

DCO 18/10

**REVISIONE DI ALCUNE DISPOSIZIONI DELLA REGOLAZIONE
DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E DI
MISURA DEL GAS PER IL PERIODO 2009-2012 (RQDG).
INTRODUZIONE DI UNO STANDARD SPECIFICO PER
MANCATA LETTURA DI MISURATORI ACCESSIBILI E DEL
FLUSSO INFORMATIVO SULLE CAUSE DI MANCATA
RACCOLTA**

Documento per la consultazione

*nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 26 settembre 2007, n. 234/07
Mercato di incidenza: gas*

7 giugno 2010

Premessa

Il presente documento per la consultazione formula proposte per la revisione di alcune disposizioni in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas previste dal testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (di seguito: RQDG), approvata dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) con la deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 e s.m.i.. Il documento presenta inoltre una proposta di modifica all'Allegato A (Appendice 1) alla deliberazione 5 giugno 2009, ARG/gas 64/09 al fine di introdurre uno standard specifico per mancata lettura dei misuratori. Tali proposte tengono conto sia dell'evoluzione del quadro regolatorio in tema di misura e delle relative previsioni sia dell'esperienza derivante dall'attuazione della regolazione sia di alcune criticità rilevate dall'Autorità.

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

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro il **15 luglio 2010**.*

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

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

E' preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio telematico interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità: <http://www.autorita.energia.it>.

In alternativa, i soggetti interessati possono inviare osservazioni e commenti al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta:

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Consumatori e Qualità del Servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.313/263
fax: 02-65565.230
e-mail: consumatori@autorita.energia.it
<http://www.autorita.energia.it>**

INDICE

1. Introduzione	4
Parte I: Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione e misura del gas	5
2. Contesto normativo di riferimento	5
3. Le proposte di modifica in tema di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas	7
<i>Definizione di impianto di distribuzione</i>	7
<i>Rafforzamento delle misure da attuare per la gestione delle attività di pronto intervento</i>	8
<i>Termini di rettifica della comunicazione dei dati</i>	10
<i>Modifiche degli ambiti di riferimento ai fini dei recuperi di sicurezza</i>	11
<i>Effetti economici delle verifiche ispettive dei dati di sicurezza</i>	13
<i>Altre modifiche alla RQDG</i>	15
Parte II: La gestione degli appuntamenti per l'esecuzione delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas naturale	17
4. Contesto normativo di riferimento	17
5. Proposte di integrazione della regolazione della qualità commerciale	19
<i>Il tempo massimo a disposizione del venditore</i>	21
<i>L'appuntamento proposto dal distributore</i>	24
<i>Le prestazioni di ambito</i>	26
Parte III: Qualità dei servizi commerciali nella raccolta della misura del gas	31
6. Contesto normativo	31
<i>Ragioni dell'intervento</i>	34
7. Proposte in tema di raccolta della misura e di conseguenti livelli specifici di qualità	35
<i>Definizione dello standard specifico ed ambito di applicazione</i>	35
<i>Obblighi di registrazione e comunicazione</i>	36
<i>Destinatario dell'indennizzo automatico per il caso di contratto di vendita a condizioni di mercato libero</i>	38
<i>Uniformazione dell'importo dell'indennizzo automatico</i>	39
<i>Flusso informativo relativo alle cause riferibili al fallimento del tentativo di rilevazione del dato di misura</i>	39
8. I tempi di attuazione del provvedimento	41

Introduzione

- 1.1 L'Autorità con la deliberazione 26 settembre 2007, n. 234/07 (di seguito: deliberazione n. 234/07) ha avviato il procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi di distribuzione, vendita e misura del gas per il terzo periodo di regolazione (dall'1 gennaio 2009 al 31 dicembre 2012).
- 1.2 Con la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08, che ha approvato la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (di seguito: RQDG), come successivamente modificata ed integrata, sono state rafforzate e confermate le disposizioni inerenti alla regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas previgente. Ad eccezione di alcune modifiche necessarie a dare attuazione ad alcuni elementi richiamati di seguito brevemente, in generale le misure introdotte non hanno previsto novità sostanziali rispetto a quanto stabilito dalla delibera 29 settembre 2004, n. 168/04 (di seguito: deliberazione n. 168/04), per il precedente periodo regolatorio. Le disposizioni sono state sviluppate, infatti, assicurando la prosecuzione coerente con la regolazione del periodo precedente.
- 1.3 Nel settore del gas naturale, l'Autorità, con deliberazione 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08 (di seguito: deliberazione ARG/gas 159/08), ha, tra le altre previsioni, posto a carico del distributore l'attività di misura dei punti di riconsegna del gas naturale. Conseguentemente, con deliberazione 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 (di seguito: deliberazione ARG/gas 64/09), come modificata dalla deliberazione 5 giugno 2009, ARG/gas 69/09 (di seguito: deliberazione ARG/gas 69/09), l'Autorità ha adottato, nell'ambito del "Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane" (di seguito: "TIVG"), specificamente nella Sezione 2 dello stesso, le "Disposizioni in materia di misura e disponibilità dei dati". Tali previsioni regolano le modalità di rilevazione e di archiviazione delle misure nei punti di riconsegna e gli obblighi di messa a disposizione dei dati di misura da parte delle imprese di distribuzione. In particolare, ai sensi dell'art. 14, comma 14.1, del TIVG, sono previste le tempistiche che l'impresa di distribuzione deve rispettare per l'esecuzione del tentativo di raccolta della misura del gas naturale riconsegnato, in accordo ai consumi annui associati ai singoli punti di riconsegna; ai sensi dell'art. 15 del TIVG, inoltre, sono prescritte le modalità e le tempistiche per la messa a disposizione, da parte dell'impresa di distribuzione a favore di ciascun esercente la vendita, dei dati di misura in esito ai tentativi di raccolta effettuati con riferimento a ciascun punto di riconsegna servito dal medesimo esercente la vendita.
- 1.4 Con la ricordata deliberazione ARG/gas 69/09 sono state inoltre apportate modifiche alla stessa deliberazione 18 ottobre 2001, n. 229/01 (di seguito: deliberazione n. 229/01) ed è stato avviato un procedimento ai fini della formazione di provvedimenti in materia di definizione di uno standard specifico di qualità relativo alla mancata raccolta della misura da parte delle imprese di distribuzione in caso di misuratore accessibile. In aggiunta con la deliberazione 8

gennaio 2008, GOP 1/10, l’Autorità ha adottato il “Piano strategico triennale 2010-2013 dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas” (di seguito: Piano strategico triennale 2008-2010) nel quale ha ribadito l’obiettivo strategico relativo allo sviluppo dei livelli di qualità dei servizi.

- 1.5 Il presente documento per la consultazione formula proposte integrative della disciplina vigente, anche alla luce degli esiti di un primo periodo di attuazione della RQDG, ed è così strutturato:
- a) la prima parte è dedicata alla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione e misura del gas;
 - b) la seconda parte è dedicata alla qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas, con particolare riferimento:
 - i) alla disciplina degli appuntamenti;
 - ii) all’introduzione, per tutti i punti di riconsegna in bassa pressione, di un livello di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale, nella forma di standard specifico in materia di raccolta della misura;
 - iii) all’introduzione di una previsione relativa alla trasmissione dal distributore al venditore, per tutti i punti di riconsegna di gas naturale, delle cause di mancata raccolta della misura.
- 1.6 Al fine di ottenere la massima partecipazione dei soggetti interessati, il documento è completato dalla:
- a) Appendice A, riportante la versione preliminare con le modifiche e/o integrazioni proposte della RQDG;
 - b) Appendice B, riportante la versione preliminare con le modifiche e/o integrazioni proposte delle “Disposizioni in tema di standard di comunicazione per gli operatori del settore del gas” (di seguito: Disposizioni in tema di standard di comunicazione), approvate con la deliberazione 18 dicembre 2006, n. 294/06.

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

Contesto normativo di riferimento

- 1.7 La vigente regolazione prevede un sistema di incentivi e penalità a cui con gradualità accederanno obbligatoriamente tutti i distributori di gas naturale con riferimento ai clienti finali al 31 dicembre del 2007 (articolo 32, comma 32.1 della RQDG). Oltre a favorire l’eliminazione delle dispersioni di gas sulle reti ed aumentare il numero delle misure del grado di odorizzazione del gas, l’attuale disciplina ha rafforzato le misure già previste per l’attività di pronto intervento garantendo una maggiore omogeneità di comportamento tra le imprese distributrici.

- 1.8 L'Autorità, infatti, ha previsto l'adeguamento del servizio di pronto intervento ai requisiti precedentemente previsti per le imprese distributrici che aderivano volontariamente al sistema degli incentivi. In particolare è stato reso obbligatorio dal 1° luglio 2009 per le imprese distributrici di gas naturale un sistema di registrazione vocale delle telefonate tramite il quale garantire l'ascolto a posteriori dell'intera conversazione tra il chiamante, l'operatore di centralino di pronto intervento e gli operatori di pronto intervento. La registrazione vocale riguarda entrambe le fasi nel caso in cui la conversazione tra il chiamante e l'operatore di pronto intervento sia preceduta da una prima fase di conversazione tra chiamante e operatore di centralino di pronto intervento. La tracciatura delle chiamate consente all'Autorità di effettuare controlli successivi circa le modalità di accesso da parte del cliente finale al servizio di pronto intervento dell'impresa distributtrice.
- 1.9 Le novità più rilevanti introdotte riguardano la gradualità di decorrenza dell'attuazione obbligatoria del sistema dei recuperi di sicurezza, la scelta dell'ambito provinciale di impresa come base di applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza, il calcolo dei parametri di ambito provinciale a partire da quelli calcolati a livello di impianto di distribuzione.
- 1.10 Sono inclusi nell'ambito provinciale di impresa solo gli impianti di distribuzione per i quali vi sia almeno un comune servito che, per l'intero anno di riferimento, non sia stato in periodo di avviamento o in periodo di subentro.
- 1.11 Gli ambiti provinciali di impresa vengono definiti dall'Autorità con riferimento all'anno di prima partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza e con validità per l'intero periodo regolatorio. Tuttavia, in occasioni di modifiche dell'ambito in esito e per effetto di scadenze o rinnovi di concessione a livello comunale, l'Autorità adotta i provvedimenti di ridefinizione del livello di partenza per gli anni restanti del periodo.
- 1.12 L'Autorità, in vista della graduale estensione a tutti i distributori del sistema di incentivi/penalità per recuperi di sicurezza, ha poi previsto una procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive relative ai dati di sicurezza trasmessi dalle imprese distributrici.
- 1.13 Nella fase di attuazione della regolazione, che nel complesso ha mostrato di essere adeguata, si sono evidenziate alcune criticità limitate ai seguenti aspetti:
- definizione di impianto di distribuzione;
 - risposta dell'operatore di centralino di pronto intervento al chiamante nonché introduzione delle definizioni di operatore di centralino di pronto intervento e operatore di pronto intervento;
 - ridefinizione del livello di partenza in occasioni di variazioni dell'ambito provinciale;
 - rettifica dei dati della sicurezza e continuità e la qualità commerciale;
 - effetti economici delle incongruenze riscontrate in sede di verifica ispettiva dei dati di sicurezza trasmessi dalle imprese che partecipano al sistema incentivante i recuperi di sicurezza.

Le proposte di modifica in tema di sicurezza e continuità del servizio di distribuzione gas

Definizione di impianto di distribuzione

- 1.14 La regolazione introdotta dall'Autorità definisce un impianto di distribuzione come *“una rete di gasdotti locali, integrati funzionalmente, per mezzo dei quali è esercitata l'attività di distribuzione; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme dei punti di consegna e/o dei punti di interconnessione, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di riconsegna e dai gruppi di misura; l'impianto di distribuzione è gestito da un'unica impresa distributrice.”*
- 1.15 La definizione, contenuta nella RQDG, fa quindi riferimento ad un insieme di elementi fra loro interconnessi. Le reti di distribuzione possono essere collegate tra loro anche in maniera complessa e vi sono casi di impianti di distribuzione sezionabili, tramite appositi organi, in modo da dare origine a reti separate. Tuttavia, se gli elementi di sezionamento sono mantenuti aperti, la rete interessata può essere gestita come un unico impianto di distribuzione.
- 1.16 L'impianto di distribuzione rappresenta l'elemento per il quale l'impresa distributrice è tenuta a rispettare gli obblighi previsti nella RQDG. Infatti, ai sensi dell'articolo 2, comma 2.1, l'impresa ha l'obbligo di rispettare le disposizioni per ogni impianto di distribuzione. Inoltre, è tenuta a comunicare all'Autorità, per ciascun impianto di distribuzione, le informazioni e i dati previsti all'articolo 31, dal comma 31.2 al comma 31.8. Più specificatamente, in riferimento all'impianto di distribuzione, l'impresa è tenuta a comunicare i dati relativi alla consistenza di rete, all'attività di ispezione delle reti, alla protezione catodica, all'odorizzazione del gas distribuito, alle attività di pronto intervento e alle interruzioni.
- 1.17 In aggiunta a quanto suesposto, l'elemento innovativo dell'attuale regolazione, previsto all'articolo 32, comma 32.3, della RQDG, è la scelta dell'ambito provinciale di impresa come base di applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza. Ad ogni ambito possono appartenere più impianti ricadenti alla stessa provincia; l'impresa ha la facoltà accorpate in un unico ambito provinciale altri ambiti provinciali, purché appartenenti alla stessa regione e con numero di clienti finali allacciati non superiore a 25.000 alla data del 31 dicembre 2007, dandone comunicazione all'Autorità entro 31 marzo del 2009 o del primo anno di partecipazione, se successivo. Il calcolo dei parametri di ambito provinciale avviene a partire da quelli calcolati a livello di impianto di distribuzione.
- 1.18 A differenza del sistema volontario previgente, la nuova regolazione prevede che la partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza debba riguardare tutti gli impianti di distribuzione gestiti dall'impresa distributrice. È quindi fondamentale ricostruire per ogni impianto di distribuzione, per il periodo di

interesse, l'intero percorso di miglioramento o, viceversa, il mancato raggiungimento del miglioramento predefinito dall'Autorità.

- 1.19 L'Autorità, ravvisando l'esigenza di meglio specificare la definizione di impianto di distribuzione, propone di integrare l'attuale definizione di impianto di distribuzione considerando l'eventuale presenza di elementi di sezionamento. Si propone in particolare che, ai fini dell'attuazione di quanto previsto dalla RQDG, un impianto interconnesso venga considerato un unico impianto solo nel caso in cui tutti gli organi di sezionamento vengano mantenuti aperti per l'intero anno di riferimento e venga utilizzato uno stesso odorizzante.

Spunti per la consultazione

- Q.1** *Si condivide la proposta di integrazione della definizione dell'impianto di distribuzione? Se no, per quali motivi?*
- Q.2** *Si intravedono particolari criticità? Se sì, quali?*

Rafforzamento delle misure da attuare per la gestione delle attività di pronto intervento

- 1.20 Il servizio di pronto intervento gas costituisce un servizio essenziale per la sicurezza dei cittadini e dei clienti finali del gas. Solo attraverso di esso, se svolto tempestivamente e nel rispetto sia delle disposizioni stabilite in materia dall'Autorità nella RQDG, che delle Linee Guida predisposte del Comitato Italiano Gas e pubblicate dall'Uni, si possono evitare incidenti da gas che potrebbero avere conseguenze molto gravi.
- 1.21 L'Autorità ha previsto con l'articolo 26, comma 26.1, del Testo integrato della qualità dei servizi gas approvato con la deliberazione n. 168/04, in capo alle imprese distributrici di gas, una serie di obblighi relativi al servizio di pronto intervento, e fra l'altro, alla lettera a), l'obbligo di dotarsi di *"adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia"*. Con l'articolo 25, comma 25.1, della RQDG l'Autorità ha sostanzialmente confermato la disposizione e inoltre ha introdotto l'obbligo, in vigore dall'1 luglio 2009, di registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute dal centralino di pronto intervento.
- 1.22 Con deliberazione VIS 56/09 l'Autorità ha approvato un programma di verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione di gas naturale in materia di recuperi di sicurezza del servizio relativi all'anno 2008. Le verifiche ispettive avevano lo scopo di verificare la corretta applicazione della deliberazione n. 168/04 da parte delle imprese di distribuzione di gas naturale, che avevano aderito volontariamente al meccanismo incentivante i recuperi di sicurezza definito dal Testo integrato. Gli esiti delle verifiche hanno messo in evidenza alcune criticità inerentemente all'attività di pronto intervento.

- 1.23 Parallelamente alle precedenti verifiche, ai sensi della deliberazione VIS 12/09, sono stati effettuati dei controlli nei confronti di imprese distributrici di gas mediante chiamate telefoniche al servizio di pronto intervento e successive verifiche ispettive con sopralluogo presso le imprese distributrici scelte in base agli esiti dei predetti controlli. La prima fase era finalizzata a controllare le modalità di accesso da parte del cliente finale al servizio di pronto intervento dell'impresa distributtrice, la seconda a controllare il rispetto degli obblighi in tema di pronto intervento gas di cui al Testo integrato della qualità dei servizi gas e alla RQDG. Anche questa seconda tipologia di controllo ha evidenziato alcune criticità circa l'attività di pronto intervento, meglio precisate al successivo paragrafo 3.13.
- 1.24 Un elemento di particolare preoccupazione, fra l'altro, è costituito dall'inadeguatezza, riscontrata in alcune chiamate, delle risposte del centralino di pronto intervento o dalle disfunzioni in genere dello stesso. Tali criticità sono da ricondurre alla gestione delle risorse umane, materiali e tecnologiche messe a disposizione dall'impresa distributtrice per far fronte alle richieste di pronto intervento. Il riscontro delle precedenti carenze, insieme ad altro, ha indotto l'Autorità ad emanare le deliberazioni VIS 142/09 e VIS 143/09 contenenti l'avvio di istruttorie formali in tema di pronto intervento.
- 1.25 Con la deliberazione ARG/gas 14/10 l'Autorità ha definito, per l'anno 2008 gli incentivi per recuperi di sicurezza da riconoscere alle imprese distributrici di gas naturale che hanno aderito volontariamente al meccanismo di incentivazione definito dall'Autorità per promuovere i miglioramenti nella sicurezza del servizio. La determinazione dei recuperi di sicurezza è avvenuta anche a seguito delle verifiche ispettive per l'effettuazione delle quali è risultato fondamentale il rispetto degli obblighi di servizio in tema di pronto intervento gas. In attesa degli esiti del procedimento avviato con deliberazione VIS 142/09 è stata prevista per un'impresa distributtrice, la sospensione dell'erogazione degli incentivi per i recuperi di sicurezza per l'anno 2008, nonché la sospensione della partecipazione volontaria al sistema incentivante i recuperi di sicurezza per l'anno 2009 in attesa degli esiti del procedimento avviato.
- 1.26 Le attività istruttorie in corso e quelle ispettive condotte dall'Autorità nel 2009 nell'ambito del procedimento di approvazione degli incentivi per recuperi di sicurezza nel 2008, hanno evidenziato la fondamentale importanza del centralino di pronto intervento. È, di fatto, l'elemento basilare delle attività connesse con la sicurezza della distribuzione di gas. Tutto ciò premesso, l'Autorità ritiene opportuno rafforzare ulteriormente gli obblighi per l'impresa distributtrice mediante l'introduzione dell'obbligo per il distributore di fornire al cliente finale, laddove necessario, le istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento. La nuova misura ha, in aggiunta, l'intento di spingere verso una maggiore omogeneità del comportamento delle imprese di distribuzione e prevenire comportamenti che potrebbero determinare gravi rischi per la sicurezza dei cittadini e dei clienti finali di gas.
- 1.27 L'Autorità, infatti, ritiene fondamentale la gestione dei primi momenti della conversazione telefonica con un cliente finale che potenzialmente potrebbe

segnalare un pericolo per la propria e l'altrui incolumità. Inoltre, va precisato che l'operatore di centralino di pronto intervento deve essere in grado di gestire la chiamata cercando di approfondire la natura della segnalazione. Gli elementi acquisiti durante la conversazione, inoltre, devono essere tali da consentire all'operatore di decidere se è il caso di inviare una squadra di pronto intervento.

1.28 Sempre per garantire una maggiore omogeneità di comportamento delle imprese di distribuzione, l'Autorità ritiene opportuno introdurre le definizioni di operatore di centralino e operatore di pronto intervento. L'introduzione delle definizioni è utile anche per l'effettuazione dei controlli telefonici e delle verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento ai sensi della deliberazione 7 aprile, VIS 19/10. Al fine di meglio specificare i ruoli del personale dell'azienda coinvolto nella gestione del pronto intervento vengono proposte le seguenti definizioni:

- a) "operatore di centralino" è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- b) "operatore di pronto intervento" è la persona che ha la responsabilità di intervenire sul luogo oggetto della chiamata stessa in caso di pronto intervento.

1.29 Al fine di garantire la massima tempestività di intervento, l'Autorità ritiene infine essenziale che nei 60 minuti entro i quali arrivare sul luogo di chiamata per pronto intervento venga ricompreso anche l'eventuale tempo di attesa in linea prima della effettiva conversazione con l'operatore.

Spunti per la consultazione

Q.3 *Si condivide la proposta di rafforzamento degli obblighi previsti per la gestione delle chiamate del pronto intervento e l'omogeneizzazione dei comportamenti delle imprese di distribuzione? Se no, per quali motivi?*

Q.4 *Si condividono le definizioni proposte? Se no, per quali motivi?*

Termini di rettifica della comunicazione dei dati

1.30 La legge 14 novembre 1995, n. 481/95 individua tra le finalità dell'Autorità la tutela degli interessi dei consumatori. Per il raggiungimento di tali finalità, l'Autorità dispone di funzioni e poteri di regolazione e vigilanza del settore. Al fine di poter svolgere la funzione della vigilanza l'Autorità ha previsto con gli articoli 31 e 55 della RQDG che le imprese distributrici comunichino entro il 31 marzo di ogni anno i dati relativi alla sicurezza e continuità e alla qualità commerciale relativi all'anno precedente. Il mancato rispetto degli obblighi di comunicazione costituisce presupposto per l'eventuale avvio di istruttoria formale volta all'adozione di un provvedimento di cui all'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95. I dati in questione sono sottoposti a verifica ai fini della determinazione dei recuperi di sicurezza (erogazione degli incentivi o penalità entro l'anno successivo rispetto a quello per il quale trova applicazione il sistema incentivante), dell'accertamento del rispetto degli obblighi, della determinazione

degli elementi necessari per l'effettuazione dei consueti controlli ed ispezioni, delle pubblicazioni periodiche dell'Autorità.

- 1.31 L'esigenza di regolare le modalità di rettifica della comunicazione dei dati è testimoniata da un lato dalle ripetute richieste di rettifica pervenute all'Autorità e dall'altro dalla necessità di rendere la base dati non soggetta a frequenti variazioni che di fatto rendono più difficoltosa l'attività di vigilanza e controllo.
- 1.32 L'Autorità ritiene pertanto che debbano essere individuati i termini, i criteri per la concessione della rettifica della comunicazione dei dati e debba essere determinata una tempistica di riferimento. In particolare l'Autorità ritiene utile fissare una "finestra" di tempo messa a disposizione dell'impresa di distribuzione che volesse farne uso. Nel caso di comunicazione integrativa l'impresa di distribuzione deve evidenziare quali siano gli elementi interessati dalla rettifica con riferimento alla dichiarazione originaria oggetto di aggiornamento. L'Autorità precisa che il presupposto per poter presentare la comunicazione integrativa è che sia stata validamente presentata la dichiarazione originaria nei termini, nei modi e nel rispetto del termine della scadenza indicati nella RQDG.
- 1.33 L'Autorità propone che la richiesta di rettifica deve essere effettuata:
- a) dal legale rappresentante dell'impresa distributrice o da persona delegata mediante gli opportuni strumenti informatici messi a disposizione dell'Autorità;
 - b) nel periodo che decorre dal 1° maggio al 31 maggio di ogni anno;
 - c) con evidenza dei dati che verranno modificati e con la motivazione che ne giustifica la modifica.
- 1.34 Fatte salve le previsioni di cui all'articolo 2, comma 20, della legge n. 481/95 la Direzione consumatori e qualità del servizio (di seguito: DCQS) valutata la motivazione, comunicherà al soggetto interessato entro il 15 giugno l'autorizzazione alla modifica o il diniego.

Spunti per la consultazione

Q.5 *Si condividono le proposte di integrazione dell'obbligo della comunicazione dei dati ai sensi degli articoli 31 e 55 della RQDG in tema di rettifica dei dati? Se no, per quali motivi?*

Modifiche degli ambiti di riferimento ai fini dei recuperi di sicurezza

- 1.35 La RQDG prevede all'articolo 32, comma 32.3, che gli incentivi e le penalità derivanti dall'applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza siano calcolati su base "ambito provinciale di impresa" e che possano essere inclusi nell'ambito provinciale di impresa solo gli impianti di distribuzione per i quali vi sia almeno un comune servito che, per l'intero biennio di riferimento, non sia stato in periodo di avviamento o in periodo di subentro (l'indicazione nella RQDG "anno di riferimento", anziché "biennio di riferimento" è da attribuirsi ad un mero errore materiale).

- 1.36 Il comma 32.3 prevede inoltre, come regola generale, che gli ambiti provinciali di impresa vengano definiti dall’Autorità con riferimento all’anno di prima partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza e con validità per l’intero periodo regolatorio.
- 1.37 L’articolo 32, comma 32.10, della RQDG prevede tuttavia che “*qualora per effetto di scadenze o rinnovi di concessione a livello comunale*” il numero di clienti finali di un ambito provinciale di impresa vari più del 25% (in aumento o in diminuzione) rispetto all’anno precedente, l’impresa distributrice interessata segnali la variazione all’Autorità affinché vengano ridefiniti i livelli di partenza e tendenziali per gli anni restanti del periodo regolatorio.
- 1.38 Su sollecitazione di alcuni distributori interessati, l’Autorità intende chiarire, tramite una riformulazione del citato comma 32.10, che la *ratio* della disposizione è quella di applicare il criterio della variazione del 25% a tutti i possibili casi di evoluzione degli ambiti provinciali di impresa, qualunque ne sia la causa. L’attuale formulazione, che considera solo le “*scadenze o rinnovi di concessione a livello comunale*” appare infatti troppo restrittiva e non contempla i cambiamenti dell’ambito provinciale derivanti da fusioni, acquisizioni, cessioni di aziende ed i casi di conclusione dei periodi di avviamento e di subentro.
- 1.39 Inoltre, dal momento che l’Autorità è in grado di riscontrare l’eventuale modifica del numero dei clienti finali degli ambiti provinciali tramite l’elaborazione dei dati di sicurezza trasmessi annualmente dai distributori, si ritiene opportuno eliminare la previsione che le eventuali variazioni superiori al 25% debbano essere segnalate espressamente all’Autorità dal distributore.
- 1.40 Al fine di chiarire le modalità di applicazione delle disposizioni in materia di incentivi nel caso di variazioni degli ambiti provinciali, si prenda a titolo di esempio il caso di un distributore che partecipi per la prima volta al sistema dei recuperi di sicurezza per l’anno di riferimento 2009 e che gestisca un unico ambito provinciale di impresa per il quale siano stati fissati dall’Autorità i livelli di partenza e tendenziali sulla base dei dati 2007 e 2008.
- 1.41 Si supponga che in sede di fissazione dei livelli di partenza e tendenziali uno degli impianti sia stato escluso dall’ambito provinciale di riferimento in quanto nel 2007 non serviva almeno un comune a regime. Si supponga altresì che in entrambi gli anni 2008 e 2009 l’impianto servisse invece almeno un comune a regime. Sono possibili due scenari:
- l’inserimento dell’impianto nell’ambito provinciale di riferimento non modifica il numero complessivo dei clienti finali dell’ambito al 31 dicembre 2008 di oltre il 25% rispetto al numero complessivo dei clienti finali dell’ambito stesso (senza l’impianto considerato) al 31 dicembre 2007: in tal caso i dati relativi all’impianto vengono considerati ai fini del calcolo del livello effettivo 2008–2009 ma i livelli di partenza e tendenziali già definiti dall’Autorità non vengono modificati;
 - l’inserimento dell’impianto nell’ambito provinciale di riferimento modifica il numero complessivo dei clienti finali dell’ambito al 31 dicembre 2008 di oltre il 25% rispetto al numero complessivo dei clienti finali dell’ambito stesso (senza l’impianto considerato) al 31 dicembre 2007: in tal caso i livelli di

partenza e tendenziali 2007 – 2008 già definiti vengono utilizzati solo per il primo anno di partecipazione (2009) ed i dati relativi all'impianto non vengono considerati ai fini del calcolo del livello effettivo 2008–2009. L'Autorità ridefinisce i nuovi livelli di partenza e tendenziali dell'ambito provinciale per gli anni successivi sulla base dei dati 2008–2009 (compresi quelli dell'impianto in oggetto). I dati dell'impianto contribuiranno al calcolo del livello effettivo dell'ambito per i bienni 2009–2010 e successivi.

- 1.42 Un ulteriore elemento che si ritiene meritevole di attenzione è la seguente previsione contenuta all'articolo 32, comma 32.3 della RQDG: *“L'impresa distributrice ha facoltà di accorpate in un unico ambito provinciale di impresa altri ambiti provinciali di impresa con numero di clienti finali allacciati non superiore a 25.000 alla data del 31 dicembre 2007, purché appartenenti alla stessa regione, dandone comunicazione all'Autorità entro 31 marzo del 2009 o del primo anno di partecipazione, se successivo.”*.
- 1.43 Si ritiene opportuno prevedere che la data alla quale fare riferimento ai fini della verifica del numero dei clienti finali non sia il 31 dicembre 2007 bensì il 31 dicembre dell'anno precedente a quello di prima partecipazione.

Spunti per la consultazione

Q.6 *Si condivide la proposta dell'Autorità in tema accorpamento degli ambiti di riferimento con clienti finali allacciati non superiore a 25.000?*

Effetti economici delle verifiche ispettive dei dati di sicurezza

1.44 Ai fini della determinazione degli effetti economici in esito all'effettuazione di una verifica ispettiva dei dati di sicurezza trasmessi dalle imprese distributrici che partecipano al sistema incentivante, l'Autorità ha definito all'articolo 32, comma 32.23, della RQDG, un indicatore di congruità (I_C) pari al rapporto, moltiplicato per cento e con arrotondamento al secondo decimale, tra il numero delle non congruità riscontrate negli eventi di sicurezza facenti parte del campione esaminato nella verifica ispettiva ed il numero totale degli eventi di sicurezza facenti parte del campione esaminato. Gli effetti economici prodotti dal valore di I_C riscontrato a seguito delle verifiche ispettive sono definiti nello stesso articolo 32, comma 32.23, e sono determinati in funzione del valore dell'indicatore I_C . I diversi valori del parametro sono riepilogati in tabella 1.

Tabella 1: Effetti economici

Percentuale delle non congruità nel campione (I_C)	Nel caso di incentivo	Nel caso di penalità
minore del 5%	Nessuna riduzione dell'incentivo	Nessuna maggiorazione

		delle penalità
compreso tra il 5% ed il 30%, estremi compresi	<p>Riduzione percentuale (a livello di ambito provinciale) individuata con la formula lineare (con arrotondamento al terzo decimale) $y=4x-20$ dove x è il valore dell'indicatore I_c tra i seguenti estremi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nessuna riduzione in corrispondenza del 5% di non congruità - 100% di riduzione in corrispondenza del 30% di non congruità 	<p>Maggiorazione percentuale della penalità (a livello di ambito provinciale) individuata con la formula lineare tra i seguenti estremi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nessuna maggiorazione in corrispondenza del 5% di congruità - 100% di maggiorazione in corrispondenza del 30% di congruità
maggiore del 30%	<p>Non viene erogato alcun incentivo e si applica una penalità (a livello di ambito provinciale) pari al 50% dell'incentivo spettante; la penalità avrà comunque un tetto massimo (non potrà essere in ogni caso maggiore del valore massimo delle penalità calcolate ai sensi del comma 32.14)</p>	<p>Raddoppio della penalità; la penalità avrà comunque un tetto massimo (non potrà essere in ogni caso maggiore del valore massimo delle penalità calcolate ai sensi del comma 32.14)</p>

- 1.45 Le verifiche ispettive, con riferimento ad un impianto di distribuzione, possono essere effettuate con riferimento alla componente dispersione e/o alla componente dell'odorizzazione. L'attuale regolazione prevede che gli elementi di non congruità riscontrati possano determinare una riduzione o una penalità rispetto agli incentivi totalizzati con riferimento all'intero ambito provinciale.
- 1.46 Al fine di meglio chiarire l'impatto degli effetti economici, l'Autorità ritiene opportuno, con riferimento all'ambito di appartenenza dell'impianto di distribuzione sottoposto a verifica ispettiva, di precisare che tali effetti si riferiscono alla sola componente per la quale l'attività ispettiva ha riscontrato le non congruità.

Spunti per la consultazione

Q.7 *Si condivide, con riferimento all'intero ambito provinciale a cui appartiene l'impianto, la proposta di circoscrivere l'effetto economico alla componente sottoposta a verifica ispettiva? Se no, per quali motivi?*

Altre modifiche alla RQDG

- 1.47 In tema di recuperi di sicurezza e di pronto intervento l'Autorità, sulla base della prima attuazione, ha ritenuto di formulare chiarimenti¹. In particolare, l'Autorità ha fornito ulteriori precisazioni circa la possibilità di effettuare le misure del grado di odorizzazione mediante gascromatografo fisso e, con riferimento alla gestione dei recapiti di pronto intervento, le indicazioni da seguire in presenza di bilinguismo e di pronto intervento di altri servizi diversi da quello gas.
- 1.48 Sempre con riferimento all'attività di pronto intervento e, in particolare alla registrazione garantita delle chiamate, l'Autorità intende precisare gli elementi necessari a rendere la registrazione sequenziale ed inalterabile. Al fine di specificare gli elementi l'Autorità propone di integrare l'attuale definizione con la registrazione dell'ora, minuti e secondi della risposta anche se effettuata da risponditore automatico e l'ora e minuti e secondi di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento, o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima della conversazione. La registrazione va garantita per tutte le chiamate.
- 1.49 La disciplina dei recuperi di sicurezza ha previsto, all'articolo 32, comma 32.17, un meccanismo incentivante gli investimenti innovativi in tema di telecontrollo dei gruppi di riduzione finale con il collegamento degli incentivi al numero di gruppi di riduzione finale sottoposto a telecontrollo. Coerentemente con quanto previsto dall'articolo 32 è stata introdotta la seguente definizione di gruppo di riduzione finale ovvero un "gruppo di riduzione finale" è:
- a) un gruppo di riduzione avente la funzione di ultima riduzione della pressione per alimentare i clienti finali attraverso una rete di bassa pressione;
 - b) un gruppo di riduzione avente la funzione di riduzione della pressione per alimentare una rete in media pressione che alimenta clienti finali alimentati singolarmente in bassa pressione.
- 1.50 Alcune imprese hanno segnalato la necessità di precisare dei criteri quali gruppi di riduzione possono beneficiare del meccanismo incentivante di cui sopra. L'Autorità all'articolo 23, comma 23.2, ha ritenuto di considerare, al fine della fissazione dell'obbligo di dotare ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea, una portata nominale maggiore di KW 1.200 (milleduecento) con riferimento al potere calorifico superiore.

¹ Per ulteriori approfondimenti si rinvia ai chiarimenti pubblicati sul sito dell'Autorità all'indirizzo <http://www.autorita.energia.it/it/schede/O/faq-120-08.htm>.

1.51 L'Autorità propone di introdurre, con riferimento al meccanismo incentivante di cui sopra, delle soglie di portata. In particolare, ai fini della quantificazione del fattore incentivante $\varepsilon_{p,k}$, calcolato come il rapporto tra il numero dei gruppi di riduzione finale con telecontrollo ed il numero totale dei gruppi di riduzione finale, l'Autorità propone di considerare che i gruppi di riduzione finale siano, in genere, i gruppi con una portata nominale maggiore a 1.200 kW.

Spunti per la consultazione

Q.8 *Si condividono le proposte di dettaglio formulate in tema di pronto intervento?*

Q.9 *Si condividono le proposte di dettaglio formulate con riferimento al meccanismo incentivante gli investimenti innovativi per il telecontrollo dei gruppi di riduzione finale?*

Parte II: La gestione degli appuntamenti per l'esecuzione delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas naturale

Contesto normativo di riferimento

- 4.1 Il tema degli appuntamenti è stato oggetto di regolazione sin dalla prima direttiva emanata in materia di qualità commerciale, ovvero la deliberazione 2 marzo 2000, n. 47/00, sia con riferimento al momento della fissazione dell'appuntamento che del suo rispetto da parte dei soggetti interessati. La disciplina proponeva già la distinzione tra appuntamento concordato ed appuntamento personalizzato; quest'ultimo caratterizzato come l'appuntamento fissato, su richiesta dell'utente, in data successiva a quella proposta dall'esercente. All'atto della fissazione dell'appuntamento, quindi, l'utente poteva scegliere se accettare la data proposta dall'esercente per l'intervento, ed in tal caso essere tutelato sul tempo massimo di effettuazione della prestazione richiesta, oppure se richiedere un appuntamento personalizzato, preferendo un profilo di puntualità, ossia il rispetto della fascia oraria concordata.
- 4.2 Inoltre, sempre a partire dall'1 gennaio 2001, l'esercente è stato tenuto al rispetto di un livello:
- a) specifico, per l'indicatore "fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente", definito come il periodo di tempo 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 e posto pari a 3 ore per i personalizzati;
 - b) generale, per l'indicatore "grado di rispetto degli appuntamenti con l'utente", definito come la percentuale di appuntamenti, pari al 90%, per i quali l'esercente ha rispettato la fascia di puntualità concordata con gli utenti, rispetto al numero totale di appuntamenti per la stessa prestazione.
- 4.3 Successivamente le disposizioni sono confluite nella Parte III del Testo integrato della qualità dei servizi gas, approvato con la deliberazione n. 168/04, che ha sostanzialmente confermato la disciplina inerente agli appuntamenti personalizzati ed individuato alcune norme fondamentali per il computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
- 4.4 Con la deliberazione 27 luglio 2005, n. 158/05, l'Autorità ha ritenuto opportuno inserire un obbligo di tempestività a carico del venditore stabilendo tre giorni lavorativi, dalla data di ricevimento, per l'invio al distributore della richiesta di prestazione di qualità commerciale ricevuta dal cliente finale.
- 4.5 Nella RQDG la disciplina degli appuntamenti è stata rivisitata soprattutto allo scopo di perseguire l'obiettivo generale di convergenza delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi gas ed elettrici. A tal fine, con decorrenza dall'1 gennaio 2010, sono state introdotte le seguenti principali novità:

- a) il concetto di “appuntamento posticipato” al posto di “appuntamento personalizzato”, stabilendo altresì che, nel caso in cui l’appuntamento non vada a buon fine per mancata presenza del cliente, il tempo per l’esecuzione della prestazione decorra dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l’esercente;
- b) l’importo dell’indennizzo automatico diventa crescente in relazione al ritardo nell’esecuzione della prestazione, ad esclusione di quello per mancato rispetto della fascia di puntualità, che non è più alternativo all’indennizzo eventualmente dovuto per mancato rispetto della tempestività; in più, sono state riviste le modalità di corresponsione;
- c) il tempo a disposizione del venditore per inoltrare la richiesta al distributore è diminuito a due giorni lavorativi dalla data di ricevimento, in considerazione dell’elevato grado di automazione degli scambi informativi tra i soggetti, peraltro favorito dall’Autorità come di seguito esplicitato.

4.6 Il tema degli appuntamenti è stato, poi, richiamato nell’ambito del procedimento per la definizione di uno standard di comunicazione nazionale tra gli operatori del settore del gas naturale con riferimento all’effettuazione sia delle prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura che delle richieste di *switching*, che ha portato all’approvazione delle Disposizioni in tema di standard di comunicazione. Queste sono state successivamente sostituite ed abrogate dall’Allegato A alla deliberazione 23 settembre 2008, ARG/com 134/08, che individua uno strumento di comunicazione evoluto caratterizzato dall’uso del formato XML (*Extensible Markup Language*) e da una serie di altre funzionalità minime, e pertanto inderogabili, tra le quali anche quella inerente alla messa a disposizione da parte del distributore di un sistema di *booking on line* dell’appuntamento, sistema che il venditore è tenuto ad utilizzare per la fissazione dell’appuntamento con il cliente finale ai fini dell’esecuzione della prestazione di qualità commerciale richiesta.

4.7 Con determinazione del Direttore Generale n. 2/07 è stato avviato e disciplinato un Gruppo di lavoro con le Associazioni dei distributori, dei venditori e dei grossisti di gas naturale (di seguito: Gruppo di lavoro), poi esteso anche ai rappresentanti del settore elettrico, dal quale è anche emersa la necessità di definire i tracciati XML per la sequenza di scambi informativi che riguardano la gestione degli appuntamenti. Infatti, con la deliberazione 17 dicembre 2008, ARG/gas 185/08, l’Autorità ha approvato le Istruzioni Operative in tema di standard di comunicazione (di seguito: Istruzioni Operative), riportanti la sequenza minima obbligatoria dei messaggi, i dati minimi nonché le codifiche univoche, per ogni tipologia di prestazione e per le causali di inammissibilità della richiesta, di ciascun scambio informativo per le prestazioni di qualità commerciale regolate dalla RQDG. Alla versione finale delle Istruzioni Operative si è giunti con il contributo del Gruppo di lavoro, tramite l’approvazione delle determinazioni del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio (di seguito: DCQS) n. 3/09, n. 4/9 e n. 5/09. E’ utile ricordare che proprio con la determinazione n. 4/09 è stato pubblicato un documento riportante le strutture XML da utilizzare per gli scambi informativi previsti dalle Istruzioni Operative.

- 4.8 Poiché lo standard di comunicazione ha l'obiettivo di tradurre in buona pratica operativa, e conseguentemente in strutture scambiabili informaticamente, gli obblighi esistenti nel rapporto venditore - distributore, non è possibile introdurre modifiche ed integrazioni alla suddetta disciplina senza prima prevedere regole chiare ed univoche sui compiti e sulle responsabilità delle controparti per la gestione dell'appuntamento, ai fini dell'effettuazione delle prestazioni regolate dall'Autorità con provvedimenti che, tra l'altro, stabiliscono la corresponsione di indennizzi automatici a favore del cliente finale in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità. Pertanto, con la presente Parte II del documento per la consultazione si vuole sollecitare i soggetti interessati ad esprimersi circa alcune proposte di integrazione alla disciplina in tema di appuntamenti definita dalla RQDG e alle Disposizioni in tema di standard di comunicazione.
- 4.9 Successivamente, in esito all'adozione delle stesse, si provvederà all'integrazione delle Istruzioni Operative, coerentemente con le decisioni prese per la regolazione della qualità, ed alla pubblicazione dei tracciati XML che i soggetti di ambito dovranno applicare nel rispetto di quanto indicato dalle Disposizioni in tema di standard di comunicazione.
- 4.10 Infine, occorre evidenziare che le problematiche connesse alla gestione degli appuntamenti sono state già, in prima istanza, oggetto di analisi e discussione nell'ambito del Gruppo di lavoro; pertanto, le proposte che seguono tengono conto anche di quanto emerso dagli ultimi incontri, con riferimento però al solo settore del gas naturale.

Proposte di integrazione della regolazione della qualità commerciale

- 5.2 Ai sensi delle Disposizioni in tema di standard di comunicazione tutti i distributori di gas naturale sono tenuti a mettere a disposizione delle controparti uno strumento di comunicazione evoluto e l'utente del servizio di distribuzione deve avvalersene anche per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale ai fini dell'effettuazione della prestazione richiesta. Vale la pena ricordare che gli obblighi sono entrati in vigore a partire:
- a) dall'1 aprile 2009 per i distributori con almeno 100.000 clienti finali, alimentati in bassa pressione al 31 dicembre 2008, e le relative controparti;
 - b) dall'1 aprile 2010 per i distributori con meno di 100.000 clienti finali, alimentati in bassa pressione al 31 dicembre 2008, e le relative controparti.
- 5.3 Ora, la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale potrebbe rivelarsi un processo alquanto laborioso, dipendendo da diversi fattori, non tutti direttamente gestibili e prevedibili. Innanzitutto, esso è strettamente connesso al canale prescelto dal cliente per contattare il proprio fornitore e richiedere l'effettuazione di una data prestazione. In secondo luogo, è molto rilevante la tipologia di prestazione desiderata così come la modalità prescelta dal venditore per inoltrare la richiesta al distributore, ossia se singola o massiva. Infatti, una richiesta di tipo massivo è generalmente caratterizzata dall'*upload* di dati che vengono gestiti in modo asincrono dal distributore, mentre quella singola, relativa ad un unico punto di riconsegna o PdR, viene elaborata in modalità sincrona. E' utile sottolineare

che, in caso di *Application to Application* (AtoA), una richiesta massiva viene tradotta in tracciati XML corrispondenti a tante richieste singole e, di conseguenza, elaborata comunque in tempo reale. E' altresì importante ricordare che le Disposizioni in tema di standard di comunicazione prevedono espressamente la gestione in modalità singola delle richieste di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità. Inoltre, potrebbe essere necessaria una fase di negoziazione dell'appuntamento con il cliente finale, che è indispensabile vincolare temporalmente sia perché il distributore deve, di ritorno, organizzare il lavoro delle squadre cercando di massimizzare l'efficienza aziendale sia perché, in caso di mancato rispetto degli standard di qualità definiti dalla RQDG, al cliente finale è dovuto un indennizzo automatico da parte del distributore per il tramite del venditore. Ne consegue che, pur non potendo prescindere dal modello organizzativo adottato dal singolo distributore, e sappiamo quanto variegato sia lo stato dell'arte nel nostro Paese, è opportuno intervenire per garantire a tutti i clienti finali lo stesso grado di qualità del servizio, indipendentemente da quale sia la rete di distribuzione a cui sono allacciati.

5.4 L'Autorità nell'affrontare il tema degli appuntamenti si è sempre detta favorevole alla *one call solution*¹, laddove applicabile, considerata la soluzione ottimale dal punto di vista del cliente finale². L'appuntamento, però, può essere concordato attraverso due tipi di contatto³:

- a) in entrata, cosiddetto *inbound*, in questo caso il cliente finale richiede una prestazione telefonicamente, oppure recandosi di persona presso uno sportello, all'operatore della vendita che inoltrerà in tempo reale la richiesta di prestazione attraverso il sistema messo a disposizione dal distributore, ottenendo prima l'esito positivo di ammissibilità, procedendo poi alla fissazione dell'appuntamento e concludendo, quindi, il processo all'interno dell'unico contatto avuto con il cliente finale;
- b) in uscita, cosiddetto *outbound*, quando alla richiesta di prestazione del cliente finale segue certamente l'esito di ammissibilità, ma sono necessari dei passaggi intermedi che non permettono subito la fissazione immediata dell'appuntamento ed è, pertanto, indispensabile richiamare il cliente finale; tipico è il caso di una attivazione ai sensi della deliberazione n. 18 marzo 2004, n. 40/04 e s.m.i. (di seguito: deliberazione n. 40/04), per la quale un distributore proattivo potrebbe proporre una prima data utile già al momento della ricezione della documentazione, eventualità peraltro prevista dal suddetto provvedimento, dovendo in realtà conoscere l'esito dell'accertamento per esser certo di dover programmare l'intervento. Inoltre, il venditore che è solito raccogliere più richieste dello stesso tipo prima di inoltrarle al distributore, ovviamente nel rispetto degli obblighi di tempestività stabiliti dalla RQDG, sarà costretto a ricontattare il cliente

¹ La *one call solution* si realizza quando il contatto viene concluso in un'unica chiamata.

² Si veda al proposito anche il documento per la consultazione DCO 9/08, intitolato "*Standard nazionale di comunicazione tra gli operatori del settore del gas naturale – Terza consultazione*", al capitolo 9.

³ Per maggiori dettagli si rimanda alla norma UNI 11200:2006.

finale per definire l'eventuale appuntamento e potrà o richiamare immediatamente (*call back now*) o richiamare ad un'ora indicata dal cliente stesso (*call back later*).

Il tempo massimo a disposizione del venditore

- 5.5 Il primo aspetto che sembra indispensabile affrontare è quello del tempo massimo a disposizione del venditore per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale in termini di data e di fascia oraria. Premesso che l'Autorità non ritiene condivisibile una sospensione dei tempi, si propone una soluzione che riconosca un tempo massimo a disposizione del venditore all'interno delle tempistiche attualmente previste per l'effettuazione delle prestazioni di qualità commerciale da parte del distributore. Questo perché, da un lato, si vuole evitare la percezione di un peggioramento del servizio da parte del cliente finale, che dovrebbe essere confidente della regolazione vigente ormai da diversi anni, dall'altra, in quanto il periodo necessario per la finalizzazione dell'appuntamento era già in capo al distributore quando era lui il soggetto deputato a tale attività e, quindi, è già conteggiato da sempre all'interno dei livelli di qualità specifici e generali stabiliti.
- 5.6 Si potrebbe ulteriormente aggiungere che, come rilevato nel documento per la consultazione 15 febbraio 2008, DCO 1/08⁴, e poi successivamente nelle due Relazioni annuali sullo stato dei servizi e sull'attività svolta, presentate per gli anni 2008⁵ e 2009⁶, i tempi medi di effettuazione delle prestazioni risultano tutti al di sotto dei valori soglia stabiliti dalla RQDG. È evidente, però, che il distributore non può essere ritenuto responsabile di comportamenti non idonei dovuti a scelte del venditore; ne deriva che la definizione di un tempo massimo per la fissazione dell'appuntamento diventa una garanzia utile anche per il distributore stesso oltre che, come spiegato, per il cliente finale. Attualmente, il venditore che ritarda nella finalizzazione dell'appuntamento con il cliente finale contribuisce ad erodere, senza limiti espliciti, il tempo a disposizione del distributore per l'effettuazione della prestazione richiesta, andando magari a generare i presupposti per il riconoscimento al cliente finale di un indennizzo automatico, indennizzo che però dovrà essere corrisposto dal distributore. In sintesi, l'Autorità considera opportuno non modificare quanto già in vigore per il computo dei tempi massimi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, con l'inizio del conteggio dalla ricezione della richiesta o della conferma di prestazione (solo per verifica del gruppo di misura e della pressione di fornitura) da parte del distributore e le indispensabili regole complementari, che definiscono anche i casi di sospensione, previste dall'articolo 46 della RQDG.
- 5.7 L'Autorità, però, ritiene indispensabile distinguere la fase di fissazione dell'appuntamento, di cui è responsabile il venditore, da quella di effettuazione della prestazione, di cui è responsabile il distributore, proponendo di introdurre:

⁴ “Opzioni per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel III periodo di regolazione (2009-2012)”, vedi tabella 6.

⁵ http://www.autorita.energia.it/allegati/relaz_ann/08/2008_1_3.pdf, FIG. 3.15.

⁶ http://www.autorita.energia.it/allegati/relaz_ann/ra09_1_3.pdf, FIG. 3.15.

- a) un tempo massimo a disposizione del venditore per richiedere al distributore un appuntamento per l'effettuazione di una prestazione di qualità commerciale, che potremmo definire "*tempo massimo per la definizione dell'appuntamento*";
- b) un tempo massimo di vita dell'appuntamento proposto dal distributore al venditore, e conseguentemente da questi al cliente finale, che potremmo chiamare "*tempo di validità dell'appuntamento proposto dal distributore*", indispensabile per liberare velocemente la disponibilità della squadra operativa in caso di non accettazione da parte del cliente finale, rendendola così accessibile ad altri.

Tale soluzione prevede che quest'ultima tempistica sia contenuta all'interno della precedente, alla cui scadenza, il distributore avrà diritto ad annullare la richiesta di prestazione, che ha sì superato la verifica di ammissibilità, ma per la quale non è stato ancora fissato un appuntamento. In sintesi, il *tempo di validità dell'appuntamento proposto dal distributore* potrà scadere senza che si sia giunti alla conclusione del processo di fissazione dell'appuntamento con il cliente finale, e così il distributore potrà liberare lo *slot* per altri clienti finali, ma il venditore avrà comunque ancora del tempo a disposizione per contattare il proprio cliente prima che la pratica sia annullata e si debba riprocedere ad una nuova richiesta. Questa soluzione, che può sembrare più complessa rispetto a quella di considerare solo la lettera a), viene prospettata nell'ottica di agevolare il più possibile il lavoro di entrambe le parti interessate, cercando di prevenire l'eventuale rilavorazione delle pratiche e di tutelare il cliente finale, riconoscendogli un tempo minimo, magari utile a verificare la disponibilità a presenziare di soggetti terzi da lui delegati. Di seguito vengono riportate due figure esemplificative di quanto presentato.

- 5.8 Nell'ottica di non vanificare il tempo massimo riconosciuto per la definizione dell'appuntamento, soprattutto nel caso in cui il primo contatto con il cliente finale non vada a buon fine, l'Autorità ritiene opportuno prevedere l'introduzione dell'obbligo in capo al venditore di effettuare almeno tre tentativi di ricontattare il cliente finale e di tenerne traccia nei propri sistemi informativi.

Figura 1 – Il cliente finale accetta la prima proposta di appuntamento

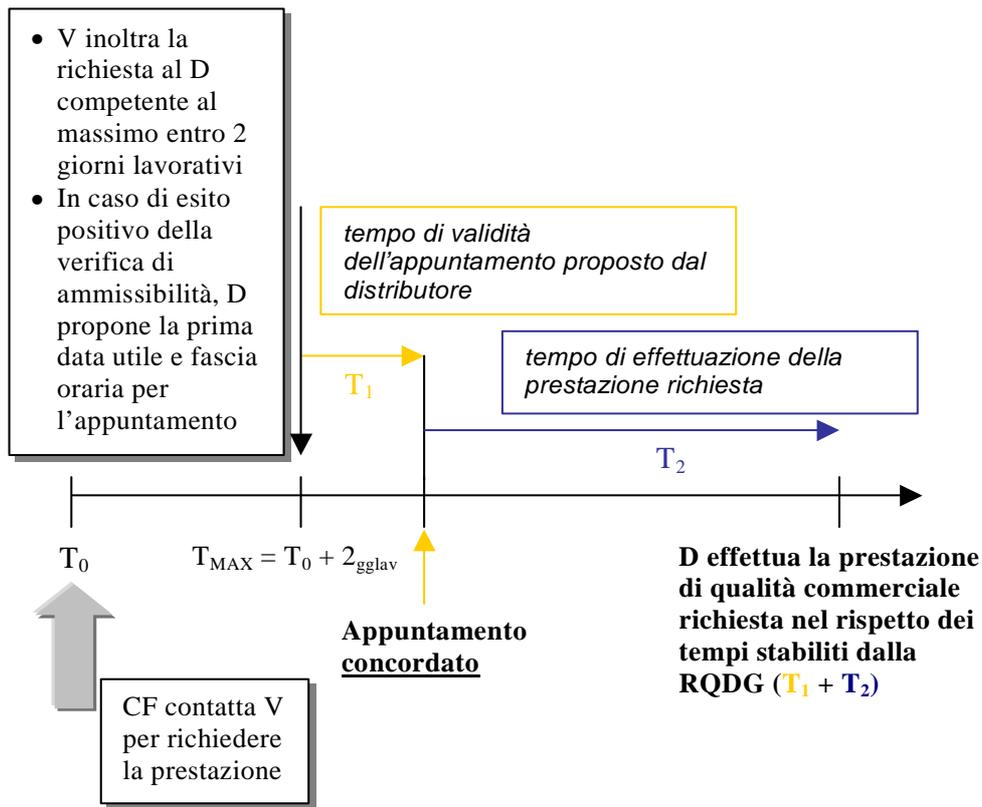
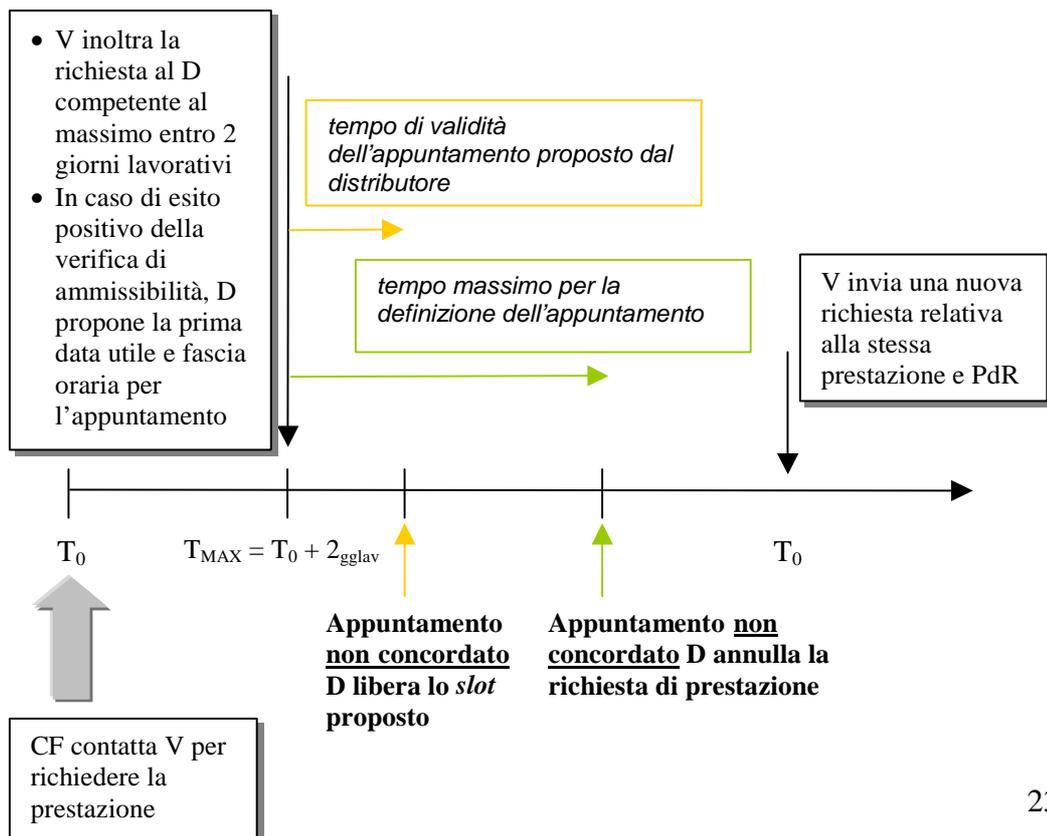


Figura 2 – Il cliente finale non accetta la prima proposta di appuntamento e l'appuntamento non viene fissato entro il tempo massimo a disposizione



- 5.9 Nel corso delle ultime riunioni del Gruppo di lavoro, ma anche attraverso delle note fatte pervenire a DCQS, le Associazioni dei distributori e dei venditori di gas naturale hanno presentato delle proposte sulle tempistiche. In particolare, è stato ipotizzato un periodo di *time out* pari a 15 minuti a partire dall'emissione dell'esito positivo di ammissibilità, trascorso il quale senza finalizzazione dell'appuntamento, in caso di richiesta:
- a) singola, la pratica viene annullata ed il venditore deve procedere ad effettuare una nuova richiesta;
 - b) massiva, la pratica non viene annullata ed il venditore potrà richiedere un nuovo appuntamento entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi; naturalmente, questa disposizione richiederebbe quale prerequisito che il conteggio dei tempi scatti dalla data di ricevimento da parte del distributore della conferma dell'appuntamento, però con esclusione della prestazione di attivazione ai sensi della deliberazione n. 40/04.
- 5.10 L'Autorità, che non vede opportuna una distinzione sulla base della modalità prescelta dal venditore, poiché potrebbe risultare discriminante per i clienti finali, ritiene che sia adeguato proporre un *tempo di validità dell'appuntamento proposto dal distributore* pari a 15 ÷ 30 minuti e un *tempo massimo per la definizione dell'appuntamento* pari a 1 giorno lavorativo, senza apportare modifiche alle regole previste dalla disciplina in tema di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura se non per l'introduzione delle due tempistiche.
- 5.11 L'Autorità crede che la soluzione prospettata necessiti della definizione di indennizzi automatici a carico del venditore al fine di incrementare l'efficacia della regolazione e prevenire eventuali comportamenti opportunistici. Pertanto, si reputa utile sollecitare i soggetti ad esprimersi circa l'eventuale introduzione di un indennizzo automatico a favore dei clienti finali per mancato rispetto degli obblighi di tempestività posti in capo ai venditori. Inoltre, si considera indispensabile inserire obblighi di registrazione e di comunicazione annuale all'Autorità sugli appuntamenti, in capo ai venditori, con lo scopo di monitorare le tempistiche e gli eventuali annullamenti delle richieste.
- 5.12 Circa, poi, gli altri temi collegati a questo, anche se più pertinenti alla disciplina della standardizzazione dei flussi, saranno opportunamente affrontati nel seguito, al fine di favorire una visione unitaria e complessiva della materia.

Spunti per la consultazione

- Q.10** *Condividete le proposte dell'Autorità in tema di tempo massimo a disposizione del venditore? Se no, per quali motivi?*
- Q.11** *Ritenete opportuno definire indennizzi automatici a favore dei clienti finali in caso di mancato rispetto degli obblighi di tempestività da parte dei venditori?*

L'appuntamento proposto dal distributore

5.13 Per rendere possibile il rispetto dei tempi che si vorrebbero riconoscere a carico del venditore, è indispensabile definire come deve essere gestita la richiesta del primo appuntamento. Sono essenzialmente due i possibili scenari:

- a) il distributore fornisce la prima data utile e la fascia oraria contestualmente all'esito positivo della verifica di ammissibilità e il venditore, dal canto suo, potrà o confermare la proposta o chiedere di posticiparla (fase di negoziazione dell'appuntamento, durante la quale le date vengono di volta in volta bloccate dal sistema del distributore fino alla conferma finale da parte del cliente) oppure annullare la richiesta;
- b) il distributore fornisce la prima data utile e la fascia oraria su esplicita richiesta del venditore, con possibile negoziazione come descritta alla precedente lettera.

5.14 La soluzione esposta alla precedente lettera a) concepisce giustamente la fissazione dell'appuntamento come parte integrante delle sequenze di scambi informativi già individuate dalla disciplina per le varie prestazioni di qualità commerciale. Entrambe le soluzioni richiedono che il venditore sia avvisato dell'emissione dell'esito positivo di ammissibilità, perché da questa comunicazione scatta il computo del tempo a suo carico (si precisa che, nelle figure 1 e 2, si è considerato uno scambio in tempo reale, che non erode il tempo massimo di effettuazione della prestazione). Tale avviso, al momento obbligatorio solo per la predisposizione del preventivo lavori⁷ potrebbe realizzarsi tramite invio di una mail di posta elettronica certificata o PEC, in contemporanea alla pubblicazione dello stesso, oppure rendendo disponibile un messaggio istantaneo sull'applicazione; naturalmente, è ridondante per i sistemi AtoA. La soluzione a) sembra più efficiente, in quanto riduce il numero dei messaggi da scambiare, però richiederebbe una modifica dell'attuale tracciato XML per aggiungere i campi mancanti. Inoltre, non sarebbe applicabile al caso della prestazione di attivazione della fornitura ai sensi della deliberazione n. 40/04, perché è necessario almeno attendere la busta con i documenti da sottoporre ad accertamento se non proprio l'esito dell'accertamento, nel caso non si vogliono impegnare le squadre operative pur in una situazione di incertezza. Per quanto concerne, poi, la prestazione di verifica del gruppo di misura, poiché il conteggio dei tempi parte dalla ricezione da parte del distributore della conferma e non dalla richiesta, la proposta dovrebbe essere inserita nel flusso relativo all'esito della verifica di ammissibilità cosiddetta bis. Da ultimo, rimane da analizzare l'elemento della modalità di inoltro della richiesta, infatti in caso di richiesta massiva gestita in maniera asincrona l'esito di ammissibilità non è immediato e, pertanto, il venditore sarebbe comunque costretto ad utilizzare la soluzione b), cioè a fare una richiesta esplicita di appuntamento. Ne deriva, quindi, che quest'ultima permetterebbe la gestione di tutte le casistiche, compresa la rinegoziazione dell'appuntamento (i tracciati XML sarebbero gli stessi), mentre l'altra richiederebbe la traduzione informatica di una previsione che possiamo chiamare "mista".

5.15 L'Autorità intende sollecitare i soggetti ad esprimersi anche circa gli elementi che dovrebbero essere contenuti nel messaggio che il distributore invia al venditore

⁷ Ai sensi dell'articolo 4, comma 4.2, lettera f), delle Disposizioni in tema di standard di comunicazione.

come prima proposta, soprattutto con riguardo alla data. Il distributore è tenuto a proporre una data coerente con le tempistiche massime previste dalla RQDG, quindi non a ridosso e non oltre il tempo massimo a sua disposizione per l'effettuazione della prestazione, a meno che non voglia rischiare il pagamento di indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dalla regolazione. L'appuntamento si considera posticipato quando la proposta del distributore non è accolta dal cliente finale che richiede espressamente di posticipare la data. Si tratta, perciò, di valutare l'opportunità o meno di permettere al distributore di proporre da subito più date possibili o più fasce orarie, ovviamente tutte con lo stesso grado di importanza nel senso che la seconda scelta non dovrebbe essere considerata alla stregua di un posticipato.

- 5.16 Bisogna considerare, infine, che anche la gestione degli appuntamenti esige che sia disegnato un flusso di scambi informativi. Ad esempio, il cliente finale può richiedere di annullare un appuntamento già concordato, in questo caso è opportuno prevedere l'annullamento automatico della richiesta da parte del distributore, previa informativa dal venditore al cliente finale. E' evidente, però, che tale situazione non dovrebbe verificarsi il giorno prescelto per l'effettuazione della prestazione, perché le attività operative sono ormai pianificate, se non addirittura avviate, e la cosa potrebbe generare inefficienza. Nel messaggio di proposta dell'appuntamento che il distributore invierà al venditore saranno presenti, allora, la data e l'orario limite superato il quale non sarà più possibile chiedere la modifica o l'annullamento dell'appuntamento. Naturalmente, il venditore dovrà informare il proprio cliente finale in modo approfondito, evitando di addebitare eventuali colpe a presunte rigidità organizzative del distributore. Come già evidenziato, il cliente finale potrebbe avere la necessità di modificare un appuntamento già fissato; si rivolgerà quindi al proprio venditore, il quale invierà una richiesta esplicita al sistema del distributore, sempre nel rispetto della data e dell'orario limite di cui sopra. L'Autorità ritiene che tale messaggio dovrebbe contenere il maggior numero possibile di informazioni utili al distributore per giungere all'accordo ottimizzando il numero di scambi. Anche nel messaggio di richiesta appuntamento, che il venditore invia al distributore, potrebbe essere contenuta una data desiderata dal cliente oppure la data a partire dalla quale sarebbe disponibile; tale soluzione, però, se non oculatamente applicata, potrebbe condurre ad un aumento degli appuntamenti posticipati (che, si ricorda, sono comunque più tutelanti per il cliente finale rispetto ai personalizzati), non solo in tutti i casi in cui la data desiderata dal cliente è successiva alla prima disponibile per il distributore.

Spunti per la consultazione

Q.12 *Condividete le proposte dell'Autorità in tema di appuntamento proposto dal distributore? Se no, quali non dividete e per quali motivi? Cosa preferite in alternativa?*

Le prestazioni di ambito

- 5.17 Rimane da trattare il tema delle prestazioni con caratteristiche peculiari rispetto alle altre. Certamente tra queste si può annoverare quella inerente alla riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, in quanto il tempo massimo a disposizione del distributore è fissato pari a 2 giorni feriali, perciò il giorno lavorativo, riconosciuto come da proposta al venditore, non sarebbe coerente con tale previsione normativa. L'articolo 40 della RQDG stabilisce che il venditore è tenuto a girare la richiesta di riattivazione a seguito del pagamento da parte del cliente finale delle somme dovute ovvero di comunicazione al venditore da parte del cliente finale, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime e che il venditore, prima di procedere, può richiedere al cliente finale l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute. Ne deriva che il venditore è tutelato a tal punto che, quando la richiesta è poi presentata al distributore, peraltro forzatamente in modalità singola, subito si possa procedere alla fissazione dell'appuntamento. Si potrebbe, quindi, ritenere che il venditore non sarà mai costretto ad utilizzare tutta la giornata lavorativa riconosciuta per la fissazione dell'appuntamento, ma che il processo si concluderà molto presumibilmente all'interno del tempo di validità dell'appuntamento proposto dal distributore. Rispetto a quest'ultima opzione appena descritta, che ricorda molto l'asimmetria già vigente sull'obbligo di tempestività in capo al venditore di cui all'articolo 33, comma 33.4, della RQDG, ma che rischia di tramutarsi in annullamenti della pratica oppure in un'alta percentuale di appuntamenti posticipati, l'Autorità ritiene preferibile mettere in capo al distributore la responsabilità della fissazione dell'appuntamento con il cliente finale, alla pari di quanto previsto per la riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per potenziale pericolo.
- 5.18 L'altra rilevante prestazione di questo particolare sottogruppo è l'attivazione della fornitura soggetta alla disciplina della deliberazione n. 40/04. L'inserimento della prima data utile per l'appuntamento all'interno del messaggio di esito positivo dell'accertamento non è stato condiviso all'unanimità dai partecipanti al Gruppo di lavoro, in quanto si teme che lo *slot* proposto rimanga inefficacemente bloccato, riducendo la disponibilità in agenda a discapito di altri clienti fino, eventualmente, alla saturazione della stessa. E' stato, quindi, proposto di adottare il flusso che prevede la richiesta esplicita di appuntamento da parte del venditore, riconoscendogli un tempo pari a 3 giorni lavorativi a partire dalla ricezione dell'esito positivo dell'accertamento. L'Autorità pensa che la migliore soluzione del problema sia nell'introduzione dell'obbligo per il distributore di predisporre un avviso automatico per l'esito dell'accertamento, simile a quello in vigore per la predisposizione del preventivo, all'interno del quadro di tempi a disposizione del venditore presentato al precedente paragrafo 5.7. Soluzioni alternative sono quelle di escludere, in prima attuazione, questa prestazione dalle integrazioni che verrebbero apportate alla regolazione oppure prevedere che sia il distributore a fissare l'appuntamento, fermo restando che il venditore ne dovrebbe essere informato, come già accade per tutti gli altri passaggi fondamentali per la buona riuscita di una richiesta di attivazione della fornitura, visto che il cliente finale tende a relazionarsi con il soggetto con cui ha stipulato il contratto.

- 5.19 C'è un'altra prestazione che storicamente coinvolge maggiormente il distributore ed è l'esecuzione lavori per i quali siano necessari atti autorizzativi. Anche in questo caso l'Autorità reputa che si debba porre in capo al distributore la responsabilità della fissazione dell'appuntamento con il cliente finale, con l'obbligo di tenere informato il venditore relativo. Tale soluzione peraltro, dal punto di vista informatico, non comporta la scrittura di ulteriori XML, in quanto si può utilizzare il tracciato già definito per la trasmissione della data del secondo appuntamento, concordato per mancata effettuazione del primo per cause imputabili al distributore. A tale proposito, l'Autorità ritiene anche che, qualora il primo appuntamento vada perso a causa del distributore, il secondo dovrà essere preso direttamente da quest'ultimo.
- 5.20 Al fine di facilitare la comprensione della struttura delle plausibili sequenze di scambi informativi, di seguito vengono presentate due figure che mirano a esemplificare le possibili soluzioni, precedentemente descritte.

Figura 3 – Prima data proposta su esplicita richiesta del venditore

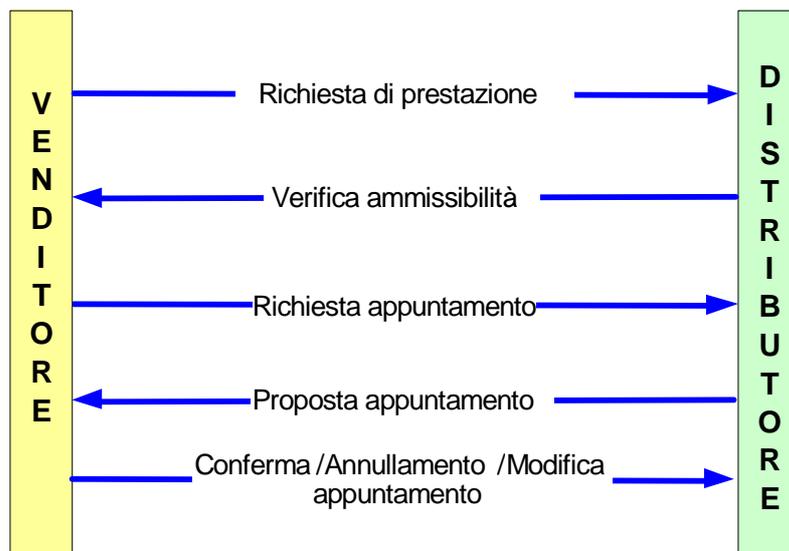
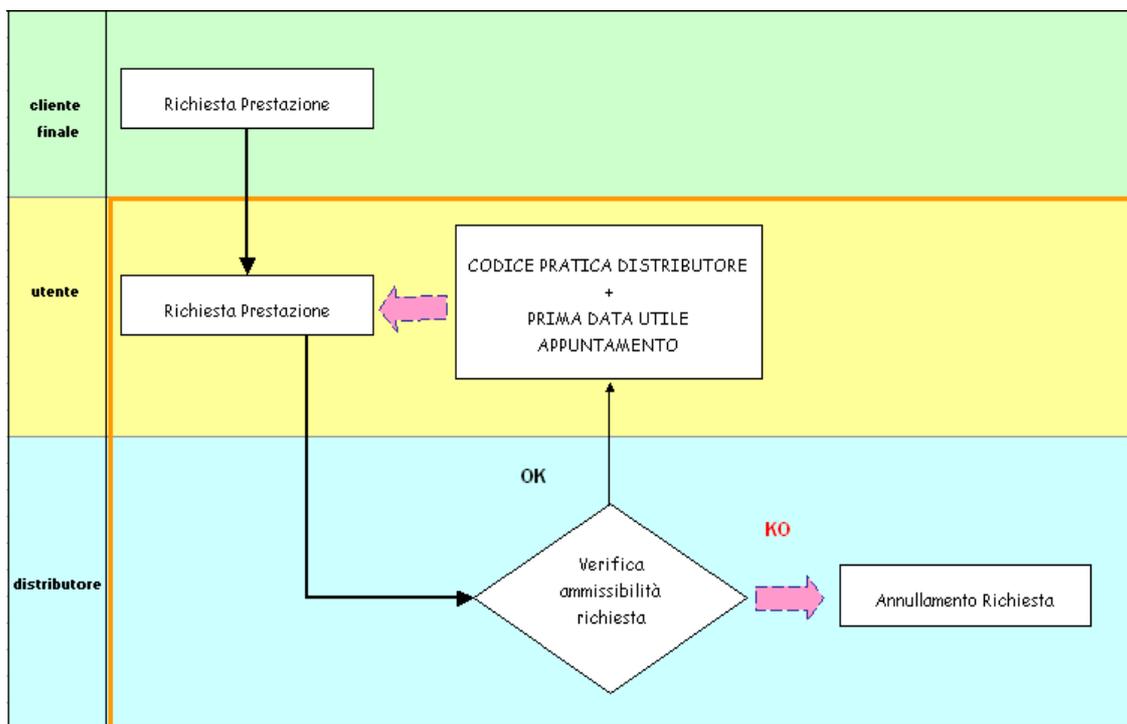


Figura 4 – Prima data proposta contestualmente all’esito positivo di ammissibilità



Spunti per la consultazione

Q.13 *Condividete le proposte dell’Autorità in tema di prestazioni di ambito? Se no, quali non condividete e per quali motivi? Cosa preferite in alternativa?*

5.21 L’attuale formulazione dell’articolo 45 della RQDG stabilisce che l’esercente è tenuto a fissare un appuntamento posticipato, naturalmente su richiesta del richiedente, per l’effettuazione:

- a) di un sopralluogo ai fini dell’esecuzione della prestazione di preventivazione;
- b) delle prestazioni di esecuzione lavori semplici, di attivazione della fornitura, di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.

5.22 Come già ricordato, il concetto di “appuntamento posticipato” rappresenta l’evoluzione di quello di “appuntamento personalizzato”, soprattutto con riferimento alla disciplina di indennizzi automatici connessa; allo stato dell’arte, rimane però confinato alle sole prestazioni elencate al punto precedente, mentre la qualità commerciale del servizio di distribuzione è stata oggetto di un continuo aggiornamento. Dalla disciplina vigente, quindi, emerge che non sarebbe possibile fissare un appuntamento posticipato per le prestazioni di:

- a) verifica del gruppo di misura e della pressione di fornitura;

- b) messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore qualora il distributore debba accedere al gruppo di misura del cliente finale.

L'Autorità ritiene che debba essere salvaguardato da un lato il diritto del cliente finale di richiedere che l'appuntamento sia spostato ad una data successiva a quella proposta dall'esercente, dall'altro quello del distributore di poter sospendere il conteggio del tempo di esecuzione della prestazione per il periodo di posticipazione. Pertanto, si propone di estendere l'ambito di applicazione dell'appuntamento posticipato anche alle altre prestazioni ad oggi non ricomprese.

Spunti per la consultazione

Q.14 *Condividete le proposte dell'Autorità inerenti alle ulteriori proposte in tema di gestione degli appuntamenti? Se no, per quali motivi?*

Parte III: Qualità dei servizi commerciali nella raccolta della misura del gas

Contesto normativo

6.1 Nel settore del gas naturale, come ricordato, con deliberazione ARG/gas 159/08 è stata riconosciuta in capo all'impresa di distribuzione la competenza, in esclusiva, della rilevazione del dato di misura. Con le previsioni del TIVG sono state conseguentemente definite le tempistiche di rilevazione del dato di misura per tutti i punti di riconsegna, con estensione delle previsioni già contenute nella deliberazione n. 229/01.

6.2 Ai sensi dell'art. 14, comma 14.1, del TIVG, l'impresa di distribuzione è infatti tenuta ad effettuare, per tutti i punti di riconsegna in ciascun anno civile (intendendosi per anno civile il periodo che va dall'1 gennaio al 31 dicembre di ogni anno), un tentativo di raccolta della misura del gas naturale riconsegnato, espressa dal totalizzatore del misuratore:

- a) almeno una volta all'anno, per i punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno;
- b) almeno una volta ogni sei mesi, per i punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno;
- c) almeno una volta al mese per i punti di riconsegna con consumi superiori a 5000 Smc/anno ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili,

L'art. 14, comma 14.4, prevede inoltre che nel caso di nuove attivazioni relative a punti di riconsegna con consumi fino a 5000 Smc/anno, l'impresa di distribuzione è tenuta ad effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

6.3 In relazione alle tempistiche di cui al ricordato articolo 14, il documento di consultazione DCO 6/10, denominato "Proposte di provvedimenti per il completamento della disciplina del servizio di misura di gas naturale", ha formulato alcune proposte di previsioni in materia di cadenza dei tentativi di raccolta delle misure (capitolo 7). In particolare, in considerazione degli obblighi definiti dalla regolazione sulla frequenza dei tentativi di raccolta delle misure, è stata proposta l'introduzione della cadenza dei tentativi di raccolta delle medesime, oltre alla pubblicazione del relativo calendario da parte dell'impresa di distribuzione. Nello specifico, il documento prevede l'introduzione di intervalli temporali minimi e massimi tra due tentativi successivi di raccolta della misura (cosiddetta cadenza):

- a) per i punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno, un tentativo di raccolta nell'anno civile con intercorrenza massima di 13 mesi e minima di 6 mesi;

- b) per i punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno, due tentativi di raccolta nell'anno civile con intercorrenza massima di 7 mesi e minima di 3 mesi;
- c) per i punti di riconsegna con consumi superiori a 5000 Smc/anno, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili, un tentativo di raccolta al mese con intercorrenza minima di 25 e massima di 35 giorni.

6.4 Con il ricordato DCO 6/10 è stata inoltre proposta l'introduzione di livelli specifici di qualità, e relativi indennizzi, in relazione all'accettabilità dell'autolettura comunicata dal cliente finale al venditore ai fini della fatturazione. La proposta, in considerazione dell'evoluzione del quadro regolatorio in materia di misura, persegue l'obiettivo di garantire la diligenza del venditore nell'utilizzo dell'autolettura comunicata dal cliente finale ed in generale una fatturazione precisa ed accurata. In particolare, anche in considerazione di quanto formulato nel citato documento di consultazione - con specifico riferimento alla conseguente conoscenza dell'algoritmo di validazione e all'allineamento continuo dei dati fra i propri archivi e quelli del distributore -, il venditore è posto in grado di conoscere l'esito del processo di validazione del distributore con più che ragionevole confidenza e in anticipo rispetto alle tempistiche di validazione di cui all'articolo 16, comma 16.1, del TIVG e di emettere fattura senza dover attendere i riscontri da parte del distributore. La proposta ha ad oggetto l'introduzione di indennizzi automatici in relazione alle seguenti casistiche:

- a) caso in cui il venditore emetta una fattura sulla base di un'autolettura successivamente non validata dal distributore per consumo oltre la soglia superiore (salvo che il distributore effettui una raccolta della misura coerente con il dato di autolettura fatturato dal venditore);
- b) caso in cui il venditore emetta una fattura senza tenere in considerazione un'autolettura successivamente validata dal distributore qualora il valore fatturato risulti superiore al valore comunicato dal cliente e validato dal distributore.

6.5 Come ricordato nel precedente paragrafo 6.1, il TIVG ha esteso a tutti i punti di riconsegna le tempistiche per l'effettuazione del tentativo di raccolta della misura già previste dalla deliberazione n. 229/01. Quest'ultima ha definito le condizioni minime inderogabili per i contratti di vendita di gas naturale con i clienti finali che alla data di entrata in vigore della stessa non fossero risultati clienti idonei ai sensi del decreto legislativo n. 164/00 e che non si fossero nel frattempo avvalsi della facoltà di cambiare fornitore. La deliberazione n. 229/01 prevede comunque, allo stato attuale⁸, che le ricordate condizioni debbano essere proposte dall'esercente la vendita in modo trasparente, come condizioni contrattuali di riferimento, ai clienti del mercato libero, i quali possono comunque negoziare con l'esercente e scegliere, in alternativa, differenti condizioni contrattuali.

⁸ Si vedano ad ogni modo i paragrafi 8.15 e 8.16 del documento di consultazione DCO 4/10 "Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale", pubblicato sul sito internet www.autorita.energia.it.

- 6.6 L'art. 4, comma 4.1, della deliberazione n. 229/01, prevede che in caso di mancata raccolta della misura, secondo le previsioni di cui all'articolo 14 del TIVG per i clienti titolari di un punto di riconsegna dotato di misuratore non accessibile o con accessibilità parziale, l'esercente la vendita è tenuto a fornire, nella prima bolletta utile, l'informazione al cliente sulle cause che hanno impedito la raccolta della misura in accordo a quanto trasmesso dall'impresa di distribuzione. In aggiunta, l'art. 4, comma 4.2, prevede che in caso di mancata raccolta della misura, in accordo alle previsioni di cui all'articolo 14 del TIVG per i clienti titolari di un punto di riconsegna dotato di misuratore accessibile⁹, il cliente riceve nella prima bolletta utile un indennizzo automatico pari a 25,00 (venticinque) euro secondo le modalità, in quanto applicabili, previste dalla normativa in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas. A seguito della previsione della competenza esclusiva del distributore per quel che attiene alla rilevazione del dato di misura, la deliberazione n. 229/01, come modificata dalla deliberazione n. 69/09, ha stabilito all'articolo 4, comma 4.2, che il riconoscimento dell'indennizzo automatico avvenga nella prima bolletta utile, vale a dire immediatamente a valle del ricevimento da parte dell'esercente la vendita dell'indennizzo erogato dal distributore quale soggetto direttamente responsabile della misura.
- 6.7 La previsione di cui all'articolo 4, comma 4.2, della deliberazione n. 229/01 risulta attualmente sospesa, come stabilito dall'articolo 19 della deliberazione n. 229/01, nelle more della definizione ed introduzione dello standard specifico - oggetto del presente documento di consultazione - relativo alla mancata raccolta della misura da parte dell'impresa di distribuzione in caso di misuratore accessibile. Il fondamento di tale sospensione risiede nella necessità di codificare uno standard specifico per la mancata raccolta della misura in presenza di un misuratore accessibile a carico del distributore e di completare il relativo flusso informativo tra distributore e venditore per quel che attiene alla mancata raccolta della misura con riferimento alla indicazione delle cause. La deliberazione ARG/gas n. 64/09 riporta in Appendice 1 le specifiche del flusso informativo di cui al comma 15.2, lettera b), del TIVG, relativo alla messa a disposizione, a favore del venditore, dei dati di misura a seguito di raccolta da parte del distributore. Tale Appendice prevede che il distributore trasferisca al venditore alcuni elementi informativi per ogni punto di riconsegna, tra i quali l'accessibilità degli stessi (misuratore accessibile; misuratore non accessibile; misuratore con accessibilità parziale), la data di effettuazione del tentativo di raccolta ed il diritto all'indennizzo automatico a seguito dell'esito negativo del tentativo di raccolta. In accordo al contenuto dell'Appendice non risulta ad ogni modo prescritta l'indicazione delle cause relative alla mancata rilevazione del dato di misura.
- 6.8 Sin dalla prima emanazione della deliberazione n. 229/01, è stato previsto il riconoscimento dell'indennizzo automatico in occasione della mancata lettura di un gruppo di misura accessibile e tale indennizzo, pari ad euro 25,00, è pertanto oggi applicabile, per l'ipotesi in questione, a favore dei clienti finali le cui

⁹ Misuratore per cui l'accesso al segnante ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica.

condizioni contrattuali per la fornitura del gas naturale siano regolate dalla medesima deliberazione n. 229/01. Inoltre, l'articolo 11, comma 11.1, lettera e), dell'Allegato A alla deliberazione n. 126/04 (Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale), come modificato dalla deliberazione ARG/gas n. 69/09 facendo seguito alla riconosciuta competenza esclusiva del distributore per quel che riguarda il completo servizio di misura, prevede che il contratto di mercato libero contenga una clausola relativa alle modalità e alla periodicità di utilizzo dei dati di misura comunque rilevati ai fini della fatturazione, specificando il tempo massimo intercorrente tra l'utilizzo di due letture e le modalità di informazione del cliente circa l'eventuale esito negativo del tentativo di raccolta e le sue conseguenze (con riconoscimento dell'indennizzo automatico di euro 30,00 in caso di violazione). La formulazione attuale del Codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale, ad ogni modo, non prevede un indennizzo direttamente a carico del distributore bensì a carico del venditore nel caso in cui questi non utilizzi i dati di misura, ottenuti tramite raccolta del distributore, in accordo alla clausola contrattuale liberamente definita e facente parte del contratto con il cliente finale.

Ragioni dell'intervento

6.9 In considerazione del quadro regolatorio ora descritto, ai sensi del punto 13 della deliberazione ARG/gas 69/09 è stato avviato un procedimento per la definizione di uno standard specifico di qualità relativo alla mancata raccolta della misura da parte delle imprese di distribuzione in caso di misuratore accessibile. La definizione del predetto standard non rappresenta una innovazione come non rappresenta una nuova previsione il conseguente riconoscimento dell'indennizzo automatico. Si tratta, diversamente, di un razionalizzazione di previsioni già vigenti, in risposta alla finalità di garantire la qualità del servizio e la tutela dei soggetti che beneficiano della conoscenza dei dati di misura, anche in considerazione del fatto che la raccolta rappresenta una attività la cui valorizzazione economica risulta essere riconosciuta nella tariffa corrisposta al distributore per l'espletamento del servizio di distribuzione del gas. Lo stesso riconoscimento dell'indennizzo automatico deve essere conseguentemente riferito alla sfera del distributore quale soggetto responsabile del servizio di misura. Tuttavia, risulta necessario anche definire in modo univoco chi sia il soggetto destinatario ultimo di tale indennizzo, vale a dire se il cliente finale o il venditore quale utente della rete. Le proposte che verranno illustrate nei paragrafi successivi verteranno pertanto sui seguenti aspetti:

- a) definizione di uno standard specifico, relativo alla raccolta del dato di misura in caso di misuratori accessibili;
- b) ambito di applicazione del suddetto standard specifico ed obblighi di registrazione e comunicazione;
- c) destinatari dell'indennizzo automatico derivante dalla violazione dello standard di cui al punto a) nel caso di cliente finale servito in accordo a condizioni contrattuali non regolate;

- d) uniformazione dell'importo dell'indennizzo automatico di cui al precedente punto a).
- e) obbligo informativo relativo alle cause riferibili al fallimento del tentativo di rilevazione del dato di misura con connessa introduzione dell'informazione del flusso degli esiti della raccolta della misura.

Proposte in tema di raccolta della misura e di conseguenti livelli specifici di qualità

Definizione dello standard specifico ed ambito di applicazione

- 7.1 L'Autorità ritiene che lo standard specifico relativo alla raccolta del dato di misura debba essere definito come la frequenza o cadenza in accordo alla quale l'impresa di distribuzione è tenuta ad effettuare la raccolta della misura del gas riconsegnato secondo le previsioni di cui all'articolo 14 del TIVG per i clienti titolari di un punto di riconsegna dotato di misuratore accessibile. L'Autorità propone inoltre che la frequenza o cadenza sia determinata secondo quanto proposto dal ricordato DCO 6/10 in relazione alle caratteristiche del punto di riconsegna e già illustrato al punto 6.3 del presente documento.
- 7.2 In particolare, l'Autorità ritiene di definire il livello specifico di cui sopra tenuto conto della cadenza di raccolta e facendo riferimento sia alla tempistica massima sia alla tempistica minima già proposte nel documento di consultazione DCO 6/10. Il riferimento sia alla tempistica massima sia alla tempistica minima appare opportuno al fine di non vanificare la rilevanza della lettura rispetto a quella successiva, pertanto, come ricordato nel documento citato, per garantire una maggiore regolarità temporale nella raccolta delle misure e una maggiore significatività dei dati raccolti. L'Autorità ritiene che la definizione dello standard specifico non possa pertanto prescindere dalla cadenza dei tentativi qualora gli stessi risultino implementati a livello regolatorio, potendo diversamente sussistere uno scollamento tra definizione dello standard specifico e previsioni in materia di raccolta della misura.
- 7.3 Alla luce di quanto sopra, si ritiene pertanto opportuno prevedere che lo standard specifico risulti rispettato dall'impresa di distribuzione qualora la stessa effettui:
 - a) per i punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno, un tentativo di raccolta nell'anno civile con intercorrenza massima di 13 mesi e minima di 6 mesi tra una lettura e quella successiva;
 - b) per i punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno, due tentativi di raccolta nell'anno civile con intercorrenza massima di 7 mesi e minima di 3 mesi tra una lettura e quella successiva;
 - c) per i punti di riconsegna con consumi superiori a 5000 Smc/anno, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili, un tentativo di raccolta al mese con intercorrenza minima di 25 e massima di 35 giorni tra una lettura e quella successiva.

- 7.4 Con riferimento allo standard di cui al punto 7.1, risulta opportuno ricordare che lo stesso rappresenta una mera razionalizzazione delle esistenti previsioni, aventi come ambito di applicazione sia i clienti finali destinatari che abbiano scelto di aderire a condizioni contrattuali regolate sia i clienti finali che abbia aderito a condizioni di mercato libero e che rientrino nell'ambito di applicazione del Codice di condotta commerciale (clienti finali con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno).
- 7.5 Nel presente documento l'Autorità ritiene utile estendere lo standard specifico a carico del distributore con riferimento a tutti clienti finali alimentati in bassa pressione. Tale proposta risulta coerente con l'ambito di applicazione della Sezione III della RQDG relativa alla "Qualità commerciale del servizio gas", che, ai sensi dell'articolo 33 – e fatta salva la previsione di cui all'articolo 35, comma 35.6 – trova applicazione in relazione ai clienti finali in bassa pressione. La proposta, d'altronde, rappresenta una continuità rispetto alla disciplina tuttora vigente, anche solo considerando che di norma i clienti finali con consumi non superiori a 200.000 Smc/anno sono clienti finali alimentati in bassa pressione.

Obblighi di registrazione e comunicazione

- 7.6 Ai fini della corretta attuazione del livello di qualità commerciale proposto, risulta inoltre necessario prevedere che l'impresa di distribuzione, come già previsto per gli altri livelli di qualità commerciale, sia tenuta al rispetto degli obblighi di registrazione e di comunicazione, in quanto compatibili, di cui agli articoli 53 ss. della RQDG. Deve essere ad ogni modo precisato che lo standard relativo alla lettura di contatori accessibili non attiene ad una richiesta di prestazione da parte di un cliente finale (oppure di un venditore) – bensì un obbligo che nasce direttamente dalla previsione regolatoria - e che non tutti gli elementi informativi oggetto degli obblighi di registrazione e comunicazione già contenuti nella RQDG appaiono pertanto necessari oppure pertinenti per il monitoraggio del nuovo standard.
- 7.7 L'Appendice 1 di cui alla deliberazione ARG/gas n. 64/09 disciplina, fra l'altro, il contenuto del flusso informativo relativo al trasferimento dei dati di misura, rilevati in esito ai tentativi di raccolta, dall'impresa di distribuzione al venditore. La predetta Appendice prevede, tra gli elementi informativi che il distributore è tenuto a mettere a disposizione del venditore, i seguenti:
- codice PDR assegnato al punto di riconsegna,
 - data di effettuazione del tentativo di raccolta,
 - classe di accessibilità associata a ciascun punto di riconsegna,
 - esito del tentativo di raccolta (tentativo andata a buon fine/tentativo fallito),
 - diritto ad indennizzo automatico.

Nell'Appendice è inoltre previsto che i file elettronici relativi al flusso sopra menzionato debbano essere archiviati e custoditi dalle imprese di distribuzione per un periodo minimo di 5 anni. Alla luce di tali previsioni, ed in considerazione dello standard specifico proposto, l'Autorità ritiene opportuno che l'impresa di

distribuzione, relativamente ai misuratori accessibili, registri (risultando le altre informazioni non necessarie in quanto riferite ad una richiesta di prestazione) per ogni tentativo di lettura effettuato in esecuzione dello standard le informazioni di cui all'Appendice 1, con aggiunta delle seguenti informazioni di cui all'articolo 53, comma 53.2, della RQDG:

- a) codice con cui l'impresa individua la prestazione (lettera b);
- b) la causa, tra quelle indicate dall'articolo 49, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione (lettera h);
- c) ammontare dell'eventuale indennizzo (lettera l).

7.8 L'Autorità ritiene inoltre applicabili: le previsioni di cui all'articolo 54, in materia di verificabilità delle informazioni e dei dati registrati; i commi 55.2, lettera a), punto (ii), con riferimento al numero totale delle prestazioni per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il livello specifico di qualità; i commi 55.4 e 55.5, attenendo essi rispettivamente all'obbligo di comunicazione all'Autorità, per ogni tipologia d'utenza, ed in particolare per ogni livello specifico di qualità e per provincia, del numero totale degli indennizzi corrisposti e dell'ammontare complessivo degli stessi e della facoltà riconosciuta all'Autorità di utilizzare le informazioni e i dati ricevuti ai fini della loro pubblicazione anche comparativa. Infine si ritiene applicabile la previsione di cui all'articolo 57 relativa ai livelli specifici e generali di qualità definiti dall'impresa distributrice. Non appaiono invece applicabili al caso di specie gli obblighi di registrazione di cui ai commi 53.3, 53.4, 53.5 e 53.6 né la previsione dell'articolo 55, comma 55.1, laddove gli obblighi di attuazione o la decadenza dagli stessi vengano fatti decorrere in dipendenza del numero di clienti finali serviti. Si ritiene opportuna, inoltre, l'introduzione in capo all'impresa distributrice, con riferimento ai soli punti di riconsegna accessibili, dell'obbligo di comunicare per provincia il numero totale dei tentativi di lettura per classi di consumo nonché il numero totale dei tentativi di lettura non andati a buon fine suddivisi per le cause di cui all'art. 49, comma 49.1.

7.9 Le proposte di cui ai precedenti punti comportano conseguenti modifiche alla RQDG e la predisposizione di una previsione specifica relativa agli obblighi di registrazione e comunicazione, come sopra illustrati, che risultino applicabili allo standard relativo alla lettura. Per quel che riguarda gli obblighi di registrazione e di comunicazione si propone che il venditore registri tutte le informazioni relative all'indennizzo automatico e in particolare:

- a) la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice;
- b) la data di accredito dell'indennizzo al cliente finale;
- c) l'importo dell'indennizzo automatico corrisposto.

Spunti per la consultazione

Q.15 *Si condividono gli obblighi di registrazione e di comunicazione previsti per il venditore in tema di indennizzi automatici?*

- Q.16** *Si condivide quanto proposto dall’Autorità in relazione agli obblighi di registrazione e comunicazione relativi allo standard specifico relativo alla mancata raccolta della misura? Diversamente, quali previsioni si ritengono applicabili?*
- Q.17** *Si condivide in generale la proposta dell’Autorità di razionalizzare le previsioni in materia di indennizzo automatico per mancata raccolta della misura definendo uno standard specifico, a carico dell’impresa di distribuzione, relativo alla mancata raccolta della misura in caso di misuratore accessibile per tutti i clienti finali in bassa pressione?*
- Q.18** *Si condivide la proposta dell’Autorità di definire lo standard specifico in considerazione della cadenza di raccolta della misura ed in accordo sia all’intervallo minimo sia all’intervallo massimo intercorrente tra due letture? Diversamente, quale riferimento temporale potrebbe risultare opportuno per la definizione dello standard?*

Destinatario dell’indennizzo automatico per il caso di contratto di vendita a condizioni di mercato libero

- 7.10 In caso di mancato rispetto dello standard specifico, l’impresa di distribuzione è tenuta al riconoscimento dell’indennizzo automatico qualora il misuratore risulti accessibile. In relazione alle condizioni regolate, e per il caso di mancato rispetto degli obblighi di cui all’articolo 14, comma 14.1, del TIVG, la deliberazione n. 229/01, a mezzo del ricordato articolo 4, comma 4.2, ha previsto che il destinatario dell’indennizzo sia il cliente finale. Per quel che riguarda invece il contratto a condizioni liberamente definite, seppur nel rispetto dell’attuale previsione di cui all’articolo 11 dell’Allegato A alla deliberazione n. 126/04, è necessario stabilire se il destinatario ultimo dell’indennizzo automatico debba in ogni caso essere il cliente finale oppure il venditore, eventualmente alla luce del contenuto della clausola, liberamente definita, in materia di utilizzo dei dati di lettura.
- 7.11 In considerazione di quanto sopra, e nel caso di cliente finale le cui condizioni contrattuali non siano regolate, l’Autorità ritiene opportuno prevedere che l’indennizzo automatico venga riconosciuto al cliente finale sulla base del principio che i costi del servizio di misura sono trasferiti dal venditore al cliente finale e che il mancato rispetto degli obblighi di raccolta, nel caso specifico, costituisca un oggettivo peggioramento della qualità del servizio indipendentemente da come il venditore utilizza, ai fini della fatturazione, il dato rilevato e trasmesso dal distributore. L’Autorità propone inoltre, coerentemente alla natura della prestazione e al quadro regolatorio vigente, che l’impresa distributrice versi l’eventuale indennizzo al venditore nella prima fattura utile del servizio di trasporto successiva alla scadenza del tempo massimo previsto per l’esecuzione del tentativo, ma non oltre ulteriori tre mesi. Il venditore, ricevuto l’indennizzo, dovrà accreditarlo al cliente nella prima bolletta utile, come già previsto sulla base delle condizioni della deliberazione n. 229/01 e dalla disciplina in materia di qualità commerciale.

Spunti per la consultazione

Q.19 *In relazione ai clienti finali che abbiano concluso un contratto del mercato libero, si condivide la proposta dell'Autorità che l'indennizzo automatico venga riconosciuto al cliente finale? Quali altro fondamento può essere individuato alla base di tale scelta? Qualora non si condivida la proposta, quali sono le ragioni che dovrebbero giustificare il riconoscimento al venditore senza obbligo per quest'ultimo, salvo diverse pattuizioni contrattuali, di trasferirlo al cliente finale? Si richiedono motivazioni puntuali a sostegno della posizione espressa.*

Uniformazione dell'importo dell'indennizzo automatico

7.12 In relazione infine allo standard specifico, l'Autorità propone di armonizzare ed uniformare le previsioni relative alla quantificazione dello stesso, proponendo che esso sia pari ad euro 30,00 indipendentemente dalle condizioni, regolate o di mercato libero, poste a disciplina del rapporto contrattuale tra venditore e cliente finale. Tale uniformazione permette una semplificazione dei rapporti tra i vari soggetti coinvolti, e degli stessi flussi informativi, oltre che della gestione delle attività del distributore e del venditore, senza determinare inoltre distinzioni tra clienti finali che abbiano aderito a condizioni contrattuali regolate e clienti finali che abbiano aderito a condizioni contrattuali del mercato libero. Tale proposta comporta una modifica all'articolo 4, comma 4.2, della deliberazione n. 229/01.

Spunti per la consultazione

Q.20 *Si condivide la proposta di rendere uniforme il valore dell'indennizzo automatico indipendentemente dalle condizioni applicate al cliente finale?*

Flusso informativo relativo alle cause riferibili al fallimento del tentativo di rilevazione del dato di misura

7.13 Per quel che riguarda le cause di mancata raccolta, la proposta riguarda tutti i punti di riconsegna e consiste nella introduzione del relativo campo nella ricordata Appendice I, anche al fine di rendere operativa la regolazione già esistente. L'introduzione per tutti i punti di riconsegna è giustificata dal fatto che, in generale, l'indicazione delle cause di mancata lettura rappresenta uno strumento essenziale al fine del corretto monitoraggio dell'attività di misura e della sindacabilità della stessa da parte dei vari soggetti interessati, clienti compresi. Infatti, l'indicazione della causa dal distributore al venditore in ogni caso e la sua comunicazione dal venditore al cliente finale, per quanto cliente finale che abbia aderito a condizioni contrattuali regolate, permette che sia costantemente monitorata un'attività rilevante quale la raccolta della misura anche in relazione ai clienti finali non serviti a condizioni regolate. D'altronde, lo stesso distributore non avrebbe la possibilità di distinguere i clienti finali tra loro al fine di adempiere alla prescrizione in materia di cause di mancata raccolta solo in relazione ad alcuni di essi.

- 7.14 La stessa proposta dell'indicazione delle cause di mancata lettura renderebbe completo il flusso informativo che già prevede che, tra gli elementi informativi che devono essere trasmessi all'esercente la vendita, siano presenti sia l'esito del tentativo di raccolta (tentativo andato a buon fine/tentativo fallito) sia l'informazione relativa alla sussistenza o meno, per il cliente finale, del diritto all'indennizzo automatico. Tali informazioni sono inoltre necessarie per il venditore finale in considerazione delle previsioni della deliberazione n. 229/01, ed in particolare di quanto disposto dall'art. 4, comma 4.1 (in accordo al quale, in caso di mancata raccolta della misura per i clienti titolari di un punto di riconsegna dotato di misuratore non accessibile o con accessibilità parziale, l'esercente la vendita è tenuto a fornire, nella prima bolletta utile, informazione al cliente sulle cause che hanno impedito la raccolta della misura in accordo a quanto trasmesso dall'impresa di distribuzione) o dall'art. 4, comma 4.2, della stessa oppure in ragione delle eventuali previsioni del contratto liberamente negoziato tra le parti e scelto dal cliente finale in alternativa alle condizioni regolate dall'Autorità.
- 7.15 Inoltre, in occasione dei gruppi di lavoro istituiti a seguito della deliberazione ARG/gas 69/09 è emersa l'esigenza di definire le cause suddette in accordo ad una elencazione possibilmente analitica e codificata.
- 7.16 L'Autorità propone che le cause di mancata raccolta della misura siano indicate in accordo alla tassonomia già individuata dalla RQDG. In particolare, le cause di mancata raccolta della misura possono essere suddivise, in accordo all'articolo 49 della RQDG, in:
- a) cause di forza maggiore;
 - b) cause imputabili al cliente finale o a terzi;
 - c) cause imputabili all'impresa di distribuzione, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

L'Autorità ritiene che il richiamo alle cause già impiegate per la suddivisione delle cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità commerciale risulti funzionale alla corretta determinazione delle ragioni che non hanno permesse di rilevare il dato di misura, sia che lo stesso fosse accessibile sia che non risultasse tale. Le stesse cause risultano sufficientemente pertinenti, sia considerando l'operatività delle stesse in relazione ai già introdotti livelli di qualità commerciale sia valutando la loro capacità di classificazione degli eventi che possono essere alla base della mancata rilevazione del dato di misura.

- 7.17 Sempre in accordo all'articolo 49 della RQDG, l'impresa di distribuzione, per le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali che rientrano nelle precedenti lettere a) e b), documenterà le cause di mancato rispetto. Tra le cause imputabili al cliente finale o a terzi potrebbero essere annoverate a titolo di esempio le seguenti:
- a) nel caso di misuratore non accessibile o con accessibilità parziale, mancata presenza del titolare del punto di riconsegna o di persona dallo stesso delegata al fine di permettere l'accesso al misuratore;

- b) nel caso di misuratore accessibile, presenza di bene mobile o immobile che impedisce l'accesso al misuratore (autoveicolo, animale, blocco, costruzione o bene comunque ancorato al suolo).

Tra le cause imputabili all'impresa di distribuzione sarebbe annoverata la mancata effettuazione del tentativo di raccolta della misura, mentre tra le cause di forza maggiore sarebbero annoverate le cause già ricondotte in tale categoria dalla RQDG.

Spunti per la consultazione

- Q.21** *Si condivide in generale la proposta dell'Autorità di introdurre una previsione delle cause che possono aver condotto alla mancata raccolta della misura?*
- Q.22** *Quali diversi strumenti potrebbero garantire il monitoraggio dell'attività di raccolta della misura?*
- Q.23** *Si condivide l'indicazione delle cause specifiche come proposte dall'Autorità? Si ritiene sufficiente la proposta di riferire le cause a quelle indicate e già previste dalla RQDG per gli altri livelli di qualità commerciale? Diversamente, si ritiene opportuno introdurre ulteriori cause e/o un maggiore dettaglio delle stesse?*

I tempi di attuazione del provvedimento

1.52 Al fine di consentire all'impresa di distribuzione di gas di disporre del tempo sufficiente per dare attuazione alle misure integrative proposte, l'Autorità propone che esse entrino in vigore come di seguito illustrato. Con riferimento:

- a) alla sicurezza e continuità:
- i) a decorrere dalla pubblicazione del provvedimento di modifica della RQDG per quanto riguarda gli effetti economici delle verifiche ispettive dei dati;
 - ii) a decorrere dall'1° gennaio 2011 per gli aspetti relativi alla definizione di un impianto, al rafforzamento delle misure di pronto intervento, ai termini di rettifica dei dati, alle precisazioni inerenti al pronto intervento, ai recuperi di sicurezza e alla classificazione dei gruppi di riduzione finale;
 - iii) per le proposte riguardanti i recuperi di sicurezza con effetto a decorrere dagli incentivi e penalità relativi all'anno di riferimento 2011;
- b) agli aspetti riguardanti la qualità commerciale:
- i) a decorrere dall'1 ottobre 2010 per gli obblighi di tempestività connessi alla gestione degli appuntamenti, così da riconoscere agli esercenti un tempo utile all'adeguamento dei sistemi informativi;
 - ii) a decorrere dall'1 gennaio 2011 per gli obblighi derivanti dall'introduzione di indennizzi automatici a favore del cliente finale

per mancato rispetto degli standard di tempestività posti in capo al venditore;

- iii) a decorrere dall'1 gennaio 2011 per lo standard specifico per mancata raccolta della misura in caso di misuratore accessibile;
- c) alle previsioni relative alla trasmissione dal distributore al venditore delle cause di mancata rilevazione del dato di misura a decorrere dall'1 gennaio 2011.