

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
336/2014/R/GAS**

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI
STOCCAGGIO DEL GAS NATURALE PER IL QUARTO PERIODO
DI REGOLAZIONE**

Documento per la consultazione

nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 27 febbraio 2014, 79/2014/R/gas

10 luglio 2014

Premessa

Con la deliberazione 27 febbraio 2014, 79/2014/R/gas (di seguito: deliberazione 79/2014/R/gas) l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: l'Autorità) ha avviato il procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di tariffe e qualità del servizio di stoccaggio di gas naturale per il quarto periodo di regolazione, nell'ambito del quale è stato pubblicato il documento per la consultazione 189/2014/R/gas in materia di tariffe per il servizio di stoccaggio del gas naturale.

Il presente documento per la consultazione si inquadra nel medesimo procedimento e illustra gli orientamenti dell'Autorità in materia di regolazione della qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale per il quarto periodo di regolazione, con particolare riferimento agli aspetti concernenti la sicurezza, la continuità e la qualità commerciale.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o tramite posta elettronica (unitaQSM@autorita.energia.it) entro il **4 settembre 2014**. Le osservazioni e le proposte pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità. Pertanto, qualora i partecipanti alla consultazione intendano salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, motiveranno tale richiesta contestualmente a quanto inviato in esito al presente documento, evidenziando in apposite appendici le parti che si intendono sottrarre alla pubblicazione. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione.*

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
Direzione Infrastrutture, Unbundling e Certificazione
Piazza Cavour, 5 – 20121 Milano

e-mail: unitaQSM@autorita.energia.it

sito internet: www.autorita.energia.it

INDICE

1.	Introduzione e oggetto del documento _____	3
Parte I – Sicurezza e continuità del servizio di stoccaggio del gas naturale _____		4
2.	Motivazioni ed obiettivi dell'intervento dell'Autorità _____	4
3.	Orientamenti in materia di sicurezza del servizio di stoccaggio del gas naturale _____	6
4.	Orientamenti in materia di continuità del servizio di stoccaggio _____	9
Parte II – Qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale _____		13
5.	Motivazioni e obiettivi dell'intervento dell'Autorità _____	13
6.	Orientamenti in materia di qualità commerciale del servizio di stoccaggio _____	15
7.	Indagini di <i>customer satisfaction</i> _____	18
Appendice 1: Contesto normativo di riferimento in materia di sicurezza e continuità del servizio di stoccaggio del gas naturale _____		20
Appendice 2: Elementi quantitativi relativi alla sicurezza e continuità del servizio di stoccaggio del gas naturale _____		26
Appendice 3: Contesto normativo di riferimento in materia di qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale _____		29
Appendice 4: Elementi quantitativi relativi alla qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale _____		32

1. Introduzione e oggetto del documento

- 1.1 Con la deliberazione 79/2014/R/gas l’Autorità ha avviato il procedimento su tariffe e qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale per il quarto periodo di regolazione (di seguito: procedimento su tariffe e qualità del servizio di stoccaggio).
- 1.2 In materia di qualità del servizio tale procedimento è finalizzato alla revisione della Regolazione della Qualità del Servizio di Stoccaggio del Gas Naturale (di seguito: RQSG), disciplinata dalla deliberazione 22 novembre 2010, ARG/gas 204/10 per il periodo 2011-2014, la cui vigenza, con la deliberazione 79/2014/R/gas, è stata prorogata al 31 dicembre 2014.
- 1.3 Il presente documento illustra gli orientamenti dell’Autorità in materia di sicurezza, continuità e qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale per il quarto periodo di regolazione; essi tengono conto dei dati disponibili per l’anno termico 2012-2013 e si inquadrano negli obiettivi declinati nella deliberazione 79/2014/R/gas:
 - a) di migliorare alcuni aspetti inerenti la sicurezza delle infrastrutture di stoccaggio in analogia a quanto disposto con la deliberazione 602/2013/R/gas in materia di sicurezza del servizio di trasporto del gas naturale;
 - b) in materia di continuità del servizio, di focalizzare la regolazione sulla continuità effettivamente erogata agli utenti del servizio;
 - c) di semplificare la regolazione della qualità commerciale.
- 1.4 Gli orientamenti delineati nel presente documento sono coerenti con gli orientamenti contenuti nel documento per la consultazione 189/2014/R/gas “Criteri per la determinazione dei ricavi riconosciuti per il servizio di stoccaggio del gas naturale per il quarto periodo di regolazione”, pubblicato nell’ambito del procedimento su tariffe e qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale. Pertanto, in linea di principio, l’Autorità intende riferire anche standard ed obblighi di servizio all’anno solare piuttosto che all’anno termico.
- 1.5 Il presente documento è suddiviso in due parti:
 - a) la Parte I illustra gli orientamenti dell’Autorità in materia di regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di stoccaggio del gas naturale;
 - b) la Parte II illustra gli orientamenti dell’Autorità in materia di regolazione della qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale.
- 1.6 Il documento è completato da quattro Appendici contenenti:
 - a) contesto normativo di riferimento in materia di sicurezza e continuità del servizio di stoccaggio del gas naturale (Appendice 1);
 - b) elementi quantitativi relativi alla sicurezza e continuità del servizio di stoccaggio del gas naturale (Appendice 2);
 - c) contesto normativo di riferimento in materia di qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale (Appendice 3);
 - d) elementi quantitativi relativi alla qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale (Appendice 4).

Parte I – Sicurezza e continuità del servizio di stoccaggio del gas naturale

2. Motivazioni ed obiettivi dell'intervento dell'Autorità

- 2.1 Gli impianti di stoccaggio del gas naturale sono sistemi complessi composti da giacimenti di idrocarburi, da pozzi, da condotte di collegamento (di seguito *flow line*), da impianti di compressione e di trattamento del gas. Dal punto di vista della sicurezza (tutela di persone e cose da danni derivanti da esplosioni, da scoppi e da incendi) sono soggetti al rispetto di leggi e norme tecniche sia in fase di progettazione che di gestione operativa.
- 2.2 L'attività di stoccaggio svolge anche un ruolo molto importante per la sicurezza del sistema e per il bilanciamento delle posizioni tra i diversi operatori del settore (imprese di stoccaggio, di trasporto e utenti del servizio di stoccaggio). Inoltre, il livello di continuità del servizio di stoccaggio del gas naturale si ripercuote sugli utenti del servizio di stoccaggio anche per aspetti di natura commerciale.
- 2.3 Nell'ambito degli obiettivi generali individuati con la deliberazione 79/2014/R/gas, l'Autorità ritiene opportuno:
- rafforzare la sicurezza del servizio di stoccaggio del gas naturale, con particolare riguardo alle attività correlate all'ispezione/sorveglianza delle *flow line* di collegamento, alla protezione catodica delle *flow line* di collegamento e alle emergenze di servizio, allineando la regolazione a quella della sicurezza del servizio di trasporto¹;
 - al fine di focalizzare la regolazione sulla continuità del servizio effettivamente erogata agli utenti del servizio, introdurre uno standard individuale, accompagnato da indennizzi automatici, in materia di interruzione/riduzione della capacità, sia in relazione alla fase di erogazione che a quella di iniezione.

Disposizioni della regolazione vigente

- 2.4 La deliberazione ARG/gas 204/10, in materia di sicurezza del servizio di stoccaggio del gas naturale, disciplina i seguenti obblighi:
- sorveglianza delle *flow line* di collegamento;
 - emergenze di servizio;
 - protezione catodica.
- 2.5 Con riferimento alla sorveglianza delle *flow line* di collegamento, l'impresa di stoccaggio è tenuta per ogni giacimento gestito a registrare e comunicare annualmente all'Autorità, la lunghezza delle *flow line* sottoposte a sorveglianza, a piedi o con altri mezzi.
- 2.6 Con riferimento alle emergenze di servizio, l'impresa di stoccaggio deve disporre di almeno un recapito telefonico con linea fissa attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni

¹ Le *flow line* afferenti il sistema di stoccaggio del gas naturale sono del tutto assimilabili ai gasdotti della rete di trasporto.

dell'anno per il servizio di pronto intervento; tale recapito deve essere pubblicato sia sul proprio sito internet che su appositi cartelli affissi in tutte le aree dislocate sul territorio in cui sono presenti parti dell'impianto di stoccaggio gestito. L'impresa di stoccaggio in caso di emergenza deve assicurare il coordinamento con le imprese di trasporto e di distribuzione del gas naturale coinvolte, inoltre deve registrare e comunicare annualmente all'Autorità, una serie di dati ed informazioni, per ogni emergenza di servizio verificatasi presso il proprio impianto di stoccaggio.

- 2.7 La deliberazione ARG/gas 204/10 disciplina infine l'applicabilità a norme e specifiche tecniche pubblicate dall'UNI² e dal CIG³ e, laddove non disponibili, a linee guida predisposte dai medesimi UNI/CIG o dall'APCE (Associazione per la Protezione dalle Corrosioni Elettrolitiche - cfr Appendice 1). Tra queste, le linee guida predisposte dall'APCE in materia di protezione catodica, in base alle quali l'impresa di stoccaggio è tenuta a svolgere una serie di attività il cui scopo è quello di prevenire o eliminare i fenomeni di corrosione delle *flow line* poste a contatto con ambienti aggressivi o in presenza di correnti vaganti generate da strutture interferenti, registrando e comunicando annualmente all'Autorità una serie di dati e di informazioni.
- 2.8 Per quanto riguarda la continuità del servizio di stoccaggio, la deliberazione ARG/gas 204/10 disciplina obblighi di servizio inerenti:
- a) la disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione;
 - b) le interruzioni/riduzioni del servizio.
- 2.9 Con riferimento alla disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione, l'impresa di stoccaggio è tenuta ad assicurare, nei casi di giacenza inferiore al 70%, che il prelievo di gas avvenga secondo profili quanto più possibile prossimi a curve continue decrescenti e caratterizzate da pendenze massime, definite al comma 10.1, lettera a) della RQSG 2011-2014.
- 2.10 L'impresa di stoccaggio può aggiornare i fattori di adeguamento a condizione che i nuovi profili di prelievo siano ricompresi all'interno di una determinata fascia di tolleranza, definita al comma 10.1, lettera b) della RQSG 2011-2014.
- 2.11 L'impresa di stoccaggio è tenuta, inoltre, a far trascorrere un tempo minimo tra due aggiornamenti consecutivi dei fattori di adeguamento (pari a otto giorni lavorativi) e a darne comunicazione agli utenti del servizio di stoccaggio, con un preavviso di almeno cinque giorni lavorativi dalla data di entrata in vigore degli stessi (cfr. comma 10.2 della RQSG 2011-2014).
- 2.12 L'impresa di stoccaggio, sempre con riferimento alla disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione, è tenuta a pubblicare sul proprio sito internet l'andamento effettivo della giacenza del sistema di stoccaggio unitamente alla previsione di andamento sia dello svaso che dei fattori di adeguamento (cfr. comma 10.3 della RQSG 2011-2014) e a registrare e comunicare annualmente all'Autorità alcuni dati necessari a verificare il rispetto degli obblighi di servizio inerenti la disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione.

² Ente Nazionale Italiano di Unificazione www.uni.com.

³ Comitato Italiano Gas www.cig.it.

- 2.13 L'impresa di stoccaggio è, infine, tenuta a comunicare annualmente all'Autorità lo stato di ogni sito di stoccaggio (se a regime o in avviamento) ai fini della verifica dell'adempimento totale o parziale agli obblighi di servizio in tema di continuità.
- 2.14 Con riferimento al tema delle interruzioni/riduzioni del servizio, l'impresa di stoccaggio è tenuta, per ogni interruzione/riduzione della capacità di iniezione ed erogazione a seguito di interventi non programmati, a registrare e comunicare annualmente all'Autorità dati ed informazioni attinenti.

Analisi dei dati relativi alla regolazione vigente

- 2.15 Nell'Appendice 2 sono riportati i dati delle principali imprese di stoccaggio relativi alla regolazione della sicurezza e della continuità del servizio di stoccaggio con riferimento all'anno termico 2012-2013⁴. Analizzando tali dati emerge che:
- a) la lunghezza complessiva delle *flow line* di collegamento sottoposte a sorveglianza è pari a circa 116,5 km e, in termini percentuali rispetto alla lunghezza totale delle *flow line*, al 31 marzo 2012 rappresenta il 79% (Tav. A2.1);
 - b) i km di *flow line* di collegamento in acciaio protetti catodicamente ammontano a circa 123 e sono tutti non telecontrollati, mentre i km di *flow line* di collegamento non protetti catodicamente ammontano a circa 24,5; l'incidenza percentuale delle *flow line* non protette catodicamente, sul totale di quelle in esercizio, è pari a circa il 16,6 % (Tav. A2.1);
 - c) il numero totale di sistemi di protezione catodica delle *flow line* di collegamento in acciaio è pari a 19, di cui 17 sottoposti a protezione catodica efficace mentre, in termini percentuali, l'incidenza di quelli sottoposti a protezione catodica non efficace rispetto al totale, è pari al 10,5% (Tav. A2.1);
 - d) il numero totale delle emergenze di servizio verificatesi nell'anno termico 2012-2013 è pari a 1, della tipologia "fuori servizio non programmato di centrali di trattamento e/o compressione totale o parziale" dovuta a responsabilità dell'impresa di stoccaggio (Tav. A2.2);
 - e) il numero totale di interruzioni/riduzioni di capacità per interventi non programmati, è pari a 0 (Tav. A2.3);
 - f) il numero totale di casi di mancato rispetto dei vincoli relativi alla disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione, è pari a 0 (Tav. A2.3).

3. Orientamenti in materia di sicurezza del servizio di stoccaggio del gas naturale

- 3.1 Nel presente capitolo vengono delineati gli orientamenti dell'Autorità in materia di sicurezza del servizio di stoccaggio del gas naturale, per il quarto periodo di regolazione. Resta inteso che, per ogni aspetto di regolazione per il quale non vengono formulate proposte di modifica, si intende confermata per il quarto periodo la regolazione vigente nel terzo.

⁴ I dati relativi all'anno termico 2013-2014, una volta disponibili, saranno comunque verificati prima dell'adozione del provvedimento finale.

Protezione catodica delle flow line di collegamento in acciaio

- 3.2 La protezione catodica delle *flow line* in acciaio rientra tra le attività preventive volte a garantire la sicurezza del servizio di stoccaggio del gas naturale per quanto riguarda la tutela di persone, dell'ambiente e delle cose da eventuali danni derivanti da fenomeni corrosivi.
- 3.3 L'APCE, su impulso dell'Autorità, ha pubblicato nel 2011 le linee guida per le *flow line* di collegamento dei giacimenti/siti di stoccaggio del gas naturale che hanno definito:
- a) regole e criteri relativi all'attuazione, alle misurazioni, alle verifiche e ai controlli della protezione catodica delle *flow line* di collegamento in acciaio dei giacimenti/siti di stoccaggio del gas naturale;
 - b) le modalità di stesura del rapporto annuale dello stato elettrico dei sistemi di protezione catodica delle *flow line* di collegamento dei giacimenti/siti di stoccaggio del gas naturale.

Le suddette linee guida hanno favorito, tra l'altro, la standardizzazione della gestione documentale delle attività svolte in materia di protezione catodica ed una sua più efficace applicazione.

- 3.4 L'Autorità analogamente a quanto previsto per il servizio di trasporto del gas naturale, ritiene necessari sia il completamento della messa in protezione catodica efficace delle *flow line*⁵ di collegamento dei giacimenti/siti di stoccaggio del gas naturale, sia la telesorveglianza di tutti i sistemi di protezione catodica delle *flow line* di collegamento a corrente impressa. L'implementazione della telesorveglianza, nei sistemi di protezione catodica a corrente impressa, consente di garantire un elevato livello di efficienza del sistema manutentivo e l'immediata evidenza di eventuali problematiche che si dovessero manifestare nei singoli sistemi. L'Autorità è orientata pertanto ad introdurre i seguenti obblighi di servizio per le imprese di stoccaggio:
- a) con decorrenza 1° gennaio 2017, obbligo di protezione catodica efficace del 100% delle *flow line* di collegamento in acciaio, fatte salve le esclusioni previste dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente Linea Guida APCE;
 - b) entro il 31 dicembre 2016, obbligo di telesorveglianza (in continuo) del 100% dei sistemi di protezione catodica protetti con impianti a corrente impressa.

Ispezione e sorveglianza delle flow line di collegamento

- 3.5 Le ispezioni interne alle condotte sono di estrema importanza per rilevare e prevenire fenomeni come quelli dovuti alle corrosioni incipienti e per rilevare condizioni di stress o cedimento, sia su reti protette catodicamente che non. Corrosioni, stress e cedimenti costituiscono elementi di criticità che possono compromettere la sicurezza del sistema.

⁵ Ai fini della sicurezza del servizio di trasporto del gas naturale, la RQTG (Regolazione della Qualità del servizio di Trasporto del Gas naturale) prevede l'obbligo di messa in protezione catodica efficace di tutta la rete in acciaio (allacciamenti compresi) a decorrere dal 1° gennaio 2016, fatte salve le esclusioni previste dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE.

- 3.6 Per quanto riguarda l'introduzione di un obbligo della frequenza di sorveglianza mediante "pig" di tutte le *flow line* di collegamento, l'Autorità attende di conoscere i risultati del mandato conferito al CIG sulla ricognizione tecnica e normativa in materia di ispezionabilità delle reti di trasporto di gas naturale tramite dispositivi di tipo "pig" o di altra tecnologia (punto 4 della deliberazione 602/2013/R/gas).
- 3.7 Tuttavia, in analogia a quanto previsto dalla vigente RQTG, l'Autorità ritiene che le *flow line* di collegamento non protette catodicamente in modo efficace debbano essere sottoposte a sorveglianza mediante "pig"⁶ (ove tecnicamente possibile), con frequenza minima almeno triennale, a decorrere dal 1° gennaio 2015.
- 3.8 Al fine di tenere conto di eventuali variazioni dello stato di consistenza delle *flow line* di collegamento, l'Autorità ritiene opportuno introdurre l'obbligo per l'impresa di stoccaggio di:
- a) predisporre per ogni giacimento gestito, lo stato di consistenza delle *flow line* di collegamento posata o sostituita o dismessa;
 - b) provvedere, con riferimento ad ogni giacimento gestito, all'aggiornamento dello stato di consistenza delle *flow line* di collegamento con cadenza annuale al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

Emergenze di servizio

- 3.9 Per quanto concerne il tema delle emergenze di servizio, la regolazione vigente stabilisce, tra l'altro, che la loro classificazione avvenga in base alle tipologie previste, distinguendo tra i casi in cui si verifichi o meno una fuoriuscita incontrollata di gas e indicando inoltre le cause per ciascuna tipologia di emergenza riscontrata. Inoltre la suddetta regolazione prevede che l'impresa di stoccaggio registri e comunichi all'Autorità le emergenze di servizio verificatesi ogni anno, distinte per tipologia e causa.
- 3.10 Nel gennaio 2014 il CIG ha pubblicato la Linea Guida n. 19 "La gestione delle emergenze di servizio nei sistemi di stoccaggio del gas naturale" in cui, tra l'altro, sono stati definiti gli aspetti organizzativi e attuativi per garantire una rapida ed efficace gestione delle emergenze di servizio relative ad un sistema di stoccaggio del gas naturale. Al riguardo l'Autorità, in analogia con quanto previsto dalla vigente RQTG, ritiene opportuno introdurre l'obbligo per l'impresa di stoccaggio di comunicare al CIG i dati e le informazioni sulle emergenze di servizio, seguendo i tempi e le modalità previste per le emergenze di servizio del trasporto gas⁷.
- 3.11 La vigente regolazione prevede inoltre che l'impresa di stoccaggio disponga di almeno un recapito telefonico con linea fissa, attivo tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24, in grado di ricevere eventuali segnalazioni di emergenza o richieste di intervento per motivi di sicurezza inerenti i sistemi di stoccaggio gestiti.
- 3.12 L'Autorità al fine di migliorare l'affidabilità e la tracciabilità del sistema di ricezione e smistamento delle segnalazioni telefoniche in caso di eventi inerenti la sicurezza dei

⁶ Dispositivo utilizzato per verificare l'integrità delle condotte ovvero l'eventuale presenza di difetti fisici quali cricche e riduzioni di spessore mediante il suo passaggio al loro interno.

⁷ Si veda al riguardo il comma 8.4 dell'Allegato A alla deliberazione 602/2013/R/gas.

sistemi di stoccaggio, è orientata a introdurre i seguenti obblighi per le imprese di stoccaggio, in analogia con quanto disciplinato dalla RQTG:

- a) dotarsi di almeno un recapito telefonico con linea fissa, abilitato a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di intervento, con passaggio diretto ad un operatore senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- b) disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute e garantire un'autonomia del sistema di ricezione e smistamento delle segnalazioni telefoniche di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica da parte del gestore di rete;
- c) provvedere in caso di variazione del/i recapiti telefonici dedicati al servizio di intervento, alla tempestiva pubblicazione sul proprio sito internet del/i nuovo/i recapito/i telefonico/i e comunicazione in forma scritta agli utenti del servizio di stoccaggio e alle imprese di trasporto, oltre che all'aggiornamento del/i recapito/i telefonico/i riportati nei cartelli affissi nelle aree territoriali in cui sono dislocate le varie parti di impianto dei sistemi di stoccaggio gestiti.

Comunicazione dei dati all'Autorità

3.13 L'Autorità intende prevedere che la comunicazione dei dati inerenti la sicurezza del servizio di stoccaggio avvenga solamente a seguito di richieste specifiche degli Uffici dell'Autorità, ad eccezione delle informazioni riguardanti le emergenze di servizio, che potrebbero seguire le tempistiche delle informazioni trasmesse al CIG (si veda il punto 3.10). In alternativa potrebbe essere il CIG a trasmettere tempestivamente all'Autorità quanto sopra.

Spunti per la consultazione

- Q.1** *Osservazioni circa gli orientamenti in materia di sicurezza del servizio di stoccaggio del gas naturale. Motivare le risposte.*
- Q.2** *Quale tra le alternative di cui al punto 3.13 si ritiene preferibile? Per quale motivazione?*

4. Orientamenti in materia di continuità del servizio di stoccaggio

4.1 In questo capitolo sono riportati gli orientamenti dell'Autorità in materia di continuità del servizio di stoccaggio del gas naturale per il quarto periodo di regolazione. In merito, nella deliberazione che ha avviato il procedimento su tariffe e qualità del servizio di trasporto per il quarto periodo di regolazione, tra gli obiettivi generali è stato indicato quello di focalizzare la regolazione sulla continuità effettivamente erogata agli utenti del servizio.

4.2 In coerenza con il predetto obiettivo generale, l'Autorità intende:

- a) rimuovere l'attuale obbligo di servizio relativo alla disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione;
- b) introdurre uno standard individuale sulla riduzione/interruzione della capacità di iniezione ed erogazione a seguito di interventi non programmati.

Rimozione dell'attuale obbligo di servizio relativo alla disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione

- 4.3 Successivamente alla pubblicazione della deliberazione ARG/gas 204/10, il tema della disponibilità di punta di erogazione per il servizio di modulazione è stato oggetto di più decreti del Ministero dello Sviluppo Economico, ultimo in ordine di tempo quello del 19 febbraio 2014. Tali decreti sono stati emanati in forza dell'articolo 27 del decreto legislativo 93/11 e, con frequenza annuale, disciplinano lo stoccaggio di modulazione (articolo 2 del decreto 19 febbraio 2014), l'erogazione del gas naturale dal sistema degli stoccaggio nonché le tempistiche di pubblicazione dello spazio effettivo e dei profili di erogazione del gas per i servizi di stoccaggio di modulazione (articolo 3 del decreto 19 febbraio 2014).
- 4.4 Inoltre, le deliberazioni dell'Autorità 353/2013/R/gas e 119/05, come successivamente modificata e integrata, disciplinano:
- a) l'aggiornamento dei volumi giornalieri effettivi massimi erogabili durante la fase di erogazione (punto 1 della deliberazione 353/2013/R/gas);
 - b) obblighi di pubblicazione su base settimanale, dei dati giornalieri relativi al gas movimentato, in iniezione ed erogazione (articolo 4 della deliberazione 119/05).
- 4.5 Sulla base di quanto sopra esposto, al fine di evitare sovrapposizioni col sopravvenuto contesto normativo, pure coerente con le esigenze sottese all'attuale disciplina contenuta nel vigente articolo 10 della RQSG, l'Autorità ritiene di non dover mantenere quest'ultima disciplina, non più utile, anche nella nuova regolazione. Una tale scelta appare coerente anche sotto un profilo sistematico, atteso che quanto oggi disciplinato da tale articolo, appare riferirsi a tematiche e finalità inerenti maggiormente al mercato e alla sicurezza del sistema, piuttosto che alla continuità del servizio in senso stretto.

Standard individuale sulla riduzione/interruzione massima della capacità di iniezione ed erogazione a seguito di interventi non programmati

- 4.6 Ai fini della continuità del servizio, il tema delle interruzioni e riduzioni della capacità riveste un ruolo rilevante. Allo scopo l'Autorità, al fine di rafforzare la tutela degli utenti del servizio di stoccaggio, e mutuando quanto già introdotto con la RQTG 2014-2017 (articolo 18), intende introdurre uno standard individuale che garantisca all'utente del servizio, con riferimento al sistema al di stoccaggio (e non al singolo giacimento), un numero massimo di ore/giorni annui di interruzione/riduzione della capacità (ore/giorni equivalenti a capacità intera) per ciascuna delle fasi di iniezione o di erogazione.
- 4.7 L'Autorità intende assoggettare lo standard individuale di cui al punto precedente alla disciplina degli indennizzi automatici, ipotizzando di applicare il seguente meccanismo:
- a) introduzione di due indicatori del numero di ore/giorni annui di interruzione/riduzione della capacità (ore/giorni equivalenti a capacità intera) per interventi non programmati che impattano sulla capacità conferita ad inizio anno termico, al netto di quelli conseguenti al servizio di interrompibilità o ad

emergenze di servizio non riconducibili a responsabilità dell'impresa di stoccaggio, uno per la fase di iniezione ed uno per la fase di erogazione;

- b) in coerenza con quanto esposto alla precedente lettera a), fissazione di due standard individuali, nella forchetta 8 ore-2 giorni equivalenti a capacità intera, uno per la fase di iniezione ed uno per quella di erogazione;
 - c) riferimento, sia per gli standard che per gli indicatori, all'anno solare;
 - d) ammontare dell'indennizzo automatico proporzionale alla capacità conferita non resa disponibile oltre lo standard individuale, sia per la fase di iniezione che per quella di erogazione, calcolata con riferimento ai fattori di adeguamento in vigore al momento dell'interruzione/riduzione della capacità, e proporzionale al corrispettivo unitario della capacità di iniezione o di erogazione; allo scopo l'Autorità intende utilizzare, per l'intero periodo di regolazione, i valori dei corrispettivi unitari per la capacità di iniezione (f_{PI}) e di erogazione (f_{PE}), di cui alla tabella 1 della deliberazione 350/2013/R/gas, moltiplicati per 0,1;
 - e) fissazione di un tetto massimo all'indennizzo automatico, in corrispondenza di valori dell'indicatore pari al triplo dello standard individuale (1-6 giorni equivalenti a capacità intera), al fine di contenere il rischio per l'impresa di stoccaggio;
 - f) erogazione dell'indennizzo automatico entro il 30 giugno dell'anno solare successivo a quello cui si riferiscono le interruzioni/riduzioni della capacità, tramite i meccanismi ordinari di fatturazione;
 - g) decorrenza del meccanismo a partire dall'1 gennaio 2015.
- 4.8 L'introduzione di uno standard individuale sulla riduzione/interruzione della capacità di iniezione ed erogazione intercetta le disposizioni attualmente contenute nei codici di stoccaggio, rendendole uniformi nei criteri e nelle modalità applicative e maggiormente trasparenti nei confronti degli utenti del servizio.

Comunicazione dei dati all'Autorità

- 4.9 L'Autorità intende prevedere che la comunicazione dei dati inerenti la continuità del servizio di stoccaggio avvenga solamente a seguito di richieste specifiche degli Uffici dell'Autorità.

Spunti per la consultazione

- Q.3** *Osservazioni circa gli orientamenti in materia di continuità del servizio di stoccaggio del gas naturale. Motivare le risposte.*
- Q.4** *Si ritiene che vi siano controindicazioni nel riferire standard ed indennizzi automatici relativi alla continuità del servizio all'anno solare piuttosto che all'anno termico? Se sì, darne adeguata motivazione.*
- Q.5** *Si ritiene che anche per gli obblighi e gli standard relativi alla sicurezza e alla qualità commerciale vi siano controindicazioni nell'assumere come riferimento l'anno solare? Se sì, darne adeguata motivazione.*
- Q.6** *Quale valore all'interno della forchetta di cui al punto 4.7, lettera b) si ritiene più adeguato, distintamente per la fase di iniezione e per quella di erogazione?*
- Q.7** *Si ritiene che l'importo dell'indennizzo automatico possa essere crescente al crescere del numero di giacimenti gestiti dall'impresa di stoccaggio, considerando*

che una impresa di stoccaggio con un numero più elevato di giacimenti dovrebbe essere in grado di garantire la capacità conferita, a livello di sistema, con minore difficoltà rispetto ad una con un numero minore di giacimenti? In alternativa, si ritiene che l'Autorità debba differenziare lo standard, rendendolo più sfidante per le imprese con un numero maggiore di giacimenti, e non differenziando il valore dell'indennizzo automatico per le diverse imprese di stoccaggio?

Q.8 *Si ritiene che il tetto massimo agli indennizzi automatici, in alternativa a quanto esposto al punto 4.7, lettera e), sia preferibile che venga fissato in termini di percentuale (es.: 3% / 4%) del ricavo di riferimento dell'impresa di stoccaggio?*

Q.9 *Si condivide la data di entrata in vigore dello standard individuale sulla riduzione/interruzione massima della capacità di iniezione ed erogazione a seguito di interventi non programmati al 1° gennaio 2015? Se no, per quali motivazioni?*

Parte II – Qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale

5. Motivazioni e obiettivi dell'intervento dell'Autorità

- 5.1 La regolazione della qualità commerciale del servizio di stoccaggio deve prevedere forme di tutela per le prestazioni di maggiore interesse per gli utenti del servizio e/o per quelle più frequentemente richieste dagli stessi.
- 5.2 Gli obiettivi che l'Autorità intende perseguire nel quarto periodo di regolazione sono da un lato l'affinamento dell'impianto regolatorio, dall'altro la semplificazione della regolazione, anche alla luce dei dati disponibili.

Disposizioni della regolazione vigente

- 5.3 La qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas è disciplinata dalla deliberazione ARG/gas 204/10, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:
- a) accesso al servizio di stoccaggio;
 - b) cessione di capacità;
 - c) allocazioni mensili;
 - d) effettuazione di interventi non precedentemente pianificati;
 - e) richieste scritte relative a documenti di fatturazione;
 - f) revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti;
 - g) reclami scritti e/o richieste scritte di informazioni;
 - h) accesso ed erogazione del servizio relativo agli applicativi informatici;
 - i) programmazione degli interventi manutentivi;
 - j) indennizzi automatici.
- 5.4 In materia di accesso al servizio, l'impresa di stoccaggio è soggetta ad obbligo di tempestività per quanto concerne il tempo di gestione delle richieste di accesso al servizio presentate in corso di anno termico dagli utenti.
- 5.5 In materia di cessione di capacità, l'impresa di stoccaggio è soggetta ad obbligo di tempestività (si veda l'articolo 22 dell'allegato A alla deliberazione ARG/gas 204/10) per quanto concerne il tempo di comunicazione all'utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità (di Spazio, di Iniezione, di Erogazione addizionale). Inoltre l'impresa di stoccaggio è tenuta nel caso in cui la richiesta di cessione di capacità non possa essere accettata, a darne tempestiva comunicazione all'utente con le motivazioni che hanno determinato la non accettazione.
- 5.6 Con riferimento al tema delle allocazioni mensili, l'impresa di stoccaggio è soggetta ad obbligo di tempestività per quanto riguarda il tempo di comunicazione all'utente delle allocazioni mensili di gas.
- 5.7 In materia di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati, l'impresa di stoccaggio è soggetta a livello specifico di servizio per quanto riguarda il tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati. A

tal proposito si precisa che non sono soggetti a livello specifico gli interventi non precedentemente pianificati nel caso in cui non ci sono impatti sulla capacità complessivamente conferita con riferimento al sistema di stoccaggio.

- 5.8 Con riferimento alle richieste scritte relative a documenti di fatturazione, l'impresa di stoccaggio è soggetta a livello specifico di servizio per quanto concerne il tempo di risposta motivata a richieste scritte dell'utente relative a documenti di fatturazione.
- 5.9 Con riferimento alla revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti, l'impresa di stoccaggio è soggetta ad obbligo di tempestività per quanto riguarda il tempo di comunicazione agli utenti del servizio che hanno chiesto la revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti.
- 5.10 In materia di reclami scritti e/o richieste scritte di informazioni, l'impresa di stoccaggio è soggetta a livello generale di servizio per quanto riguarda la percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di stoccaggio comunicate entro il tempo massimo prefissato.
- 5.11 In materia di accesso ed erogazione del servizio relativo agli applicativi informatici, l'impresa di stoccaggio è tenuta a rendere disponibile agli utenti applicativi informatici con funzionalità utili per la gestione delle attività di prenotazione, allocazione, giacenza e transazioni di capacità almeno relative al servizio di bilanciamento utenti, precisando che questa ultima funzionalità può essere eventualmente derogata dall'obbligo previa presentazione di istanza all'Autorità. L'impresa di stoccaggio effettua poi la rilevazione della durata di ciascun malfunzionamento dell'applicativo informatico utilizzato e quindi classifica il disservizio in base alla gravità e in funzione dell'impatto sulle funzionalità in: non grave, grave, gravissimo. Infine l'impresa di stoccaggio in caso di malfunzionamento di un applicativo informatico messo a disposizione dell'utente, è tenuta a garantire a quest'ultimo modalità alternative per l'espletamento delle attività previste e a comunicare tempestivamente allo stesso utente l'avvenuto ripristino del servizio.
- 5.12 Con riferimento al piano degli interventi manutentivi, l'impresa di stoccaggio è tenuta a mettere a disposizione degli utenti il piano degli interventi manutentivi con frequenza almeno annuale, semestrale e mensile. In particolare il piano mensile definitivo degli interventi di manutenzione programmata deve essere messo a disposizione degli utenti, entro il decimo giorno (o primo giorno lavorativo successivo in caso di sabato o domenica o giorno festivo o non lavorativo) del mese precedente a quello a cui si riferisce il piano mensile; inoltre l'impresa di stoccaggio è tenuta a mettere a disposizione degli utenti, le eventuali conseguenze derivanti dall'attuazione degli interventi manutentivi previsti nel piano mensile definitivo per quanto riguarda il servizio di bilanciamento utenti.
- 5.13 L'impresa di stoccaggio è tenuta, in caso di mancato rispetto del livello specifico per sua responsabilità, a corrispondere all'utente del servizio di stoccaggio interessato, un indennizzo automatico il cui valore base, è pari a 150 €

Analisi dei dati relativi alla regolazione vigente

- 5.14 Nell'Appendice 4 sono riportati i dati di qualità commerciale del servizio di stoccaggio relativi all'anno termico 2012-2013. Dall'analisi dei dati si evince che:
 - a) gli eventi di malfunzionamento degli applicativi informatici hanno riguardato i soli disservizi "brevi" ovvero quelli con durata minore o uguale a 6 ore (Tav. A4.1);

- b) in generale le prestazioni soggette a livelli specifici di qualità non presentano casi di mancato rispetto e quindi di indennizzo nei confronti degli utenti del servizio (Tav. A4.2);
- c) in generale il numero delle prestazioni non soggette a livelli specifici non è particolarmente elevato, fatta eccezione per la prestazione relativa al “tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti” (Tav. A4.3);
- d) il tempo medio effettivo di alcune prestazioni non soggette a livelli specifici risulta essere superiore al tempo massimo definito dalla RQSG (Tav. A4.3).

6. Orientamenti in materia di qualità commerciale del servizio di stoccaggio

- 6.1 Nel presente capitolo vengono delineati gli orientamenti dell’Autorità in materia di qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale per il quarto periodo di regolazione. Resta inteso che per ogni aspetto di regolazione per il quale non vengono formulate proposte di modifica si intende confermata per il quarto periodo la regolazione vigente nel terzo.
- 6.2 In termini generali, l’Autorità intende, da un lato, semplificare gli adempimenti posti in capo all’impresa e, dall’altro lato, rendere più efficace la regolazione della qualità commerciale rispetto alle esigenze specifiche dell’utente che richiede una determinata prestazione rientrante nell’ambito di tale disciplina.
- 6.3 A quest’ultimo riguardo, pertanto, l’Autorità, seguendo l’approccio già adottato per la regolazione della qualità commerciale del servizio di trasporto, è orientata ad impostare la nuova regolazione della qualità commerciale dello stoccaggio non tanto sulla base di obblighi di servizio, quanto piuttosto introducendo standard specifici, i quali si ritiene possano garantire una maggiore efficacia (mediante l’erogazione di indennizzi automatici), tempestività (mediante erogazione degli indennizzi automatici entro un tempo massimo) e trasparenza (mediante evidenza del loro pagamento tramite i documenti di fatturazione).
- 6.4 Tale scelta, di convertire alcuni obblighi di servizio in standard specifici, d’altro lato, non esclude il fatto che, in caso di inadempienze che comportino un decadimento dei livelli di qualità del servizio, l’Autorità abbia titolo a intervenire con gli ordinari strumenti di *enforcement* previsti dall’articolo 2, comma 20, della legge 14 novembre 1995, n. 481, tra cui anche lo strumento sanzionatorio (distinti sono, infatti, la natura e i presupposti dell’istituto dell’indennizzo automatico e delle sanzioni amministrative).

Modifica del livello specifico relativo al tempo di risposta motivata a richieste scritte relative a documenti di fatturazione

- 6.5 Dall’esame dei dati riportati nella Tavola A4.2 dell’Appendice 4, si osserva che nell’anno termico 2012 - 2013, il tempo medio effettivo impiegato dalle imprese di stoccaggio per fornire agli utenti le risposte a richieste scritte relative a documenti di fatturazione è stato di 0,3 giorni lavorativi, a fronte di un livello specifico pari a 10 giorni lavorativi e che il numero di richieste gestite è stato pari a 147.

- 6.6 Considerata l'importanza della materia, l'Autorità è orientata a ridurre il valore del livello specifico da 10 a 5 giorni lavorativi.

Trasformazione dell'indicatore "tempo di comunicazione all'utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità", da obbligo di tempestività a livello specifico

- 6.7 Esaminando i dati riportati nella Tavola A4.3 dell'Appendice 4, si evince che nell'anno termico 2012 - 2013, il tempo medio effettivo impiegato dalle imprese di stoccaggio per comunicare all'utente l'accettazione della richiesta di cessione di capacità (di Spazio, di Capacità di Iniezione e di Capacità di Erogazione addizionale) è stato di circa 2,7 giorni lavorativi, a fronte di un obbligo di tempestività pari a 2 giorni lavorativi e che il numero di richieste gestite è stato pari a 19.
- 6.8 Alla luce di quanto evidenziato al punto precedente e ai punti da 6.2 a 6.4, l'Autorità è orientata a trasformare l'obbligo di tempestività relativo al tempo di comunicazione all'utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità in standard specifico, confermando il tempo massimo vigente, prevedendo l'erogazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dello standard per cause riconducibili all'impresa di stoccaggio.

Trasformazione dell'indicatore "tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti", da obbligo di tempestività a livello specifico

- 6.9 Dall'esame dei dati riportati nella Tavola A4.3 dell'Appendice 4, emerge che nell'anno termico 2012 - 2013, il tempo medio effettivo impiegato dalle imprese di stoccaggio per comunicare agli utenti la revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti è stato di circa 3,4 giorni lavorativi, a fronte di un obbligo di tempestività pari a 2 giorni lavorativi e che il numero di richieste gestite è stato pari a 4.560.
- 6.10 Al fine di stimolare le imprese di stoccaggio a ridurre i tempi medi di comunicazione agli utenti di revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti, l'Autorità è orientata a trasformare il suddetto obbligo di tempestività in standard specifico, confermando il vigente tempo massimo, e a prevedere l'erogazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per cause riconducibili all'impresa di stoccaggio.

Trasformazione dello standard relativo al tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni da generale a specifico

- 6.11 Dall'esame dei dati riportati nella Tavola A4.3 dell'Appendice 4, emerge che nell'anno termico 2012 - 2013, il tempo medio effettivo impiegato dalle imprese di stoccaggio per fornire risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è stato pari a 3 giorni lavorativi, ben al di sotto dello standard vigente di 20 giorni lavorativi, e che il numero di casi gestiti è stato pari a 57.
- 6.12 L'Autorità ritiene che lo standard relativo al tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni possa essere trasformato da generale a specifico prevedendo l'erogazione di un indennizzo automatico a favore dell'utente interessato in caso di mancato rispetto dello standard per cause riconducibili

all'impresa di stoccaggio, e che il tempo massimo di risposta venga fissato a 10 anziché 20 giorni lavorativi.

Introduzione di uno standard specifico relativo al tempo massimo di ripristino di un applicativo informatico in seguito ad un malfunzionamento

- 6.13 Dall'esame dei dati riportati nella Tavola A4.1 dell'Appendice 4, si può notare che nell'anno termico 2012 - 2013 la durata degli eventi di malfunzionamento degli applicativi informatici è stata sempre inferiore alle 6 h ed il numero complessivo degli accadimenti è stato pari a 13.
- 6.14 Tuttavia, considerata l'importanza che riveste per gli utenti del servizio la possibilità di usufruire in modo continuativo del funzionamento degli applicativi informatici messi a disposizione dall'impresa di stoccaggio per attività quali prenotazioni, allocazioni, giacenze, transazioni di capacità, l'Autorità intende considerare l'ipotesi di introdurre uno standard specifico correlato alla durata di un malfunzionamento di un applicativo informatico per cause attribuibili all'impresa di stoccaggio.
- 6.15 L'indennizzo automatico potrebbe essere erogato a tutti gli utenti del servizio interessati dal malfunzionamento, ogni volta che venisse superato il tempo massimo di ripristino (considerate sia le ore lavorative che non lavorative) di 6 ore. L'indennizzo automatico potrebbe raddoppiare per tempi di ripristino superiori alle 18 ore e triplicare per tempi di ripristino superiori alle 36 ore. La classificazione della gravità potrebbe essere rimossa dal momento che non sembrerebbe costituire un elemento oggettivo (si veda anche lo spunto Q.11).
- 6.16 A fini di trasparenza, l'introduzione di tale standard specifico comporterebbe la pubblicazione sul sito internet dell'impresa di stoccaggio (per l'intero anno solare cui si riferiscono i malfunzionamenti e per il successivo) di tutti gli eventi di malfunzionamento, con il dettaglio dei dati principali, quali ad esempio la durata del malfunzionamento, l'eventuale nuova classificazione della gravità, nonché l'elenco nominativo degli utenti del servizio interessati dal malfunzionamento.
- 6.17 L'Autorità intende prevedere l'entrata in vigore di tale standard specifico il 1° gennaio 2016.

Rimozione di uno standard specifico e di due obblighi di servizio

- 6.18 Esaminati i dati riportati nell'Appendice 4, l'Autorità intende rimuovere, per assenza di richieste:
- a) lo standard specifico relativo al tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati;
 - b) l'obbligo di servizio relativo al tempo di gestione delle richieste di accesso al servizio presentate in corso d'anno;
 - c) l'obbligo di servizio relativo tempo di comunicazione all'utente delle allocazioni mensili.

Aggiornamento dell'importo dell'indennizzo automatico

6.19 Al fine di stimolare la massima efficienza da parte delle imprese di stoccaggio nel dare seguito alle richieste degli utenti, l'Autorità ritiene che l'importo dell'indennizzo automatico possa essere innalzato dagli attuali 150€ a 2.500€. La ragione di tale intervento è duplice. Da un lato l'importo attuale non appare coerente con le caratteristiche delle operazioni cui gli indennizzi si riferiscono e degli operatori coinvolti: si tratta infatti, di norma, di operazioni commerciali di rilevante valore unitario che intervengono tra operatori professionisti. Indennizzi di importo troppo contenuto rischiano di essere inefficaci in termini di incentivo a garantire adeguati standard di servizio e inadeguati in relazione al valore del disservizio. Inoltre, quanto proposto, consente di allineare tale aspetto della regolazione a quanto di recente già deciso, su aspetti assimilabili, con la regolazione della qualità del servizio di trasporto.

Comunicazione dei dati all'Autorità

6.20 Analogamente a quanto proposto per la sicurezza e continuità del servizio, l'Autorità intende prevedere che la comunicazione dei dati inerenti la qualità commerciale del servizio di stoccaggio avvenga solamente a seguito di richieste specifiche degli Uffici dell'Autorità.

7. Indagini di *customer satisfaction*

- 7.1 In previsione dell'aggiornamento della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas e dell'energia elettrica, di norma al cambio di un periodo di regolazione, l'Autorità effettua indagini demoscopiche di tipo quantitativo⁸ e qualitativo⁹ volte ad evidenziare, da parte dei clienti finali interessati:
- lo stato di conoscenza della regolazione;
 - il grado di soddisfazione e le aspettative sulla qualità del servizio;
 - il giudizio fornito sulla regolazione, in riferimento sia a standard, indennizzi ed obblighi vigenti, che all'introduzione di possibili nuovi elementi di regolazione.
- 7.2 Attraverso la presente consultazione l'Autorità intende valutare l'opportunità di estendere agli utenti dei servizi per l'intera filiera gas (stoccaggio, trasporto e distribuzione) la prassi delle indagini di *customer satisfaction*, quale strumento finalizzato all'aggiornamento e sviluppo della regolazione, eventualmente anche prevedendo la pubblicazione degli esiti delle indagini, in logica di regolazione basata su incentivi di tipo reputazionale.
- 7.3 Le indagini potrebbero essere effettuate periodicamente (ogni due/tre anni) da società specializzate selezionate tramite bandi pubblici (eventualmente avvalendosi, a tal fine, della Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico - CCSE). Per lo stoccaggio del gas naturale tali indagini potrebbero essere finanziate tramite il "Conto Oneri Stoccaggio" istituito presso la CCSE, ed alimentato dal corrispettivo unitario

⁸ Tipicamente tramite interviste *CATI* (*Computer Aided Telephone Interview*) ad un campione statisticamente rappresentativo della popolazione cui la regolazione si applica.

⁹ Tipicamente tramite *focus group* o incontri tematici.

variabile CV^{OS} . Con modalità analoghe potrebbero essere finanziate indagini di *customer satisfaction* relative ai servizi di trasporto e distribuzione.

- 7.4 Gli esiti delle indagini potrebbero essere pubblicati sul sito dell’Autorità ed essere seguiti da consultazioni *ad-hoc* o, in alternativa, da incontri tematici o *focus group*, aventi l’obiettivo di favorire il confronto tra l’Autorità e gli operatori, necessario ai fini dell’aggiornamento della regolazione, anche nel corso del prossimo periodo di regolazione.

Spunti per la consultazione

- Q.10** Osservazioni circa gli orientamenti in materia di qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale. Motivare le risposte.
- Q.11** Si ritiene che, in relazione allo standard specifico sulla durata di un malfunzionamento di un applicativo informatico, debba essere introdotta una classificazione oggettiva della gravità del malfunzionamento? Se sì, in base a quali criteri potrebbe essere articolata? Si ritiene che l’importo dell’indennizzo automatico debba tenere conto della classificazione della gravità del malfunzionamento?
- Q.12** Osservazioni circa gli orientamenti in materia di indagini di *customer satisfaction*. Motivare le risposte.

Appendice 1: Contesto normativo di riferimento in materia di sicurezza e continuità del servizio di stoccaggio del gas naturale

Il contesto normativo di riferimento è costituito da:

- disposizioni dell’Autorità;
- normativa primaria e secondaria;
- norme e linee guida dell’UNI-CIG (Comitato Italiano Gas);
- linee guida dell’APCE (Associazione per la Protezione dalle Corrosioni Elettrolitiche).

Disposizioni dell’Autorità

La regolazione di riferimento è costituita dal Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe del servizio di stoccaggio del gas naturale per il periodo di regolazione 2011-2014 (TUSG) la cui Parte I è costituita dalla RQSG, suddivisa in cinque sezioni. Le sezioni principali che riguardano la sicurezza e continuità del servizio sono:

- a) Sezione II: sicurezza del servizio di stoccaggio;
- b) Sezione III: continuità del servizio di stoccaggio.

La Sezione II della RQSG disciplina la sicurezza del servizio di stoccaggio del gas naturale ed è suddivisa in:

- Titolo I - Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di stoccaggio;
- Titolo II – Emergenze di servizio;
- Titolo III – Norme tecniche per la sicurezza;
- Titolo IV – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di sicurezza.

L’impresa di stoccaggio per ogni giacimento gestito è tenuta a rispettare le norme tecniche, le specifiche tecniche, i rapporti tecnici e le linee guida UNI-CIG e APCE, vigenti in materia ed in particolare:

- effettua annualmente la sorveglianza delle flow line di collegamento;
- in situazioni di emergenza di servizio, assicura il coordinamento con le imprese di trasporto e/o di distribuzione eventualmente coinvolte;
- deve disporre di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che le consentano di gestire con tempestività ed efficacia le emergenze di servizio;
- deve disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, attivi 24 ore su 24, per tutti i giorni dell’anno, in grado di ricevere eventuali segnalazioni di emergenza o richieste di intervento per motivi di sicurezza. I suddetti recapiti telefonici vengono riportati in appositi cartelli affissi lungo le parti di impianto presenti sul territorio.

La Sezione III della RQSG disciplina la continuità del servizio di stoccaggio del gas naturale ed è suddivisa in:

- Titolo I - Obblighi di servizio di continuità del servizio di stoccaggio;
- Titolo II - Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di continuità.

L'impresa di stoccaggio, è tenuta:

- al fine di avere profili di prelievo quanto più possibile prossimi a curve continue decrescenti:
 - a modellare la decrescita fissando per l'intervallo di volume erogato compreso tra il 70% e il 100% della giacenza, già dalla data di prima pubblicazione, intervalli di ampiezza massima non superiori al 5% e differenze tra due altezze contigue non superiori al 10%;
 - in caso di aggiornamento dei fattori di adeguamento, a definire nuovi valori che devono ricadere all'interno di una determinata fascia di tolleranza.
- a far trascorrere un tempo minimo di intercorrenza pari a otto giorni lavorativi tra due aggiornamenti successivi dei fattori di adeguamento e tali aggiornamenti devono essere pubblicati sul sito internet della stessa impresa entro cinque giorni lavorativi dalla loro entrata in vigore.
- a pubblicare sul proprio sito internet con frequenza settimanale, l'andamento effettivo della giacenza del sistema di stoccaggio unitamente alla previsione di andamento sia dello svaso che dei fattori di adeguamento;
- a comunicare all'Autorità dati sulle interruzioni/riduzioni a seguito di interventi non programmati.

Ulteriori deliberazioni dell'Autorità disciplinano il servizio di stoccaggio del gas naturale:

- con la deliberazione 21 giugno 2005, n. 119/05, l'Autorità ha definito il sistema di garanzie per l'accesso al sistema nazionale di stoccaggio, per l'erogazione dei relativi servizi nonché le norme per la definizione dei "codici di stoccaggio" ad opera delle imprese;
- con la deliberazione 4 dicembre 2007, n. 303/07, l'Autorità ha emanato disposizioni in materia di utilizzo del servizio di stoccaggio di modulazione durante la fase di erogazione;
- con la deliberazione 21 febbraio 2013, 75/2013/R/gas, l'Autorità ha recepito le disposizioni dei decreti del Ministro dello Sviluppo Economico 15 febbraio 2012 in materia di stoccaggio e rigassificazione;
- con la deliberazione 1 agosto 2013, 353/2013/R/gas, l'Autorità ha disposto, tra l'altro, che ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 15 febbraio 2013, Stogit proceda all'aggiornamento dei volumi giornalieri effettivi massimi erogabili durante la fase di erogazione, fatte salve ulteriori indicazioni da parte del Ministero.

Normativa primaria e secondaria

La normativa primaria e secondaria afferente la sicurezza del servizio di stoccaggio del gas naturale è costituita da:

- il regio decreto 29 luglio 1927, n. 1443, recante "Norme di carattere legislativo per disciplinare la ricerca e la coltivazione delle miniere del regno";
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 Aprile 1959, n. 128 e s.m.i. recante "Norme di polizia delle miniere e delle cave";

- la legge 26 aprile 1974, n.170 e s.m.i. recante disciplina dello stoccaggio di gas naturale in giacimenti di idrocarburi;
- il decreto del Presidente della Repubblica 24 maggio 1979, n. 886 recante l'integrazione ed adeguamento delle norme di polizia delle miniere e delle cave, contenute nel D.P.R. 9 aprile 1959, n. 128, al fine di regolare le attività di prospezione, di ricerca e di coltivazione degli idrocarburi nel mare territoriale e nella piattaforma continentale;
- il decreto del Presidente della Repubblica 18 aprile 1994, n. 382, recante "Disciplina dei procedimenti di conferimento dei permessi di ricerca e di concessione di coltivazione di giacimenti minerari di interesse nazionale e di interesse locale";
- il decreto legislativo 25 novembre 1996, n. 624, recante "Attuazione della direttiva 92/91/CEE relativa alla sicurezza e salute dei lavoratori nelle industrie estrattive per trivellazione e della direttiva 92/104/CEE relativa alla sicurezza e salute dei lavoratori nelle industrie estrattive a cielo aperto e sotterranee";
- il decreto legislativo 17 agosto 1999, n. 334 recante l'attuazione della direttiva 96/82/CE relativa al controllo dei pericoli di incidenti rilevanti connessi con determinate sostanze pericolose;
- il decreto ministeriale del 24 novembre 1984, recante "Norme di sicurezza antincendio per il trasporto, la distribuzione, l'accumulo e l'utilizzazione del gas naturale con densità non superiore a 0,8";
- il decreto ministeriale 21 dicembre 1991 recante "Integrazione al Decreto Ministeriale 24 novembre 1984 recante: «Norme di sicurezza antincendio per il trasporto, la distribuzione, l'accumulo e l'utilizzazione del gas naturale con densità non superiore a 0,8», per regolamentare le operazioni di carico e scarico dei gas";
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164/00, recante "l'attuazione della direttiva n. 98/30/CE relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale, a norma dell'articolo 41 della legge 17 maggio 1999, n. 144";
- il decreto ministeriale 9 maggio 2001, recante la determinazione dei criteri che rendono tecnicamente ed economicamente realizzabili i servizi di stoccaggio minerario, strategico e di modulazione richiesti dall'utente ai titolari di concessioni di stoccaggio, delle modalità per la comunicazione da parte dei titolari di concessioni di coltivazione delle relative esigenze di stoccaggio minerario, dei limiti e delle norme tecniche per il riconoscimento delle capacità di stoccaggio strategico e di modulazione, nonché adozione di direttive transitorie per assicurare il ciclo di riempimento degli stoccaggi nazionali;
- il decreto ministeriale 26 settembre 2001, recante le modalità di determinazione e di erogazione dello stoccaggio strategico, le disposizioni per la gestione di eventuali emergenze durante il funzionamento del sistema del gas e le direttive transitorie per assicurare l'avvio della fase di erogazione 2001-2003 degli stoccaggi nazionali di gas;
- il decreto del ministero dello sviluppo economico 25 giugno 2004 e s.m.i., recante l'approvazione della procedura di emergenza per fronteggiare la mancanza di copertura del fabbisogno di gas naturale, in caso di eventi climatici sfavorevoli, denominata "Procedura di emergenza climatica";

- la legge 23 agosto 2004, n.239 recante il riordino del settore energetico, nonché delega al Governo per il riassetto delle disposizioni vigenti in materia di energia;
- il decreto del ministero delle attività produttive 26 agosto 2005, recante le modalità di conferimento della concessione di stoccaggio di gas naturale in sotterraneo, approvazione del relativo disciplinare tipo nel quale sono previste le modalità di attuazione delle attività di stoccaggio, gli obiettivi qualitativi, i poteri di verifica, le conseguenze di eventuali inadempimenti e sostituisce il disciplinare tipo approvato con decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 28 luglio 1975;
- il decreto legislativo 21 settembre 2005, n. 238 recante disposizioni finalizzate a prevenire gli incidenti rilevanti connessi a determinate sostanze pericolose e a limitarne le conseguenze per l'uomo e per l'ambiente (c.d. direttiva Seveso II);
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n.152 e s.m.i. recante norme in materia ambientale;
- il decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 recante l'attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- la circolare interministeriale 21 ottobre 2009 (Ministero dell'ambiente, dell'interno e dello sviluppo economico) ha fornito agli operatori indirizzi per l'applicazione del decreto legislativo 17 agosto 1999, n.334 agli stoccaggi sotterranei di gas naturale in giacimenti o unità geologiche profonde. Nello specifico tale circolare al fine di non duplicare gli stessi controlli e le stesse verifiche previsti dal D.Lgs. n. 334/1999 e dal D.Lgs. n. 624/1996, ha previsto un coordinamento tra gli organi competenti in modo che i pareri e le verifiche previste possano essere eseguiti congiuntamente;
- il decreto del ministero dello sviluppo economico 21 gennaio 2011 recante modalità di conferimento della concessione di stoccaggio di gas naturale in sotterraneo e relativo disciplinare tipo;
- il decreto direttoriale 4 febbraio 2011 recante procedure operative di attuazione del decreto ministeriale 21 gennaio 2011 e modalità di svolgimento delle attività di stoccaggio e di controllo, ai sensi dell'articolo 13, comma 4 del decreto ministeriale 21 gennaio 2011;
- il decreto ministeriale 22 dicembre 2000, recante individuazione della Rete Nazionale dei gasdotti ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto ministeriale 29 settembre 2005, recante indirizzi e criteri per la classificazione delle reti regionali di trasporto e per l'allacciamento diretto di clienti finali alle stesse reti;
- la deliberazione 7 agosto 2008 – ARG/gas 120/08 e s.m.i. recante il Testo Unico 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);
- 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;

- il decreto ministeriale del 17 aprile 2008 recante la regola tecnica per la progettazione, costruzione, collaudo, esercizio e sorveglianza delle opere e degli impianti di trasporto di gas naturale con densità non superiore a 0,8;
- il decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 130, recante misure per la maggiore concorrenzialità nel mercato del gas naturale ed il trasferimento dei benefici risultanti ai clienti finali, ai sensi dell'articolo 30, commi 6 e 7, della legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, recante l'attuazione delle direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e del gas naturale;
- il decreto legge 24 gennaio 2012, n.1 recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività;
- il decreto del ministero dello sviluppo economico 29 marzo 2012, recante norme in materia di stoccaggio strategico di gas naturale;
- il decreto del ministero dello sviluppo economico 15 febbraio 2013, recante disposizioni in materia di stoccaggio di modulazione, di erogazione di gas naturale, di modalità d'asta e disposizioni in materia di sicurezza del sistema nazionale del gas naturale;
- il decreto del ministero dello sviluppo economico 19 febbraio 2014, recante disposizioni in materia di stoccaggio di modulazione, di erogazione di gas naturale, di modalità d'asta e disposizioni in materia di sicurezza del sistema nazionale del gas naturale;
- il decreto delle infrastrutture e dei trasporti 4 aprile 2014, recante le norme tecniche per gli attraversamenti ed i parallelismi di condotte e canali convoglianti liquidi e gas con ferrovie ed altre linee di trasporto.

Norme e linee guida UNI/CIG

Le principali norme e linee guida UNI/CIG¹⁰ afferenti la sicurezza del servizio di stoccaggio del gas naturale sono:

- norma UNI – EN 1918 – 1 – Trasporto e distribuzione di gas –Stoccaggio di gas nel sottosuolo – Parte 1^a: Requisiti funzionali per lo stoccaggio di gas in falde acquifere;
- norma UNI – EN 1918 – 2 – Trasporto e distribuzione di gas –Stoccaggio di gas nel sottosuolo – Parte 2^a: Requisiti funzionali per lo stoccaggio di gas in giacimenti di gas e di petrolio;
- norma UNI – EN 1918 – 3 – Trasporto e distribuzione di gas –Stoccaggio di gas nel sottosuolo – Parte 3^a: Requisiti funzionali per lo stoccaggio di gas in caverne saline;

¹⁰ Sul sito internet del CIG, all'indirizzo <http://www.cig.it/norme-tecniche-uni-uni-en-uni-iso-e-linee-guida-cig/> è disponibile l'elenco completo delle norme tecniche e delle linee guida afferenti l'intera filiera gas.

- norma UNI – EN 1918 – 4 – Trasporto e distribuzione di gas –Stoccaggio di gas nel sottosuolo – Parte 4^a: Requisiti funzionali per lo stoccaggio di gas in caverne rocciose;
- norma UNI – EN 1918 – 5 – Trasporto e distribuzione di gas –Stoccaggio di gas nel sottosuolo – Parte 5^a: Requisiti funzionali per le installazioni di superficie degli stoccaggi sotterranei di gas;
- norma UNI - EN 16348 - Infrastrutture del gas - Sistema di gestione della sicurezza (SMS) per le infrastrutture di trasporto del gas e sistema di gestione dell'integrità delle condotte (PIMS) per le condotte del gas - Requisiti funzionali;
- norma UNI - TR 11228 - Opere di protezione per tubazioni gas interrato per interferenze con ferrovie, tranvie, strade, altri servizi interrati e fabbricati;
- linea guida CIG n. 19 – La gestione delle emergenze di servizio nei sistemi di stoccaggio del gas naturale.

Linee guida APCE

Le linee guida APCE¹¹ inerenti i sistemi di stoccaggio del gas naturale attualmente in vigore sono:

- “Protezione catodica delle flow line di collegamento dei giacimenti/siti di stoccaggio del gas naturale” – Edizione, in vigore dal 20 ottobre 2011;
- “Redazione rapporto annuale dello stato elettrico dei sistemi di protezione catodica delle flow line di collegamento dei giacimenti/siti di stoccaggio del gas naturale” – Edizione, in vigore dal 20 ottobre 2011.

¹¹ Si veda anche il sito internet dell'APCE <http://www.apce.it/>.

Appendice 2: Elementi quantitativi relativi alla sicurezza e continuità del servizio di stoccaggio del gas naturale

Tavola A2.1: Dati sicurezza flow line di collegamento - Anno Termico 2012-2013

Lunghezza flow line di collegamento al 31 marzo 2012	Lunghezza flow line di collegamento sottoposta a sorveglianza (km)	Flow line di collegamento in protezione catodica efficace telecontrollata (km)	Flow line di collegamento in protezione catodica efficace non telecontrollata (km)	Flow line di collegamento non protette catodicamente (km)	% Flow line di collegamento non protette catodicamente
147,53	116,49	0,00	123,07	24,46	16,6

Numero di sistemi di protezione catodica delle flow line di collegamento sottoposti a protezione catodica efficace	Numero di sistemi di protezione catodica delle flow line di collegamento non sottoposti a protezione catodica efficace	Numero totale di sistemi di protezione catodica delle flow line di collegamento	% Sistemi di protezione catodica delle flow line di collegamento non sottoposti a protezione catodica efficace	Numero posti di misura del potenziale di protezione catodica	Numero di misure di potenziale di protezione catodica conformi
17	2	19	10,5	122	400

Tavola A2.2: Emergenze di servizio - Anno Termico 2012-2013

Numero fuori servizio non programmato di condotte totale o parziale			Numero fuori servizio non programmato di centrali di trattamento e/o compressione totale o parziale			Numero danneggiamenti a impianti			Numero totale emergenze di servizio
Eventi naturali	Causa di terzi	Causa impresa di stoccaggio	Eventi naturali	Causa di terzi	Causa impresa di stoccaggio	Eventi naturali	Causa di terzi	Causa impresa di stoccaggio	
0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

Tavola A2.3: Dati su continuità del servizio di stoccaggio - Anno Termico 2012-2013

A) Interruzioni/riduzioni di capacità a seguito di interventi non programmati

Numero totale di interruzioni/riduzioni	Numero totale di giacimenti coinvolti	Durata media (h)	% capacità totale indisponibile sulla capacità conferita
0	0	0	0

B) Mancato rispetto vincoli disponibilità di punta di erogazione

Numero totale di casi di mancato rispetto	Numero di casi di mancato rispetto per cause di forza maggiore	Numero di casi di mancato rispetto per cause esterne	Numero di casi di mancato rispetto per cause impresa di stoccaggio
0	0	0	0

Appendice 3: Contesto normativo di riferimento in materia di qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale

La Sezione IV della RQSG disciplina la qualità commerciale del servizio di stoccaggio ed è suddivisa in:

- Titolo I – Indicatori di qualità commerciale;
- Titolo II – Obblighi di servizio di qualità commerciale;
- Titolo III – Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di stoccaggio;
- Titolo IV – Indennizzi automatici;
- Titolo V – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di qualità commerciale.

Nello specifico la RQSG disciplina i rapporti tra imprese di stoccaggio e utenti del servizio, in materia di:

- accesso al servizio di stoccaggio;
- cessione di capacità;
- allocazioni mensili;
- preavviso per interventi non pianificati;
- accesso ed erogazione del supporto IT;
- tempi di risposta a richieste degli utenti;
- indennizzi automatici.

Le disposizioni in vigore prevedono standard di qualità, generali e specifici con indennizzi automatici, obbligatori per le imprese di stoccaggio, volti a tutelare gli utenti del servizio.

Con la deliberazione 21 giugno 2005, n. 119/05, l'Autorità ha definito il sistema di garanzie per l'accesso al sistema nazionale di stoccaggio, per l'erogazione dei relativi servizi nonché le norme per la definizione dei "codici di stoccaggio" ad opera delle imprese.

Con la deliberazione 16 ottobre 2006, n. 220/06, l'Autorità ha approvato il codice di stoccaggio della società Stogit SpA.

Con la deliberazione 15 maggio 2007, n. 116/07, l'Autorità ha approvato il codice di stoccaggio della società Edison Stoccaggio SpA.

Con la deliberazione 22 novembre 2007, n. 292/07, l'Autorità ha approvato la proposta di modifica al codice di stoccaggio predisposto dalla società Stogit SpA ai sensi dell'art 19, comma 3, della deliberazione 119/05.

Con la deliberazione 14 maggio 2008, ARG/gas 58/08, l'Autorità ha approvato la proposta di modifica al codice di stoccaggio predisposto dalla società Edison Stoccaggio SpA ai sensi dell'art 19 della deliberazione 119/05.

Con la deliberazione 7 maggio 2009, ARG/gas 55/09, l'Autorità ha emanato le norme per l'adozione e l'aggiornamento dei Codici di Rete del trasporto, di stoccaggio e di

rigassificazione, nonché per la costituzione ed il funzionamento dei relativi Comitati di consultazione.

Con la deliberazione 27 ottobre 2009, ARG/gas 159/09, l'Autorità ha approvato la proposta di modifica al codice di stoccaggio predisposto dalla società Edison Stoccaggio SpA ai sensi della deliberazione 55/09.

Con la deliberazione 27 ottobre 2009, ARG/gas 160/09, l'Autorità ha approvato la proposta di modifica al codice di stoccaggio predisposto dalla società Stogit SpA ai sensi della deliberazione 55/09.

Con la deliberazione 19 novembre 2009, ARG/gas 178/09, l'Autorità ha approvato la proposta di modifica al codice di stoccaggio predisposto dalla società Stogit SpA ai sensi della deliberazione 2 novembre 2009, ARG/gas 165/09.

Con la deliberazione 3 febbraio 2010, ARG/gas 12/10, l'Autorità ha approvato la proposta di modifica al codice di stoccaggio predisposto dalla società Stogit SpA, ai sensi della deliberazione 9 ottobre 2009, ARG/gas 146/09.

Con la deliberazione 7 aprile 2010, ARG/gas 49/10, l'Autorità ha approvato la proposta di modifica al codice di stoccaggio predisposto dalla società Edison Stoccaggio SpA ai sensi della deliberazione 2 novembre 2009, ARG/gas 165/09.

Con la deliberazione 6 ottobre 2010, ARG/gas 165/10, l'Autorità ha approvato la proposta di modifica al codice di stoccaggio predisposto dalla società Edison Stoccaggio SpA ai sensi della deliberazione 9 ottobre 2009, ARG/gas 146/09.

Con la deliberazione 31 gennaio 2011, ARG/gas 7/11, l'Autorità ha approvato la proposta di modifica al codice di stoccaggio predisposto dalla società Edison Stoccaggio SpA, ai sensi della deliberazione 2 novembre 2009, ARG/gas 165/09.

Con la deliberazione 29 marzo 2011, ARG/gas 37/11, l'Autorità ha approvato la proposta di modifica al codice di stoccaggio predisposto dalla società Edison Stoccaggio SpA relativa all'implementazione di una piattaforma informatica per la gestione delle richieste di conferimento della capacità e per lo scambio di informazioni con gli utenti ai fini dell'erogazione dei propri servizi.

Con la deliberazione 9 giugno 2011, ARG/gas 69/11, l'Autorità ha approvato la proposta di modifica del codice di stoccaggio predisposto dalla società Stogit SpA, al fine di recepire le disposizioni di cui ai decreti legislativi n. 231/01, n. 196/03 e n. 231/07 in materia di responsabilità amministrativa, protezione dei dati personali e prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo.

Con la deliberazione 17 novembre 2011, ARG/gas 159/11, l'Autorità ha approvato la proposta di modifica al codice di stoccaggio predisposto dalla società Stogit SpA, ai sensi della deliberazione 14 aprile 2011, ARG/gas 45/11.

Con la deliberazione 8 marzo 2012, 78/2012/R/gas, l'Autorità ha approvato la proposta di modifica al codice di stoccaggio predisposto dalla società Edison Stoccaggio SpA volta a recepire le disposizioni in materia di offerta ed erogazione, su base settimanale, del servizio di bilanciamento utenti.

Con la deliberazione 31 maggio 2012, 230/2012/R/gas, l'Autorità ha approvato le proposte di modifica del codice di stoccaggio della società Stogit SpA relative alla gestione del gas di stoccaggio presentato in garanzia dall'utente ai fini della copertura delle proprie posizioni economiche del bilanciamento.

Con la deliberazione 20 dicembre 2012, 554/2012/R/gas, l'Autorità ha approvato le proposte di modifica dei codici di stoccaggio delle società Stogit SpA ed Edison Stoccaggio SpA, funzionali al recepimento delle modifiche alla disciplina del corrispettivo variabile e dei consumi tecnici introdotte dalla deliberazione 19 aprile 2012, 152/2012/R/GAS, nonché una proposta di modifica del codice della società Stogit SpA, in materia di gestione del gas in garanzia.

Con la deliberazione 25 luglio 2013, 335/2013/R/gas, l'Autorità ha approvato la proposta di modifica al codice di stoccaggio predisposto dalla società Edison Stoccaggio SpA relativa alla gestione della garanzia nella forma del gas detenuto presso il proprio sistema di stoccaggio.

Con la deliberazione 1 agosto 2013, 353/2013/R/gas, l'Autorità ha approvato, tra l'altro, la proposta di aggiornamento del codice di stoccaggio predisposto dalla società Stogit SpA funzionale al recepimento delle disposizioni delle deliberazioni 75/2013/R/gas e 92/2013/R/gas.

Con la deliberazione 5 dicembre 2013, 556/2013/R/gas, l'Autorità ha approvato, tra l'altro, la proposta di aggiornamento del codice di stoccaggio predisposta dalla società Stogit SpA a seguito dell'approvazione della deliberazione 297/2012/R/gas.

Con la deliberazione 13 febbraio 2014, 57/2014/R/gas, l'Autorità ha approvato, tra l'altro, la proposta di modifica al codice di stoccaggio predisposta dalla società Stogit SpA funzionale alla gestione delle offerte relative a quantitativi di gas di stoccaggio nell'ambito della sessione di mercato *locational*, coordinata con le corrispondenti modifiche del codice di rete trasmesse da Snam Rete Gas SpA.

Con la deliberazione 6 marzo 2014, 96/2014/R/gas, l'Autorità ha approvato la proposta di aggiornamento del codice di stoccaggio predisposta dalla società Edison Stoccaggio SpA che recepisce la deliberazione 19 luglio 2012, 297/2012/R/gas in materia di conferimento e di gestione delle capacità di trasporto presso i punti della rete interconnessi con terminali di rigassificazione o con gli stoccaggi.

Con la deliberazione 6 marzo 2014, 97/2014/R/gas, l'Autorità ha approvato la proposta di aggiornamento del codice di stoccaggio predisposta dalla società Stogit SpA che recepisce rispettivamente la deliberazione 11 luglio 2013, 310/2013/R/gas che definisce disposizioni per il conferimento delle capacità di stoccaggio ancora disponibili per il riempimento nella corrente fase di iniezione e la deliberazione 353/2013/R/gas.

Appendice 4: Elementi quantitativi relativi alla qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale

Tavola A4.1: Casistica eventi malfunzionamento applicativi informatici - Anno Termico 2012-2013

N. casi di malfunzionamento applicativi informatici in funzione della durata			
Brevi ($\leq 6h$)	Lunghi ($> 6h$ e $\leq 36h$)	Lunghissimi ($> 36h$)	Totale
13	0	0	13

Tavola A4.2: Prestazioni soggette a indennizzo automatico - Anno Termico 2012-2013

Indicatore	Standard specifico	Numero di richieste	Numero indennizzi	Importo indennizzi (€)	Tempo medio effettivo (gg)
Tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati	7 giorni lavorativi	0	0	0,00	n.a.
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative a documenti di fatturazione	10 giorni lavorativi	147	0	0,00	0,3

Tavola A4.3: Prestazioni non soggette a indennizzo automatico - Anno Termico 2012-2013

Indicatore	Standard generale	Numero di richieste	Numero richieste di mancato rispetto del livello generale o del tempo massimo	Tempo medio effettivo (gg)
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di stoccaggio comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi, pari al 90%	20 giorni lavorativi	57	0	3,0
Indicatore	Obbligo di servizio	Numero di richieste	Numero richieste di mancato rispetto del livello generale o del tempo massimo	Tempo medio effettivo (gg)
Tempo di gestione delle richieste di accesso al servizio presentate in corso di anno	10 giorni lavorativi	0	0	0,0
Tempo di comunicazione all'utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità	2 giorni lavorativi	19	0	2,7
Tempo di comunicazione all'utente delle allocazioni mensili	5 giorni lavorativi	0	0	n.a.
Tempo di comunicazione agli utenti della revisione delle capacità conferite a seguito di trasferimenti	2 giorni lavorativi	4.560	0	3,4