimento dell'obiettivo di cui alla precedente lettera b):
- per ogni mese solare, il numero di punti di riconsegna i cui dati di misura sono stati messi a disposizione del venditore, distintamente per quelli con lettura effettiva e quelli con lettura stimata, distintamente per misuratori in servizio ai sensi della deliberazione 631/2013/R/gas e per misuratori non in servizio ai sensi della medesima deliberazione:
    - i. entro il tempo di cui al comma 15.2, lettera a) del TIVG;
    - ii. oltre il tempo di cui al comma 15.2, lettera a) del TIVG;
    - iii. entro il tempo di cui al comma 15.2, lettera b) del TIVG;
    - iv. oltre il tempo di cui al comma 15.2, lettera b) del TIVG;
- ai fini del perseguimento dell'obiettivo di cui alla precedente lettera c):
- per ogni fascia di consumo di cui al comma 14.1 del TIVG, distintamente per i punti di riconsegna con misuratore accessibile, con misuratore parzialmente accessibile e con misuratore non accessibile, distintamente per misuratori in servizio ai sensi della deliberazione 631/2013/R/gas e per misuratori non in servizio ai sensi della medesima deliberazione, e con riferimento al comma 14.10 della deliberazione n. 138/04:
    - i. il numero di *switching* non andati a buon fine;
    - ii. il numero di *switching* andati a buon fine con lettura effettiva;

iii. il numero di *switching* andati a buon fine con lettura stimata.

Il *comma 81.1* disciplina i tempi per la comunicazione all'Autorità delle informazioni di cui sopra:

- entro il 30 giugno 2014 in riferimento agli anni 2012 e 2013 distintamente;
  - entro il 30 giugno 2015 in riferimento all'anno 2014;
  - entro il 30 giugno 2016 in riferimento all'anno 2015.
- l'*articolo 82* prevede che l'Autorità effettui la *pubblicazione comparativa* dei dati comunicati relativi ad anni compresi tra il 2012 ed il 2015.

In riferimento alle comunicazioni di cui alla presente Sezione V si chiarisce che:

- i dati sono comunicati su base impresa di distribuzione;
- i pdr devono essere rimati attivi per tutto l'anno cui si riferiscono i dati;
- i misuratori in servizio ai sensi della deliberazione 631/2013/R/gas devono essere considerati in servizio per l'anno intero cui si riferiscono i dati: in caso contrario devono essere considerati non in servizio;
- l'accessibilità, l'inaccessibilità e l'accessibilità parziale del misuratore devono essere riferite al 1° gennaio dell'anno cui si riferiscono i dati;
- le fasce di consumo sono quelle calcolate ai sensi dell'articolo 4 del TISG (determinazione del prelievo annuo);
- ai fini del *comma 81.1, lettera b)*, non devono essere considerate le letture effettive effettuate in occasione dell'effettuazione di lavori presso il misuratore o pdr;
- le informazioni di cui al *comma 81.1, lettera d)*, sub iii e iv non devono essere trasmesse in riferimento all'anno 2012;
- per gli anni 2012 e 2013, le informazioni di cui al *comma 81.1, lettera c)*, sono relative allo standard di cui al *comma 53.4bis* della RQDG 2009-2013; tali informazioni sono relative a clienti/pdr in bassa pressione;
- le informazioni devono essere trasmesse con riferimento all'assetto societario al momento della comunicazione dei dati all'Autorità.

## 5.6) Sezione VI: Disposizioni transitorie

### 5.6.1 Titolo I – Disposizioni transitorie

L'*articolo 83* disciplina le *disposizioni transitorie*. In particolare:

- il *comma 83.1* dispone che la pubblicazione a consuntivo del piano di ispezione mensile degli impianti decorre dal 1° gennaio 2015;
- il *comma 83.2* dispone che:
  - il preventivo rapido;
  - lo standard sul ripristino del valore conforme della pressione di fornitura;
  - il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni, così come modificato rispetto alla regolazione previgente;
  - la facoltà per il cliente finale di richiedere l'attivazione o la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta,entrano in vigore il 1° gennaio 2015. Per quanto riguarda il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni, sino al 31 dicembre 2014 si applicano le

disposizioni di cui rimangono in vigore sino al 31 dicembre 2014 le analoghe disposizioni di cui all'allegato A alla deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08.

- il *comma* 83.3 dispone che il comma 55.3 rimane in vigore sino al 30 giugno 2014 (si veda quanto illustrato in merito all'articolo 55).