

## **PRESUPPOSTI E FONDAMENTI DELLA DISCIPLINA DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E DI VENDITA DEL GAS**

### **1. Introduzione**

La legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) attribuisce all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) il compito di stabilire, attraverso proprie direttive, le condizioni tecniche, economiche e giuridiche di produzione ed erogazione del servizio del gas, definendo in particolare i livelli generali e specifici di qualità e determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente nei confronti dell'utente ove il medesimo soggetto eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli definiti dall'Autorità (articolo 2, comma 12 lettere *g*) e *h*) della legge n. 481/95).

Nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti di cui all'articolo 2, comma 12, lettere *g*) e *h*) della legge n. 481/95, in tema di qualità del servizio del gas, avviato con delibera 18 dicembre 1998, n. 154/98, con il provvedimento "Disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione e di vendita del gas", di cui è stata diffusa nel mese di giugno 1999 una versione preliminare, l'Autorità definisce per tutti gli esercenti livelli specifici e generali per le prestazioni più frequentemente richieste dagli utenti, sia come tempestività nell'eseguire le prestazioni medesime che come puntualità rispetto agli appuntamenti concordati con l'utente, e un livello generale per la lettura dei consumi.

I livelli specifici di qualità sono definiti come tempo massimo entro cui deve essere effettuata dall'esercente una determinata prestazione su richiesta dell'utente e sono soggetti ad indennizzo automatico nel caso in cui l'esercente non rispetti il livello specifico per cause non imputabili all'utente o a terzi.

I livelli generali di qualità sono espressi come la percentuale minima di utenti per i quali la prestazione richiesta è effettuata entro un tempo massimo; per la lettura dei consumi il livello generale è definito come la percentuale minima di utenti con un numero annuo di letture o di autoletture non inferiore ad uno.

Ai fini dell'attuazione della direttiva vengono definite le tre seguenti tipologie di utenza:

- utenti ai quali è stato installato un gruppo di misura di classe non superiore al G 6;
- utenti ai quali è stato installato un gruppo di misura di classe compresa tra il G 10 ed il G 25;
- utenti ai quali è stato installato un gruppo di misura di classe non inferiore al G 40.

I livelli specifici e generali di qualità per le prestazioni richieste dagli utenti e il livello generale per la lettura dei consumi, nonché gli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli specifici, vengono definite dalla direttiva per ciascuna delle tre tipologie di utenza.

Per semplicità di trattazione nella direttiva si identifica con il termine di “qualità commerciale” l’insieme dei fattori commerciali di qualità del servizio disciplinati dalla direttiva stessa, ancorché non esaustivi di tutti i fattori commerciali di qualità del servizio. Di questo si è comunque tenuto conto prevedendo all’articolo 32 della direttiva, “Livelli specifici e generali di qualità definiti dall’esercente”, la possibilità per lo stesso di definire propri livelli non solo migliori rispetto a quelli fissati dalla direttiva, ma anche riferiti a prestazioni richieste dall’utente aggiuntive rispetto a quelle previste dalla direttiva medesima.

## **2. Normativa vigente in materia di standard specifici e generali di qualità del servizio**

Con il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 223, del 23 settembre 1995 (di seguito: d.P.C.M. 18 settembre 1995), è stato emanato lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas, al fine di dare attuazione a quanto previsto dall’articolo 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, recante “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”.

Lo schema generale di riferimento definisce come campo di applicazione gli utenti del servizio di erogazione gas per uso civile (residenziale e terziario) distribuito a mezzo di rete urbana, escludendo gli utenti serviti a mezzo di rete per altri usi.

Ai sensi della normativa vigente, ciascun soggetto esercente il servizio del gas deve adottare una Carta dei servizi con indicazione di standard di qualità e deve assicurarne il rispetto. Lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi contiene gli indicatori di qualità sulla base dei quali gli esercenti devono fissare, in modo autonomo, i propri standard generali e specifici di qualità del servizio e prevede che ciascun esercente individui almeno quattro standard specifici da assoggettare a rimborso a fronte del mancato rispetto di tali indicatori per cause non imputabili all’utente o a terzi. I singoli esercenti possono determinare l’entità e le procedure di rimborso.

L’art.11 del Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59” riconduce alle funzioni ed ai compiti dell’Autorità la ridefinizione complessiva della materia, mantenendo nelle more provvisoriamente in vigore lo schema generale di riferimento.

### **3. Limiti della normativa vigente in materia di standard specifici e generali di qualità del servizio**

La legge n. 481/95 assegna all'Autorità la funzione di controllare l'adozione delle Carte dei servizi e di verificare il rispetto degli standard in esse contenuti. A questo scopo l'Autorità rileva annualmente lo stato della qualità del servizio tra gli esercenti il servizio di fornitura del gas. I risultati delle rilevazioni dell'Autorità per gli anni 1997 e 1998, resi pubblici rispettivamente nel Rapporto sulla qualità del servizio gas nel 1997 e nel Rapporto sulla qualità del servizio gas nel 1998, basati entrambi sui dati forniti dagli esercenti sotto la loro responsabilità indicano che la normativa vigente in materia di standard specifici e generali di qualità, ha dato luogo a una situazione che presenta ancora gravi limiti, che devono essere superati alla luce di quanto indicato dalla legge n. 481/95:

- vi sono oggi ampi margini di discrezionalità nella definizione degli indicatori di qualità utilizzati dagli esercenti per definire gli standard nelle Carte dei servizi;
- a motivo della facoltà lasciata agli esercenti di fissare autonomamente gli standard di qualità indicati nelle proprie Carte dei servizi, gli stessi standard sono spesso “prudenziali”, non vengono sistematicamente aggiornati e risultano essere disomogenei e differenziati su base locale senza che queste diversità siano sempre riconducibili a oggettive condizioni territoriali;
- il d.P.C.M. 18 settembre 1995 non fornisce un quadro corretto in ordine all'imputazione delle responsabilità per il mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità, mancando una classificazione delle cause; infatti il punto 10 dello schema, limitatamente agli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di ripristino del servizio, dispone che tali standard sono da considerarsi validi in condizioni “normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali”, non meglio precisati;
- per effetto della facoltà lasciata agli esercenti di determinare autonomamente le modalità procedurali e l'entità dei rimborsi in caso di mancato rispetto di alcuni standard specifici, quasi tutti gli esercenti hanno definito una procedura di accesso al rimborso basata sull'istanza dell'utente che ha subito il disservizio;
- il confronto tra i rimborsi degli esercenti che hanno adottato meccanismi automatici e i rimborsi degli esercenti che hanno adottato meccanismi di rimborso su richiesta dell'utente dimostra che questo ultimo meccanismo non tutela adeguatamente gli utenti stessi;
- la metodologia seguita e gli strumenti utilizzati dagli esercenti nella raccolta dei dati relativi al rispetto della Carta dei servizi presentano caratteristiche diverse e diversi gradi di completezza.

#### **4. La nuova disciplina sui livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio**

Nel mese di giugno 1999, l'Autorità ha diffuso per la consultazione un documento avente ad oggetto: "Disciplina dei livelli specifici e generali relativi ai fattori commerciali di qualità dei servizi di distribuzione e vendita dell'energia elettrica e del gas" (di seguito: documento di consultazione) nel quale è stata proposta una versione preliminare di direttiva, recante la definizione di livelli specifici e generali per i principali fattori commerciali di qualità dei due servizi.

In relazione al documento di consultazione, l'Autorità ha ricevuto commenti e osservazioni dai soggetti interessati, sia in forma scritta che nel corso di audizioni tenutesi nel mese di settembre 1999.

In esito al suddetto procedimento, l'Autorità ha inteso predisporre due direttive, la "Disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita del gas" e l'analoga direttiva relativa ai servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica, già emanata con deliberazione del 28 dicembre 1999, n. 201/99. Nel prosieguo della presente relazione tecnica si tratterà solo della prima direttiva.

Per il settore gas la direttiva definisce sei indicatori di qualità assoggettati a livelli specifici e nove indicatori di qualità assoggettati a livelli generali. Gli indicatori di qualità sono stati definiti in modo da evitare interpretazioni differenti da parte dei singoli esercenti.

Il criterio seguito nella selezione degli indicatori da sottoporre a livelli specifici di qualità è stato quello di bilanciare la regolamentazione tra i due obiettivi della tutela degli utenti e del miglioramento della qualità. L'obiettivo della tutela degli utenti richiede come strumento la definizione di livelli specifici soggetti a indennizzi automatici, mentre l'obiettivo del miglioramento della qualità può essere perseguito meglio con la definizione di livelli generali di qualità attraverso lo stimolo della pubblicazione comparativa.

Nei paragrafi successivi vengono ripresi i principali contenuti della direttiva, evidenziando e motivando le principali modifiche introdotte rispetto al documento di consultazione.

##### **4.1 Le definizioni e l'ambito di applicazione**

Le definizioni della direttiva modificano alcune classificazioni già contenute nello schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas, allo scopo di includere nei livelli specifici e generali di qualità anche prestazioni non previste in precedenza, come ad esempio gli spostamenti di impianti di proprietà dell'esercente o gestiti da esso su richiesta

degli utenti; inoltre, gli interventi di realizzazione degli impianti vengono classificati in base alla loro complessità, allo scopo di poter determinare livelli di qualità differenziati.

La direttiva si applica a tutti gli esercenti, intesi come l'esercente il servizio di distribuzione e di vendita del gas o di sola vendita del gas a mezzo di rete (di seguito: servizio), con esclusione del servizio dagli stessi gestito in comuni nei quali sia in corso l'avviamento del servizio (periodo di tempo compreso tra la data di attivazione della fornitura del gas del primo utente servito dall'esercente nel comune considerato e il 31 dicembre del secondo anno solare successivo a tale data). L'esclusione del periodo di avviamento risponde all'esigenza, manifestata dagli esercenti, di tenere conto che nei comuni nei quali sia in corso la realizzazione delle reti di distribuzione del gas, l'organizzazione degli esercenti si trova a far fronte ad elevati carichi di lavoro ed a situazioni di non operatività della rete che di fatto rendono impossibile per l'esercente il rispetto dei livelli previsti dalla direttiva.

La direttiva interessa tutti gli utenti alimentati in bassa pressione, nonché ogni altro soggetto che richiede all'esercente l'esecuzione di una prestazione inerente il servizio, pur non avendo ancora sottoscritto con l'esercente medesimo un contratto avente ad oggetto tale prestazione.

## **4.2 Gli indicatori di qualità commerciale**

Al fine di definire i livelli specifici di qualità sono stati selezionati gli indicatori di qualità relativi alle prestazioni più semplici e più frequentemente richieste dagli utenti, sia per nuove installazioni che per modifiche di quelle esistenti, mentre prestazioni più complesse e personalizzate, tra cui anche i reclami e le rettifiche di fatturazione, sono state comprese tra i livelli generali di qualità.

In particolare per i livelli specifici di qualità commerciale del servizio, la direttiva fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati con l'utente per l'esecuzione di lavori semplici, per l'attivazione della fornitura, per la disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente e per la riattivazione dell'utente in seguito a sospensione per morosità.

Per i livelli generali di qualità commerciale del servizio, la direttiva fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione;
- tempo per l'effettuazione di verifica del gruppo di misura su richiesta dell'utente;
- tempo per l'effettuazione di verifica della pressione di fornitura su richiesta dell'utente;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte;
- tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- grado di rispetto degli appuntamenti con gli utenti per l'effettuazione di sopralluoghi finalizzati alla predisposizione di preventivi relativi a lavori semplici;
- numero annuo di letture e autoletture per utente.

Rispetto al documento di consultazione, gli indicatori di qualità commerciale hanno subito le seguenti modifiche:

- l'indicatore "tempo di preventivazione" è stato sdoppiato in due indicatori "tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici" e "tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi", dei quali il primo assoggettato a livello specifico e il secondo assoggettato a livello generale; la scelta consente di fissare un livello specifico mirato per il primo indicatore, che interessa la maggior parte degli utenti e prestazioni omogenee tra di loro, definendo un livello generale per il secondo indicatore, relativo ad un numero ridotto di casi per lavori molto differenziati tra di loro in termini di complessità;
- gli indicatori "tempo di esecuzione di lavori semplici senza autorizzazioni", per il quale era stato previsto un livello specifico, e "tempo di esecuzione di lavori semplici con autorizzazioni", per il quale era stato previsto un livello generale, sono stati riuniti in un unico indicatore "tempo di esecuzione di lavori semplici", soggetto a livello specifico; tale scelta consente infatti una semplificazione della direttiva ed estende la tutela dell'utente anche alle richieste di esecuzione di lavori semplici con autorizzazioni, che rappresentano un caso molto frequente per gli utenti domestici;
- per i livelli specifici è stato aggiunto l'indicatore "fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente"; l'inserimento di tale indicatore, già presente nel documento di consultazione ma diversamente collocato, rende il documento di più facile attuazione, definendo i primi cinque indicatori ai fini della tempestività di esecuzione della prestazione richiesta ed il sesto indicatore ai fini della puntualità nell'appuntamento concordato con l'utente per l'esecuzione della prestazione medesima

(per una migliore comprensione dei rapporti nella direttiva tra tempestività e puntualità si rinvia al successivo paragrafo 4.4);

- per i livelli generali:
  - a) nelle definizioni degli indicatori relativi alle richieste di verifica del gruppo di misura e della pressione di fornitura, si è fatto decorrere il tempo della prestazione dalla conferma della richiesta di verifica, intendendosi per conferma l'accettazione da parte dell'utente degli oneri previsti a suo carico dall'esercente per il caso in cui il funzionamento del gruppo di misura o il valore della pressione di fornitura risultassero conformi alla normativa tecnica vigente;
  - b) è stato aggiunto l'indicatore "grado di rispetto degli appuntamenti con l'utente"; l'inserimento di tale indicatore consente di riferire ad esso il livello generale, già presente nel documento di consultazione, e di meglio definire il campo di applicazione dell'indicatore stesso sia ai fini del rispetto del livello generale, che ai fini della registrazione delle informazioni e dei dati e della comunicazione degli stessi all'Autorità.

Per gli indicatori di qualità relativi a prestazioni richieste dagli utenti la direttiva ha confermato l'adozione del giorno lavorativo come unità di misura (ad eccezione del tempo di riattivazione degli utenti morosi per i quali si è adottato il giorno feriale, del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, misurato in minuti, e della fascia di puntualità espressa in ore); tale scelta, se da una parte modifica radicalmente l'indicazione dello schema generale di riferimento della Carta dei servizi che prevedeva l'uso dei giorni solari, dall'altra si pone in linea con le altre esperienze in sede internazionale e consente di sganciare la misura della tempestività di esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti da elementi erratici quali i giorni non lavorativi e le festività, tanto più se locali.

Per l'indicatore relativo alla lettura è stato fissato un livello generale di qualità, perché la disponibilità di letture effettive, e quindi la precisione dei consumi stimati in mancanza di letture effettive, dipende anche dal comportamento degli utenti. L'indicatore relativo alla lettura è stato elaborato con l'obiettivo di verificare la disponibilità di un numero minimo di letture effettive per utente (effettuate dall'esercente o comunicate dall'utente attraverso autolettura) per almeno una certa percentuale di utenti.

### **4.3 I livelli specifici e generali di qualità commerciale**

Il documento di consultazione è stato diffuso tra i soggetti interessati senza indicazioni quantitative dei livelli specifici e generali di qualità allo scopo di acquisire osservazioni, commenti e suggerimenti da parte degli stessi.

Nel definire i livelli specifici e generali di qualità indicati dalla direttiva, l'Autorità ha tenuto conto:

- delle indicazioni quantitative fornite dai soggetti interessati attraverso il procedimento di consultazione sia attraverso comunicazioni scritte che in sede di audizioni;
- dell'esito della rilevazione sulle aspettative degli utenti commissionata nel 1998 dall'Autorità a una società specializzata e relativa ad un campione di 3500 utenti domestici dei servizi di energia elettrica e del gas;
- delle analisi riportate nel Rapporto sulla qualità del servizio gas nel 1997 nonché nel Rapporto sulla qualità del servizio gas nel 1998; sono stati presi in esame a tal proposito i valori medi degli standard dichiarati dagli esercenti nelle Carte dei servizi, i tempi medi effettivi di esecuzione delle prestazioni e le percentuali medie di prestazioni fuori standard per causa non riconducibile all'utente o a terzi.

I livelli specifici e generali di qualità sono stati definiti:

- in modo uniforme per ogni tipologia di utenza, assumendo gli stessi valori indipendentemente dall'esercente, superando in questo modo l'attuale diversità degli standard contenuta nelle Carte dei servizi dei singoli esercenti;
- assumendo valori che, tenendo conto delle indicazioni emerse in sede di consultazione, fossero migliorativi là dove ritenuto particolarmente significativo per gli utenti e sostenibili per gli esercenti.

La direttiva definisce i seguenti livelli specifici di qualità commerciale del servizio.

*Tabella 1 – Livelli specifici di qualità*

	<b>Utenti con gruppo di misura fino alla classe G 25</b>	<b>Utenti con gruppo di misura dalla classe G 40</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 17, comma 17.1	3 ore	3 ore



La direttiva definisce i seguenti livelli generali di qualità commerciale del servizio.

Tabella 2 - *Livelli generali di qualità*

	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori complessi, messi a disposizione entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione, messe a disposizione entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta dell'utente, messi a disposizione entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di esiti di verifiche della pressione di fornitura su richiesta dell'utente, messi a disposizione entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, messe a disposizione entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di utenti con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti	90%
Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti con l'utente relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici	90%
Percentuale minima di utenti con numero annuo di letture e autoletture non inferiore a 1	90%

In relazione alla base territoriale di riferimento, la direttiva impone che i livelli specifici e generali di qualità debbano essere calcolati:

- su base esercente, se l'esercente fornisce il servizio in un territorio compreso in una sola provincia;
- su base provinciale, se l'esercente fornisce il servizio in un territorio compreso da più province.

Ai fini della corretta imputazione delle responsabilità, la direttiva definisce la tipologia delle cause per il mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità. E' stata quindi definita una classificazione per separare le responsabilità dell'esercente da quelle dell'utente ovvero di terzi, e per individuare con precisione le cause di forza maggiore, superando così l'indeterminatezza delle cause di forza maggiore ravvisabile nel d.P.C.M. del 18 settembre 1995. In particolare la direttiva classifica le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali come di seguito:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi e mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, quali la mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;
- c) cause imputabili all'esercente, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

#### **4.4 Gli appuntamenti concordati con gli utenti**

Particolare attenzione è stata riservata al problema degli appuntamenti con gli utenti, sotto il duplice profilo della fissazione degli appuntamenti e del loro rispetto da parte di entrambe le parti interessate; la direttiva prevede da una parte che l'esercente debba impegnarsi a rispettare gli appuntamenti presi nell'ambito della fascia di puntualità, dall'altra che l'utente interessato all'appuntamento debba assicurare la propria disponibilità a ricevere gli operatori dell'esercente per tutta la fascia di puntualità concordata.

A questo scopo la direttiva definisce:

- a) l'"appuntamento personalizzato" come l'appuntamento fissato, su richiesta dell'utente, in data successiva a quella proposta dall'esercente;
- b) l'indicatore "fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente", come il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con

l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità;

- c) l'indicatore "grado di rispetto degli appuntamenti", come la percentuale di appuntamenti per i quali l'esercente ha rispettato la fascia di puntualità concordata con gli utenti, rispetto al numero totale di appuntamenti con gli utenti per la stessa prestazione.

Per tutte le tipologie di utenza e limitatamente agli interventi di esecuzione di lavori semplici, di attivazione della fornitura, di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente e di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, la direttiva fissa per gli appuntamenti personalizzati la fascia di puntualità massima di tre ore. Ciò equivale a dire che per tali prestazioni l'utente può scegliere, all'atto della fissazione dell'appuntamento, se accettare la data proposta dall'esercente per l'effettuazione dell'intervento, ed in tal caso essere tutelato sul tempo massimo entro il quale debba essere effettuata la prestazione richiesta (tempestività), oppure se richiedere un appuntamento personalizzato, e in tal caso essere tutelato sul rispetto della fascia oraria concordata (puntualità).

La direttiva, in sede di prima attuazione, prevede l'applicazione dell'indicatore "grado di rispetto degli appuntamenti", assoggettato a livello generale, solo ai sopralluoghi effettuati ai fini della predisposizione di preventivi per l'esecuzione di lavori semplici. Tale scelta deriva dalla necessità di rendere meno onerosa la registrazione degli appuntamenti da parte dell'esercente, limitando tale obbligo solo ai sopralluoghi effettuati per la predisposizione di preventivi per l'esecuzione di lavori semplici e agli appuntamenti personalizzati per l'effettuazione degli interventi per l'esecuzione di lavori semplici, per l'attivazione della fornitura, per la disattivazione della fornitura e per la riattivazione della fornitura agli utenti morosi che risultano di maggior importanza e frequenza nelle richieste di prestazioni da parte degli utenti.

#### **4.5 Il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità**

La direttiva definisce in modo più accurato, rispetto al documento di consultazione, le modalità di computo per i tempi di effettuazione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, prendendo in esame tutti gli aspetti che possono influenzare i tempi stessi al fine di definire regole univoche di calcolo. Ciò risulta determinante per un corretto calcolo dei tempi di esecuzione delle prestazioni richieste e per assicurare conseguentemente un reale ed uniforme grado di tutela degli utenti.

In particolare il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità:

- non comprende il tempo per l'ottenimento di atti di terzi, ove necessari;
- comprende sia i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza dell'utente che i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che richiedono la presenza dell'utente e per i quali l'utente non abbia richiesto un appuntamento personalizzato.

Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessaria l'effettuazione di un sopralluogo che richiede la presenza dell'utente, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre da:

- la data fissata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora l'appuntamento sia personalizzato;
- la nuova data concordata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora il sopralluogo medesimo non venga effettuato nella data concordata con l'utente e si sia dovuto concordare una nuova data per l'effettuazione del sopralluogo.

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori semplici o di lavori complessi e per l'attivazione della fornitura siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente o la presentazione da parte dello stesso di documenti, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione da parte dell'utente di ultimazione dei lavori e di consegna dei documenti. Tale disposizione risponde all'esigenza, segnalata dagli esercenti, di semplificare le procedure previste dalla nuova disciplina ed in particolare di ridurre il più possibile l'arresto del calcolo dei tempi di esecuzione delle prestazioni richieste e la successiva ripartenza, con appesantimenti di registrazione senza evidenti vantaggi per l'utente. La disposizione ha valore però solo se i lavori e la documentazione a carico dell'utente sono stati indicati nel preventivo accettato dallo stesso.

Nel caso in cui l'utente richieda un appuntamento personalizzato, limitatamente alle richieste per l'esecuzione di lavori semplici, per l'attivazione, per la disattivazione della fornitura o per la riattivazione nel caso di utenti morosi, il tempo di esecuzione della prestazione non deve essere computato. In tal caso infatti l'utente sceglie la puntualità rispetto alla tempestività nell'esecuzione della prestazione e quindi non risulta più significativo il computo del tempo.

#### **4.6 La determinazione degli indennizzi automatici**

Il documento di consultazione è stato diffuso tra i soggetti interessati senza indicazioni quantitative degli indennizzi automatici allo scopo di acquisire osservazioni, commenti e suggerimenti da parte degli stessi.

Nel definire gli indennizzi automatici, l'Autorità ha tenuto conto:

- delle indicazioni quantitative fornite dai soggetti interessati attraverso il procedimento di consultazione sia attraverso comunicazioni scritte che in sede di audizioni;
- delle analisi riportate nel Rapporto sulla qualità del servizio gas nel 1997 nonché nel Rapporto sulla qualità del servizio gas nel 1998; sono stati presi in esame a tal proposito i valori degli indennizzi adottati dagli esercenti ed il numero di indennizzi erogati sia su richiesta dell'utente che in forma automatica.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, la direttiva prevede che l'esercente sia tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo automatico commisurato come di seguito.

Tabella 3 – Entità degli indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

	<b>Utenti con gruppo di misura fino alla classe G 6</b>	<b>Utenti con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25</b>	<b>Utenti con gruppo di misura dalla classe G 40</b>
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	lire 50.000	lire 100.000	lire 200.000
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	lire 50.000	lire 100.000	lire 200.000
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	lire 50.000	lire 100.000	lire 200.000
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	lire 50.000	lire 100.000	lire 200.000
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	lire 50.000	lire 100.000	lire 200.000
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 17, comma 17.1	lire 50.000	lire 100.000	lire 200.000

L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici:

- qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia imputabile all'utente o a terzi;
- qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti eventualmente dovuti all'esercente o qualora l'utente abbia richiesto l'appuntamento personalizzato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto a quella di richiesta della prestazione.

Nel caso in cui l'esercente non rispetti la fascia di puntualità concordata con l'utente per gli appuntamenti personalizzati per l'esecuzione di lavori semplici, per l'attivazione, per la

disattivazione o per la riattivazione della fornitura in caso di utente moroso, all'utente è dovuto un indennizzo automatico. Tale indennizzo, dovuto al mancato rispetto della puntualità, sostituisce quello dovuto per mancato rispetto del tempo massimo previsto dal livello specifico di qualità, e quindi della tempestività nell'eseguire la prestazione richiesta dall'utente.

L'indennizzo per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità deve essere accreditato sulla prima fatturazione utile e comunque entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo individuato dal corrispondente livello specifico, anche mediante rimessa diretta; tale periodo di tempo, infatti, è ritenuto congruo per consentire all'esercente l'effettuazione delle verifiche sulle cause che hanno generato il mancato rispetto dei livelli specifici. Nel caso in cui l'esercente non rispetti questo termine, è previsto che l'indennizzo dovuto all'utente sia aumentato in ragione più che proporzionale.

#### **4.7 La registrazione dei dati e delle informazioni relative alle richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità**

La registrazione dei dati e delle informazioni relative alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità riveste una notevole importanza ai fini di garantire una corretta applicazione della direttiva da parte degli esercenti. Per tale motivo vengono definiti nel dettaglio i dati obbligatori che devono essere contenuti nel registro, costituito da appropriati strumenti anche informatici, che l'esercente deve predisporre.

Il dettaglio a cui si spinge la direttiva nell'individuare gli elementi da introdurre obbligatoriamente nel registro deriva anche dall'esito di controlli, effettuati a campione presso gli esercenti, sul rispetto degli standard di qualità delle Carte dei servizi; nel corso di tali controlli in alcuni casi sono state evidenziate difficoltà nel ricostruire la documentazione relativa a prestazioni richieste dagli utenti dovute anche a carenze nei dati e nelle informazioni registrate.

La direttiva prevede che l'esercente, per ogni richiesta di prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità, con esclusione delle richieste per pronto intervento, debba registrare:

- il codice univoco con cui l'esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche del gruppo di misura e della pressione di fornitura;
- il codice con cui l'esercente individua la prestazione;
- la tipologia di utenza;
- i dati identificativi dell'utente;

- la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche del gruppo di misura e della pressione di fornitura;
- le date di richiesta degli atti di terzi e le date di ottenimento degli atti stessi;
- la data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura dell'utente;
- la data di esecuzione della prestazione;
- la causa dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità;
- il motivo e la data dell'eventuale venire meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;
- il codice dell'eventuale appuntamento personalizzato richiesto dall'utente per l'esecuzione di lavori semplici, per l'attivazione, per la disattivazione o per la riattivazione in caso di utente moroso.

La direttiva prevede che l'esercente, per ogni richiesta di pronto intervento, debba registrare:

- il codice univoco con cui l'esercente identifica la richiesta di pronto intervento;
- il codice con cui l'esercente individua la prestazione di pronto intervento;
- i dati identificativi dell'utente;
- la classificazione della richiesta di pronto intervento in base alle quattro situazioni, dispersione di gas, interruzione di gas, irregolarità della fornitura di gas e danneggiamento di impianti dell'esercente o gestiti dallo stesso;
- la data e l'ora della chiamata telefonica per pronto intervento;
- la data e l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'esercente per il pronto intervento.

La direttiva prevede che l'esercente, per ogni appuntamento personalizzato per l'esecuzione di lavori semplici, per l'attivazione, per la disattivazione o per la riattivazione in caso di utente moroso e, in sede di prima attuazione, per ogni appuntamento concordato con gli utenti ai fini dell'effettuazione di sopralluoghi per preventivazione di lavori semplici, debba registrare:

- il codice univoco con cui l'esercente identifica l'appuntamento;
- il codice univoco con cui l'esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche del gruppo di misura e della pressione di fornitura, a cui si riferisce l'appuntamento;

- la data, l'ora ed il luogo concordati per l'appuntamento; nel caso in cui l'appuntamento sia personalizzato, la data per la quale l'esercente si è reso disponibile ad effettuare l'appuntamento;
- la data e l'ora di presentazione dell'esercente all'appuntamento nel luogo concordato;
- l'eventuale assenza dell'utente all'appuntamento durante la fascia di puntualità;
- la causa dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico relativo alla fascia di puntualità;
- la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento.

L'introduzione di un codice univoco per la richiesta di prestazione, per il tipo di prestazione e per l'appuntamento fissato con l'utente risultano determinanti per poter assicurare la rintracciabilità dei dati e delle informazioni che devono essere conservati in modo ordinato ed aggiornato; tali dati ed informazioni devono essere conservati in modo accessibile per almeno tre anni solari successivi a quello di registrazione.

#### **4.8 L'informazione agli utenti e la comunicazione all'Autorità**

La direttiva prevede tre modalità di informazione agli utenti:

- l'informazione diretta agli utenti che richiedono prestazioni soggette a livelli specifici circa l'esistenza dei livelli specifici stessi e degli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto di tali livelli, nonché delle condizioni previste per il rispetto degli appuntamenti;
- l'informazione, entro il 30 giugno di ogni anno, tramite i documenti di fatturazione (o bollette) circa i livelli specifici e generali di qualità nonché di eventuali ulteriori livelli di qualità definiti dagli esercenti stessi solo se migliorativi per gli utenti;
- l'informazione agli utenti, entro il 30 giugno di ogni anno, dei livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità e del grado di rispetto dei livelli specifici, nonché degli orari di apertura degli sportelli e dei tempi medi di attesa agli sportelli medesimi.

L'esercente è tenuto a comunicare entro il 31 marzo di ogni anno all'Autorità:

- il numero di utenti al 31 dicembre dell'anno precedente suddiviso per tipologia di utenza;

- per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli specifici e generali le informazioni e i dati concernenti le prestazioni effettuate nell'anno precedente;
- per ogni tipologia di utenza i dati relativi agli appuntamenti personalizzati per l'esecuzione di lavori semplici, per l'attivazione della fornitura, per la disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente e per la riattivazione degli utenti morosi, nonché relativi agli appuntamenti fissati per i sopralluoghi per la preventivazione di lavori semplici;
- per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli specifici il numero totale di indennizzi erogati nell'anno precedente e l'importo complessivo;
- per ogni tipologia di utenti, i dati relativi al numero di letture per utente.

L'esercente è inoltre tenuto a comunicare i dati distinguendo tra comuni nei quali il servizio è stato gestito per l'intero anno precedente e comuni nei quali il servizio è stato gestito per una parte dell'anno precedente, mentre non deve comunicare i dati relativi ai comuni in avviamento.

Nel comunicare all'Autorità le informazioni e gli altri dati richiesti, gli esercenti si assumono la responsabilità della veridicità delle informazioni fornite e della verificabilità di tutte le informazioni inviate all'Autorità. La direttiva prevede che l'Autorità proceda alla pubblicazione anche comparativa dei dati forniti dagli esercenti.

In caso di mancato rispetto degli obblighi previsti dalla direttiva o di dichiarazione non veritiera dei dati di qualità, l'Autorità può applicare le sanzioni previste dall'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95.

#### **4.9 I controlli**

L'articolo 2, comma 12, lettera g), della legge n. 481/95 attribuisce all'Autorità funzioni di controllo in merito allo svolgimento dei servizi, con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e di notizie utili. Nel caso in cui sia rilevato un comportamento dell'esercente il servizio lesivo dei diritti degli utenti, il medesimo articolo 2, comma 20, alla lettera d), prevede che l'Autorità possa ordinare la cessazione del comportamento e disporre l'obbligo di corrispondere un indennizzo.

Tali funzioni di controllo e di sanzione potranno essere esercitate con riferimento agli obblighi derivanti per gli esercenti dall'applicazione della direttiva.

#### **4.10 Decorrenza degli obblighi e relazione con il dPCM 18 settembre 1995**

Ai fini di garantire una gradualità nella applicazione della direttiva, la stessa prevede che per gli esercenti, che alla data del 31 dicembre 1999 abbiano un numero di utenti in bassa pressione superiore a 5.000, a partire dall'1 gennaio 2001 decorrono:

- a) gli obblighi di corrispondere all'utente un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 21, comma 21.1;
- b) gli obblighi previsti dall'articolo 27, commi 27.1, 27.2 e 27.4, nonché dagli articoli 28, 29, 30 e 32, relativamente alle prestazioni soggette ai livelli specifici e generali di qualità definiti dagli articoli 21, comma 21.1, e 22, comma 22.1, con esclusione delle richieste di pronto intervento di cui all'articolo 15.

Per tutti gli esercenti, limitatamente alle richieste di pronto intervento, gli obblighi previsti per le richieste di pronto intervento decorrono a partire dall'1 gennaio 2001.

Al termine del periodo di prima attuazione, inteso come il periodo intercorrente tra la data di entrata in vigore della direttiva e il 31 dicembre 2002, l'Autorità si riserva una verifica della presente direttiva e valuta modalità e tempi per estendere l'applicazione della direttiva stessa agli esercenti che alla data del 31 dicembre 1999 abbiano un numero di utenti non superiore a 5.000.

Con l'entrata in vigore della direttiva sono abrogate le disposizioni in contrasto con essa contenute nel decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18 settembre 1995, recante lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 223 del 23 settembre 1995.