

**RISPOSTA DI ENEL RETE GAS S.p.A. AL
DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE 501/2012/R/gas**

**“REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE
DEL GAS PER IL QUARTO PERIODO DI REGOLAZIONE
ORIENTAMENTI INIZIALI”**

OSSERVAZIONI GENERALI

Enel Rete Gas formula le proprie osservazioni agli orientamenti iniziali delineati nel documento di consultazione (di seguito anche DCO) 501/2012/R/gas in merito la regolazione della qualità del servizio di distribuzione gas per il 4° periodo di regolazione, in spirito propositivo e costruttivo, ritenendo la regolazione della qualità molto importante per un efficiente funzionamento del sistema, oltre che per la tutela dei clienti finali.

La presente consultazione e quelle che seguiranno, come si è già avuto modo di rilevare in occasione della consultazione di cui al DCO 341/2012/R/gas (riguardante le tariffe ed in parte anche la qualità del servizio), si ritengono infatti particolarmente importanti perché riguardano un periodo di regolazione in cui si verificherà una notevole trasformazione del sistema della distribuzione gas attraverso i nuovi affidamenti per ambito territoriale. La regolazione del nuovo periodo che sarà definita anche sulla base di quanto emerso nelle consultazioni, accompagnerà la distribuzione gas dal sistema attuale al nuovo scenario delle gestioni per ambito e dovrà quindi tener conto di questa nuova prospettiva, assicurando comunque meccanismi di stabilità e continuità, indispensabili per una transizione ordinata ai nuovi affidamenti per ambito e per rendere possibile, oltre ad ingenti investimenti, anche l'attuazione di complessi piani di gestione che dovranno essere affrontati dalle imprese, per la notevole attività di scambio di concessioni che si genererà, con sensibili variazioni anche del perimetro del personale addetto.

E' quindi molto importante che, nel delineare la regolazione del nuovo periodo, si tenga presente la futura prospettiva delle gestioni del servizio per ambito, tenendo tuttavia altresì conto delle complesse modalità con cui questa si attuerà nei prossimi anni, in maniera progressiva ed interessando un arco temporale sensibilmente ampio.

Si condividono in linea generale, in particolare in una fase come quella sopra delineata, gli obiettivi specifici che si intendono perseguire per il 4° periodo di regolazione della qualità, già presentati nel precedente DCO 341/2012/R/gas sulla base delle linee guida stabilite dall'Autorità e riproposti anche nella presente consultazione.



Si ritiene inoltre del tutto ragionevole, proprio alla luce della complessa fase di transizione che sta vivendo il settore della distribuzione gas con nuovi affidamenti per ambito territoriale, adottare approcci di regolazione che ne favoriscano e semplifichino l'applicazione alle nuove gestioni d'ambito (in cui come detto il nuovo gestore subentrerà progressivamente), in particolare in merito:

- all'individuazione dei perimetri cui applicare i meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza;
- alla semplificazione e razionalizzazione degli adempimenti legati all'anagrafica territoriale e alle dinamiche di aggiornamento conseguenti alle gare d'ambito, con massicci trasferimenti di gestioni da un operatore ad un altro;

aspetti verso i quali l'Autorità indica già di essere orientata nel DCO.

Osservazioni di maggior dettaglio in merito alle diverse tematiche e sugli aspetti posti in consultazione sono formulate nelle risposte agli spunti per la consultazione del DCO, che pur presentando soltanto gli orientamenti iniziali, delinea già in modo specifico alcune ipotesi allo studio degli uffici dell'Autorità.

Si riportano di seguito le risposte ai singoli spunti di consultazione.

RISPOSTE AGLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

Q.1 Osservazioni in materia di standard di qualità migliorativi rispetto a quelli minimi previsti dall'Autorità offerti dalle imprese distributrici in occasione delle gare per il rilascio delle concessioni del servizio di distribuzione (si veda il punto 3.23). Motivare le risposte

In merito alla possibilità di standard di qualità migliorativi rispetto a quelli stabiliti dall'Autorità, offerti da parte delle imprese distributrici in occasione delle gare per l'affidamento delle concessioni del servizio di distribuzione, si ritiene che il DM 226/2011 (art. 14) e il disciplinare di gara tipo ad esso allegato (Allegato 3) prevedono già le modalità secondo cui i concorrenti, in occasione delle singole gare, possono offrire, per il parametro della qualità del servizio scelto dalla stazione appaltante, livelli incrementali rispetto all'obbligo fissato dall'Autorità, che l'impresa si impegna a rispettare nell'ambito oggetto di gara. Il disciplinare di gara riporta in dettaglio gli indicatori da considerare per ciascun parametro ai fini dell'attribuzione del punteggio e della verifica annuale.

Pertanto, il contratto di servizio tra stazione appaltante ed ente concedente (di cui dovrebbe essere ormai prossima l'approvazione da parte dell'Autorità e poi del Ministero dello Sviluppo Economico), come stabilito all'art. 14, comma 6 del DM 226/11, dovrebbe già prevedere le modalità per la verifica annuale degli impegni rispetto ai livelli di sicurezza e qualità offerti, le penali a favore degli Enti locali in caso di non rispetto annuale di tali livelli e le previsioni di decadenza del contratto in caso di mancato rispetto per tre anni dei livelli offerti al di sotto di un valore soglia.

Si ritiene quindi che eventuali livelli di qualità del servizio migliorativi rispetto agli standard stabiliti

dall'Autorità debbano essere vincolanti solo ai fini del rapporto tra l'ente locale concedente e il gestore di rete (e, ovviamente, delle prestazioni da questo rese nei confronti dei clienti finali del relativo ambito) e non debbano essere considerati anche come obbligo derivante dai provvedimenti regolatori in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura.

A questo fine si ritiene che eventuali livelli standard migliorativi adottati, non debbano essere considerati ai fini dell'individuazione dei fuori standard rispetto ai livelli regolati dall'Autorità e non debbano essere quindi evidenziati in sede di rendicontazione annuale relativa sia ai dati di sicurezza e continuità che a quelli relativi alla qualità commerciale. Diverse modalità di rendicontazione al riguardo genererebbero, peraltro, una disomogeneità tra fuori standard valutati rispetto al livello stabilito dall'Autorità e fuori standard rispetto al corrispondente livello migliorativo come derivante in esito alla gara di affidamento del servizio di distribuzione, oltre ad una notevole maggiore complessità nella rendicontazione e nell'analisi dei dati.

Q.2 Osservazioni circa il nuovo possibile meccanismo di extra-remunerazione degli investimenti per il risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo e per l'ammodernamento dei sistemi di odorizzazione del gas. Motivare le risposte.

Per quanto riguarda il meccanismo di extra-remunerazione degli investimenti, si ritiene che anche nel 4° periodo di regolazione dovrebbe essere confermato il meccanismo di incentivazione disciplinato dal comma 45.3 della RTDG che prevede un riconoscimento di una maggiorazione del tasso di remunerazione del capitale investito pari al 2% per un periodo di otto anni.

Pur prendendo atto che la proposta di assorbire il meccanismo di extra-remunerazione degli investimenti nell'attuale meccanismo incentivante la sicurezza (premi e penalità) sarà costruita in modo tale da assicurare neutralità all'impresa virtuosa, ovvero il mantenimento di un valore di incentivazione pari a quello in precedenza ottenuto in base alla RTDG, si ritiene che sia comunque disincentivante per le imprese che vogliono investire nell'ammodernamento dei sistemi di odorizzazione, o anche procedere anticipatamente alla sostituzione delle condotte in ghisa, al fine di aumentare l'efficienza e la qualità del servizio.

Ove infatti fosse adottata la prefigurata soglia dimensionale per l'accesso degli impianti alla regolazione incentivante (di cui comunque si dirà nello specifico in risposta allo spunto per la consultazione Q.4), le imprese di distribuzione non si vedrebbero in tal caso riconosciuta alcuna extra-remunerazione per gli investimenti ricadono in impianti al di sotto la soglia dimensionale prevista.

In merito all'extra-remunerazione connessa alla sostituzione di condotte in ghisa con giunti in canapa e piombo, si ritiene che alla luce della possibile variabilità dei costi unitari per metro di condotta sostituito rilevata dall'Autorità, potrebbero essere effettuati specifici approfondimenti, magari coinvolgendo le imprese di distribuzione, prima di ripensare il meccanismo di

remunerazione da adottare.

In prima battuta si rileva comunque che una variabilità dei costi unitari possa essere dovuta alla peculiarità degli investimenti che in base alle caratteristiche locali (orografiche, morfologiche ed impiantistiche diverse da zona a zona) potrebbero rendere difficilmente da definire eventuali costi standard da applicare alle consistenze fisiche delle condotte.

Per quanto riguarda invece la remunerazione connessa agli impianti di ammodernamento dei sistemi di odorizzazione si ritiene invece accettabile il meccanismo di extra-remunerazione proposto dall'Autorità solo qualora non venga introdotta una soglia dimensionale minima degli impianti ammessi al meccanismo di premi e penalità, garantendo comunque all'impresa di distribuzione, anche in questo caso, un valore di incentivazione pari a quello previsto attualmente con le disposizioni vigenti.

Q.3 Osservazioni in merito alla scelta del perimetro ottimale per la regolazione incentivante. Motivare le risposte.

In merito alla scelta del perimetro ottimale per la regolazione relativa ai meccanismi di premi e penalità si concorda con la valutazione qualitativa delineata nel DCO.

L'impianto infatti rappresenta la soluzione ottimale in termini di perimetro di calcolo degli incentivi, la cui adozione risulta anche di fatto indipendente dall'avvio delle gestioni del servizio per ambito territoriale.

Si ritiene che anche a regime, una volta definiti gli ambiti a seguito di aggiudicazione delle gare, l'impianto possa rappresentare comunque il perimetro da utilizzare per il calcolo dei premi e penalità. L'ambito oggetto di gara per il servizio costituisce infatti un perimetro di aggregazione troppo vasto, che potrebbe non consentire rappresentazione delle performance delle imprese di distribuzione in relazione a taluni degli indicatori.

L'adozione dell'impianto quale perimetro per la regolazione incentivante risulta peraltro coerente con il perimetro di riferimento per la valutazione degli obblighi di sicurezza del servizio.

Q.4 Si condividono gli orientamenti circa gli impianti di distribuzione di minore dimensione?

Non si concorda con l'introduzione di una soglia dimensionale minima dell'impianto di distribuzione ai fini della partecipazione al sistema incentivante in relazione alle componenti dispersioni e odorizzazione, in quanto si ritiene che, così come anche indicato dalla stessa Autorità, i livelli di sicurezza del servizio debbano essere garantiti indipendentemente dalla dimensione d'impianto stesso e che quindi i corrispondenti miglioramenti dei livelli medesimi debbano essere incentivati nei confronti delle imprese di distribuzione, senza distinzioni dimensionali.

Si ritiene pertanto che tutti gli impianti di distribuzione delle imprese interessate dalla regolazione incentivante debbano accedere al sistema di premi-penalità.

Come prefigurato nel DCO, potrebbero essere al limite definite delle dimensioni minime di impresa quale discriminante per l'applicazione obbligatoria della regolazione premi-penalità, a patto tuttavia di mantenere quanto meno, per simmetria, l'obbligo di versamento dell'importo compensativo proporzionale al numero di clienti finali serviti analogo a quello sin qui adottato e di introdurre adeguate forme di controllo sulle imprese escluse dall'obbligo di partecipazione al meccanismo incentivante.

Q.5 Si condividono gli orientamenti sulla gestione della dinamicità degli impianti illustrati nell'Appendice 3? Si ritiene che, ai fini della regolazione incentivante la riduzione delle dispersioni localizzate su segnalazione di terzi, i livelli di partenza possano essere calcolati sulla media dei tre anni, anziché due, precedenti l'anno di inizio del quarto periodo di regolazione?

Pur non condividendo l'introduzione di una soglia dimensionale minima per impianto ai fini dell'accesso al sistema incentivante di premi e penalità, si segnalano le seguenti criticità sulla gestione della dinamicità degli impianti illustrati nell'Appendice 3. Si comprende infatti l'intenzione dell'Autorità di mitigare l'impatto di interconnessioni e separazioni di impianti sull'attuazione della regolazione incentivante, ma si ritiene che alcune proposte siano fortemente penalizzanti per le imprese di distribuzione.

Per quanto riguarda le interconnessioni di impianti non si concorda con la proposta di non fissare i livelli tendenziali qualora interconnettendo due impianti con numero di clienti finali inferiore all'eventuale soglia minima di partecipazione si raggiunga la soglia di partecipazione stessa. Non si rileva alcun motivo infatti per cui non venga ammesso alla partecipazione al meccanismo incentivante un impianto che a seguito di interconnessione ha comunque superato la soglia di partecipazione.

Nel caso di separazione di impianti con i livelli tendenziali già fissati, non si concorda sulla proposta che gli impianti oggetto di separazione ereditino i livelli tendenziali dall'impianto da cui ha origine la separazione solo se tutti gli impianti separati raggiungano l'eventuale soglia minima di partecipazione. Nel caso in cui a seguito di separazione almeno un impianto mantenga la soglia minima di separazione prevista per l'ammissione al meccanismo di incentivazione si dovrebbe invece prevedere che tale impianto sia comunque ammesso al meccanismo di premi e penalità.

In merito alla possibilità per cui, ai fini della regolazione incentivante, i livelli di partenza possano essere calcolati sulla media dei tre anni, anziché due, precedenti l'anno di inizio del quarto periodo di regolazione si segnala che tale proposta, pur ragionevole, presupporrebbe il ricalcolo dei livelli partenza (come peraltro sembra desumersi in Appendice 3 del DCO, allorché è previsto un ricalcolo sulla media dei due anni 2012 e 2013), in contrasto con quanto previsto al punto 4.17 del DCO, ove si indica che debba essere garantita continuità e stabilità all'azione regolatoria e che debba essere confermato l'orizzonte temporale di dodici anni individuato per il raggiungimento del livello obiettivo da parte di tutte le imprese distributrici con decorrenza dal 2009.

Q.6 Osservazioni in merito agli orientamenti di regolazione della sicurezza del servizio di distribuzione del gas. Motivare le risposte.

In merito all'aggiornamento della regolazione della sicurezza del servizio di distribuzione si riportano di seguito alcune considerazioni su specifici aspetti trattati nel DCO.

Orizzonte temporale di lungo termine per le dispersioni localizzate su segnalazione di terzi (punto 6.2 del DCO)

Al fine di garantire continuità e stabilità all'azione regolatoria, come indicato dall'Autorità al punto 4.17 del DCO, si concorda con il mantenimento dell'orizzonte temporale fissato complessivamente in 12 anni (che essendo stato avviato dal 2009 con la deliberazione ARG/gas 120/08 risulta costituito ancora da 7 anni) per il raggiungimento del livello obiettivo di 7,5 dispersioni convenzionali localizzate su segnalazioni di terzi per migliaio di clienti finali.

Alla luce di quanto sopra, non si ritiene corretto ricalcolare i livelli di partenza e quindi quelli tendenziali in quanto le aziende distributrici stanno realizzando piani di intervento in funzione dell'andamento calcolato con i DT_{conv} originari in riferimento al calcolo del numero dei clienti finali basato sulla media ponderata biennale del livello dell'anno di riferimento e del livello dell'anno precedente quello di riferimento. L'introduzione di nuovi livelli di partenza relativi ai livelli effettivi registrati nel biennio antecedente l'inizio del 4° periodo di regolazione rappresenterebbe un cambiamento "in itinere" rispetto ai piani di intervento già impostati dalle imprese (talora anche sulla base di impegni già assunti con le amministrazioni comunali, ad esempio in termini di rinnovamento della rete).

Il ricalcolo rischierebbe inoltre di non consentire il riconoscimento degli sforzi messi in campo dalle imprese di distribuzione che, nell'ottica di raggiungere quanto prima l'obiettivo fissato in 12 anni, hanno cercato di anticiparne il conseguimento (posizionando gli attuali livelli effettivi al di sotto dei livelli tendenziali previsti in origine e che con la proposta dell'Autorità diventerebbero i nuovi livelli di partenza). Tale mancato riconoscimento comporterebbe inevitabili riflessi economici per gli anni residui su piani pluriennali in parte già attuati.

Si ritiene pertanto che debbano essere mantenuti i preesistenti livelli di partenza.

Utilizzo del livello effettivo annuale per le dispersioni convenzionali localizzate (punto 6.3 del DCO)

Pur comprendendo che la proposta tende alla semplificazione amministrativa nel suo complesso, si ritiene preferibile mantenere l'attuale meccanismo di calcolo del livello effettivo (media ponderata del biennio) che risulta più cautelativo in un'ottica di stabilizzazione degli impatti economici (sia in positivo che in negativo) in carico alle imprese di distribuzione. Tale stabilizzazione si ritiene adeguata e necessaria anche al fine di predisporre puntuali piani di budget annuali e pluriennali.

Fattori incentivanti il telecontrollo punto 6.4 del DCO e successivi)

Relativamente ai fattori incentivanti il telecontrollo, si concorda con l'intendimento di aumentare il

fattore incentivante dei premi e delle penalità al fine di aumentare il grado di sicurezza incentivando le imprese distributrici ad installare un numero crescente di sistemi di telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti e dei gruppi di riduzione.

Non si concorda però con quanto proposto dall'Autorità al punto 6.7 del DCO per cui si ritiene di prevedere i valori incentivanti ε_p e ε_{pc} solamente per i primi due/tre anni del 4° periodo regolatorio. Pur comprendendo l'obiettivo di incentivare un'accelerazione del telecontrollo, si ritiene che un incentivo limitato agli investimenti effettuati nei soli primi due/tre anni del periodo regolatorio possa risultare poco efficiente, in quanto condurrebbe le aziende a concentrare gli investimenti in un arco di tempo troppo ridotto, con conseguente impatto sui piani di budget, in anni in cui già si prefigurano investimenti molto rilevanti, in particolare in relazione alle nuove gare di affidamento del servizio di distribuzione gas e al piano di installazione dei nuovi gruppi di misura per la telelettura e telegestione.

Si propone pertanto di mantenere l'incentivo per l'intera durata del periodo regolatorio.

Regolazione incentivante l'aumento del numero di misure del grado di odorizzazione (punto 6.8 del DCO e seguenti)

Si ritiene ragionevole l'intendimento di innalzare la soglia del numero minimo obbligatorio di misure del grado di odorizzazione per impianto di distribuzione. Si fa notare però che nei casi di impianti con estensione della rete molto ridotta (ad esempio solo con alcune centinaia di metri, come piccoli impianti in derivazione da Comuni gestiti da altra impresa di distribuzione), la rilevazione di un numero maggiore di misure previsto rispetto all'attuale minimo risulta di difficile realizzazione o addirittura impossibile se non effettuando più misure sullo stesso punto a fronte, tuttavia, di quanto stabilito dalla RQDG all'articolo 8 comma 8.2 lettera c), per le misure del grado di odorizzazione che prevede la possibilità di effettuare non più di 2 misure su uno stesso punto.

Aggiornamento del parametro che valorizza i premi e le penalità

Non si formulano particolari osservazioni in merito alla proposta di aggiornamento del parametro che valorizza i premi e le penalità, anche se, solo a titolo di raffronto, si rileva che l'entità dell'aggiornamento prefigurato (tra il 2 e il 5%) risulta notevolmente inferiore a quella proposta, ad esempio, per l'importo degli indennizzi automatici (circa il 17%).

Meccanismi di contenimento del rischio (punto 6.18 del DCO e seguenti)

Relativamente all'impatto degli incidenti gas di responsabilità dell'impresa distributtrice non si concorda con quanto riportato al punto 6.18 del DCO secondo cui, adottando quale perimetro ottimale l'impianto di distribuzione in luogo dell'ambito provinciale, l'attuale meccanismo di contenimento del rischio che prevede la decurtazione di due terzi degli eventuali premi in luogo del loro annullamento verrebbe mantenuto solo per le imprese di distribuzione che distribuiscono gas in un solo impianto. Tale scelta appare discriminatoria nei confronti delle imprese di distribuzione

che gestiscono più impianti.

Si propone al riguardo di mantenere lo spirito la disposizione ad oggi prevista dalla delibera 436/2012/R/gas (riduzione di due terzi, in luogo dell'annullamento, degli eventuali premi relativi all'impianto di distribuzione interessato dall'incidente).

In merito a quanto proposto al punto 6.21 del DCO in tema di tetto massimo di premi, penalità e franchigia, si concorda con il mantenimento della franchigia del 5% sulla differenza tra il livello effettivo e il livello tendenziale entro la quale il premio o la penalità è posto convenzionalmente pari a zero e sull'innalzamento del tetto previsto sia per quanto riguarda i premi e le penalità.

Imprese di distribuzione di minori dimensioni (punto 6.23 del DCO e seguenti)

In tema di imprese di distribuzione di minori dimensioni, non si concorda in linea generale con l'intendimento di concedere a tali imprese la facoltà di non partecipare alla regolazione premi e penalità, in quanto una simile impostazione risulterebbe discriminante nei confronti delle altre imprese di distribuzione.

Al limite, come già evidenziato in risposta allo spunto per la consultazione Q.4, una simile facoltà potrebbe essere prevista, a patto tuttavia di mantenere quanto meno, per simmetria, l'obbligo di versamento dell'importo compensativo proporzionale al numero di clienti finali serviti analogo a quello sin qui adottato.

Obblighi di ispezione della rete (punto 7.1 del DCO e seguenti)

Per quanto riguarda gli obblighi di ispezione della rete, si concorda con l'intendimento dell'Autorità di innalzare gli obblighi minimi annui di ispezione della rete al 33% per le reti in AP/MP e al 25% per le reti in BP prevedendo, anche per ragioni di semplificazione, l'eliminazione della deroga di cui al comma 12.3 della RQDG relativa alla diversa modulazione delle percentuali di ispezione della rete in un biennio e in un triennio, purché venga reintrodotta quanto originariamente previsto dalla deliberazione n. 236/00 in relazione all'ispezione della rete sugli impianti di dimensioni inferiori ad una certa soglia.

In ottica di semplificazione e maggior efficienza nell'organizzazione dell'attività di ispezione da parte delle imprese, si riterrebbe infatti opportuno reintrodurre quanto previsto dall'art. 9, comma 9.3, della delibera n. 236/00, in base al quale per gli impianti di distribuzione con lunghezza della rete inferiore o uguale a 50.000 metri si consente all'impresa distributrice di effettuare il 100% di ispezione rete in un unico anno, esonerandola dall'effettuazione dell'ispezione nei due anni successivi. Tale criterio garantirebbe comunque, per gli impianti di ridotte dimensioni, il medesimo grado di sicurezza registrato attualmente, semplificando però gli oneri amministrativi, logistici e gestionali dell'attività svolta dalle imprese di distribuzione.

Protezione catodica delle reti in acciaio (punto 7.6 del DCO e seguenti)

Si concorda con l'intenzione dell'Autorità di allineare i concetti di rete non protetta catodicamente

con quelli definiti nelle linee guida APCE nella versione entrata in vigore nel gennaio 2011. Si propone altresì, per ragioni di semplicità e coerenza con le linee guida APCE, di introdurre in fase di comunicazione annuale dei dati la distinzione tra condotte in acciaio “non protette catodicamente” e condotte in acciaio “non efficacemente protette” cioè per le quali, in riferimento al sistema di protezione catodica, l'indicatore di protezione catodica K_t ha espresso valori minori di 60 nei due anni precedenti e in quello di riferimento.

Percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti (punto 7.10 del DCO e seguenti)

Non si concorda con l'intenzione dell'Autorità di elevare, in riferimento all'obbligo di servizio del pronto intervento, la percentuale minima di chiamate telefoniche per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti dal 90% al 95% lasciando invariata la franchigia pari ad una telefonata. Si ritiene infatti che l'attuale obbligo di servizio sia già un indicatore congruo a registrare un adeguato livello di sicurezza del servizio senza necessità di alzare ulteriormente l'obbligo oggi previsto.

Si ritiene peraltro che la franchigia di una chiamata telefonica per la quale l'impresa di distribuzione non sia giunta sul luogo della chiamata entro 60 minuti non tenga adeguatamente in considerazione le situazioni relative agli impianti di distribuzione di dimensioni ridotte, con un numero relativamente basso (in alcuni casi poche unità) di chiamate telefoniche di pronto intervento registrate nell'anno. Si ritiene pertanto che la franchigia debba essere modulata in funzione della dimensione impiantistica o del numero di chiamate in arrivo su un determinato impianto di distribuzione. A tal proposito, come già rilevato in altre occasioni, si ritiene che debbano essere maggiormente specificate le disposizioni per il servizio di pronto intervento in caso di impianti con un esiguo numero di chiamate, così da garantire un livello generale ed un obbligo di servizio che non corrano il rischio di essere compromessi da un numero limitatissimo di eventi o, nel caso peggiore, dal singolo evento oltre all'unico in franchigia.

Non si ritiene infatti idonea – e quindi non si condivide – l'adozione di una franchigia limitata ad un solo evento in assoluto (come la franchigia esistente), perché non sufficiente a tenere in adeguata considerazione le su esposte situazioni.

Si ritiene per contro necessario introdurre una franchigia riferita al numero di chiamate ricevute nel corso di un anno (considerando, ad esempio una franchigia pari a 3 chiamate, per impianti con meno di 30 chiamate l'anno).

Periodo di subentro (punto 10.9 del DCO e seguenti)

In linea di principio si concorda con la proposta dell'Autorità di cui al punto 10.11 del DCO indirizzata a rimuovere tale periodo in quanto le imprese subentranti sono comunque già imprese di distribuzione del settore che opererebbero comunque su impianti di distribuzione pre-esistenti e già in esercizio, di norma a regime.

Si ritiene però vada approfondita la proposta dell'Autorità in merito all'ipotesi di introduzione di uno specifico obbligo di comunicazione sull'impresa uscente nei confronti di quella subentrante. Il passaggio di consegna dei dati tra gestore uscente ed entrante risulta di fondamentale importanza in vista delle gare d'ambito per l'affidamento del servizio per una molteplicità di processi tra cui ovviamente processi relativi alla sicurezza e continuità, ma anche processi commerciali (comunicazioni funzionali alle allocazioni, gestione pratiche di bonus gas, comunicazioni alle società di vendita).

Nello specifico, per quanto gli obblighi di sicurezza del servizio, si ritiene peraltro che sarebbe necessario, oltre a chiarire opportunamente gli obblighi ricadenti su distributore uscente e distributore subentrante (ragionevolmente pro quota per il periodo di anno gestito), regolate adeguatamente e nel dettaglio gli obblighi di comunicazione e trasferimento dati da parte dell'impresa uscente nei confronti di quella subentrante. Il trasferimento dei dati tra gestori, infatti, se non adeguatamente regolato, può ingenerare possibili inefficienze nella gestione delle attività delle imprese, come ad esempio quelle inerenti l'ispezione della rete o la raccolta delle misure del grado di odorizzazione.

Ulteriori considerazioni in merito ad alcuni punti del DCO

In merito alla pubblicazione *del piano annuale della ricerca dispersioni sul sito internet* così come proposta al punto 7.3 del DCO non si concorda con l'orientamento di pubblicare tale piano annuale, in quanto la pianificazione di tali attività è fortemente soggetta a variazioni non prevedibili (atmosferiche, gestione appalti, viabilità, interferenze con lavori con altri sottoservizi, ecc). Ciò comporterebbe la necessità di frequentissimi aggiornamenti del piano pubblicato.

In merito alla proposta di registrare una segnalazione di dispersione di un dipendente dell'impresa distributrice non come segnalazione di terzi (indicata nel DCO come segnalata da un'associazione di categoria) e alla corrispondente valutazione espressa dall'Autorità circa il principio che la segnalazione di un dipendente dell'impresa distributrice sia registrata come segnalazione di terzi perché trattasi di comportamento assimilabile a quello di qualsiasi altro cittadino virtuoso, si ritiene necessario tener conto di alcune considerazioni di seguito sintetizzate.

Se il principio evidenziato dall'Autorità è comprensibile, in linea generale, per le segnalazioni occasionali di dispersione effettuate da dipendenti dell'impresa di distribuzione (segnalazioni di dispersioni rilevate occasionalmente nell'ambito di altre attività) potrebbe essere invece distorsivo nel caso in cui l'impresa di distribuzione, attuando in modo autonomo rispetto a quanto previsto dalla regolazione un programma di controllo e ispezione delle parti aeree, dovesse trovarsi a considerare come dispersioni su segnalazione di terzi anche quelle individuate invece, di propria iniziativa, sulla base di un piano sistematico di controllo.

Visto che nel DCO, rilevando il trend crescente del rapporto tra le dispersioni aeree e quelle interrante, viene osservato che potrebbe essere opportuno, da parte delle imprese di distribuzione,

intensificare le attività di controllo ed ispezione delle parti aeree, al fine di non disincentivare simili attività dovrebbe essere previsto che, laddove l'impresa attui volontariamente un programma sistematico di controllo ed ispezione delle parti aeree (e sia in grado, ovviamente, di documentarne la pianificazione e le attività svolte), le dispersioni individuate nell'ambito di tale piano (ove non già oggetto di segnalazione da parte di terzi o di segnalazione occasionale da parte di un dipendente) non siano considerate come dispersione su segnalazione di terzi.

Eventuali ulteriori aspetti potranno essere oggetto di approfondimento in occasione delle consultazioni successive.

Q.7 Come potrebbero essere attuati i controlli di cui al punto 6.10?

Non si ravvisa la necessità di introdurre ulteriori regole volte a contrastare eventuali comportamenti opportunistici da parte di imprese di distribuzione, in quanto si ritiene che la nuova norma UNI 7133-2 definisca adeguatamente le modalità di effettuazione delle misure del grado di odorizzazione e tuteli sufficientemente i livelli di sicurezza del servizio.

Si ricorda che in particolare, tale norma ha recepito anche i criteri di programmazione e individuazione dei punti sui quali effettuare le misure di odorizzante descritti nelle precedenti linee guida CIG (con riferimento alla norma UNI 9463-2) unitamente alle attività da effettuare sulla base della regolazione vigente.

In particolare la norma UNI 7133-2 prevede:

- la definizione di almeno due periodi nei quali effettuare le misure dell'anno da individuarsi in corrispondenza dei regimi stagionali di alte e basse portate;
- l'individuazione dei punti di campionamento al fine di eseguire una corretta odorizzazione, garantendo una rappresentazione dello stato di odorizzazione dell'intero impianto di distribuzione;
- l'esclusione dal conteggio delle misure conformi qualora siano effettuate in prossimità dei punti di consegna così come previsto all'articolo 8 della RQDG.

Pertanto si ritiene ridondante e fonte di possibili inefficienze introdurre regole che si sovrappongono alla normativa tecnica di riferimento che regola il settore.

Qualora si ritenesse comunque di introdurre disposizioni in sovrapposizione all'attuale normativa o di stimolarne l'ulteriore sviluppo, si ritiene che la strada da percorrere sia quella adottata per il recepimento delle norme nazionali secondo gli attuali meccanismi di emanazione delle stesse a cura del CIG.

Q.8 Si ritiene che le casistiche di rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento di cui al punto 10.3 della RQDG possano essere migliorate? Se sì, come?

Si concorda sull'intenzione dell'Autorità di consentire una registrazione semplificata degli interventi

collegati alla prima chiamata in caso di interventi non correlabili ad effettive dispersioni di gas prevedendo l'aggiornamento dell'ulteriore casistica (falso allarme, con relativa integrazione della tabella M).

Q.9 Si condivide l'orientamento mirato ad introdurre il monitoraggio della pressione di esercizio delle reti BP?

Per quanto riguarda l'ipotesi di introdurre un monitoraggio della pressione di esercizio delle reti in bassa pressione, si evidenzia che, in assenza di specifici riferimenti normativi, il tema presenta ancora numerosi aspetti tecnici da verificare e approfondire e la cui analisi, trattandosi di aspetti eminentemente tecnici, dovrebbe essere prima completata in ambito CIG.

Non si ritiene opportuno per il momento, pertanto, in assenza di specifici riferimenti normativi, introdurre il monitoraggio proposto.

Q.10 A quali dati e/o informazioni potrebbe riferirsi l'obbligo proposto al punto 10.12?

Per quanto riguarda l'ipotesi di introdurre uno specifico obbligo di comunicazione sull'impresa di distribuzione uscente nei confronti di quella subentrante, tale regolazione deve essere inserita nel quadro generale di obblighi di comunicazione per sostituzione di gestore, da prevedere sicuramente nella prospettiva dei numerosi trasferimenti di gestione che si verificheranno in esito alle gare di affidamento del servizio per ambito territoriale. Ulteriori osservazioni di dettaglio sono già state sviluppate in risposta allo spunto per la consultazione Q.6.

Q.11 Si ritiene che il tempo massimo per la riparazione della dispersioni di classe C possa essere ridotto rispetto a quanto attualmente disciplinato dalla RQDG?

Per quanto riguarda i tempi di riparazione delle dispersioni di classe C si ritiene che le tempistiche possano essere riviste. Per la rimodulazione delle tempistiche di riparazione (in riduzione o in aumento), coerentemente con quanto evidenziato in altri punti del documento, si ritiene tuttavia si debba far riferimento alla normativa tecnica nazionale emanata a cura del CIG in materia.

Q.12 Quali altri aspetti dovrebbero essere tenuti in conto dall'Autorità in un'ottica di semplificazione e di sostenibilità della regolazione della sicurezza del servizio di distribuzione?

Non si concorda sull'intenzione delineata nel DCO di riferirsi al solo anno di riferimento per i dati da comunicare. In particolare non si condivide di comunicare la consistenza della rete riferita solo al 31.12 dell'anno n di riferimento, alla luce delle considerazioni di seguito riportate.

L'esatto dato consuntivo della rete aggiornata al 31.12 dell'anno di riferimento non è ancora

disponibile alla data di comunicazione dei dati (31.03 dell'anno n+1); ciò anche tenendo conto di quanto stabilito dall'art. 12 della RQDG in merito agli obblighi di servizio relativi alla sicurezza, che prevedono un tempo pari a sei mesi per l'aggiornamento della cartografia e quindi delle consistenze di rete, a consuntivazione di tutte le modifiche intervenute (relative a materiale utilizzato, diametri, pressione di esercizio o eventuale aggiunta di parti di nuova realizzazione). Tale periodo risulta adeguato per consentire alle aziende – soprattutto se di grandi dimensioni – di effettuare tutti i controlli necessari alla certificazione del dato. Si ritiene infatti che la certificazione del dato sia l'elemento di base fondamentale per il corretto calcolo e la conseguente rendicontazione degli obblighi di servizio, quali ad esempio quelli relativi alla percentuale di rete ispezionata in AP/MP e BP (articolo 31 comma 31.1 della RQDG) e quelli relativi al calcolo del numero minimo delle misure di odorizzante (articolo 8 comma 8.3 della RQDG).

Si concorda infine sull'opportunità di rimuovere la comunicazione di cui all'art. 31, comma 31.11, della RQDG in occasione di cambio di gestione dell'impianto di distribuzione a seguito di gare per il rinnovo delle concessioni, trattandosi di attività già svolta nell'ambito della gestione dell'*Anagrafica Operatori* da parte delle imprese, che tuttavia andrebbe opportunamente regolamentata, anche in maniera più organica.

Q.13 Osservazioni in merito agli orientamenti di regolazione della continuità del servizio di distribuzione del gas. Motivare le risposte.

In merito alle semplificazioni proposte, si concorda con quanto previsto al punto 11.3 e 11.4 del DCO.

Q.14 Si condivide l'ipotesi di introduzione di una causa di secondo livello di cui al punto 11.5?

Non si concorda con l'intenzione di introdurre una causa di secondo livello mirata a monitorare interruzioni della fornitura di gas conseguenti a irregolarità dei valori di pressione di fornitura all'utenza di cui all'articolo 11.5, in quanto:

- non si comprende la casistica riferita agli stabilizzatori di pressione in quanto non dotati di meccanismi di blocco dell'erogazione del gas;
- gli interventi di blocco dell'erogazione del gas conseguenti all'intervento del riduttore non sono univocamente riferibili a problematiche della rete di distribuzione ma anche dovuti a problematiche e/o anomalie sull'impianto del cliente finale o a difetti delle apparecchiature di utilizzazione installate;
- eventuali anomalie della rete che comportassero l'intervento dei riduttori riguarderebbero non un singolo riduttore ma tutti i riduttori del tratto di rete interessato (tale anomalia risulta già monitorata mediante la registrazione degli eventi di "interruzione del servizio" all'interno della

quale potrebbe essere prevista una specifica causale).

Si rileva, tra l'altro, che l'introduzione di nuove registrazioni, determinando un inevitabile appesantimento gestionale per gli operatori, risulta per un certo verso in contrasto con gli obiettivi generali individuati dall'Autorità, in particolare in riferimento alla semplificazione della regolazione nel suo complesso.

Si ritiene infine condivisibile la proposta dell'Autorità di cui al punto 11.6 del DCO per cui si ritiene che la comunicazione annuale dei dati di continuità del servizio possa essere effettuata per impresa di distribuzione invece che per impianto di distribuzione.

Q.15 Quali altri aspetti dovrebbero essere tenuti in conto dall'Autorità in un'ottica di semplificazione e di sostenibilità della regolazione della continuità del servizio di distribuzione? Motivare la risposta.

Non si ravvisano, per il momento, ulteriori aspetti oltre quelli già evidenziati in riferimento alla presente consultazione.

Q.16 Osservazioni in merito agli orientamenti di regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas. Motivare le risposte.

In merito all'aggiornamento della regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione si riportano di seguito alcune considerazioni su specifici aspetti trattati nel DCO.

Applicabilità al settore gas del preventivo rapido per il settore elettrico

Si condivide in linea generale l'orientamento volto all'adozione del preventivo rapido anche per il settore gas, anche se si ritiene indispensabile tener conto di alcune peculiarità del settore. In particolare nella distribuzione gas molti dei corrispettivi sono fissati nei titoli concessori di affidamento e solo qualora gli stessi non siano previsti a livello di concessione viene applicato un prezzario unico reso pubblico da ogni singola impresa. Si ritiene quindi che possa essere introdotto il preventivo rapido per il settore del gas solo quando i corrispettivi saranno quanto meno uniformati a livello nazionale, per tutte le imprese. Si ricorda in tal senso che l'Autorità con deliberazione ARG/gas 42/11 ha avviato un procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di tariffe per l'erogazione del servizio di connessione alle reti di distribuzione del gas naturale, con l'obiettivo di definire corrispettivi a *forfait* per le prestazioni accessorie e un prezzario unico per l'addebito dei costi a preventivo per le prestazioni che non risultino facilmente standardizzabili in relazione al costo complessivo (ad esempio per alcune tipologie di lavori semplici/complessi).

Si sottolinea peraltro che le prestazioni tariffate di cui alla tabella 12 del TIQE per cui è stato introdotto il preventivo rapido nel settore elettrico riguardano alcuni tipi di prestazioni legate

soprattutto all'attivazione della fornitura. Si rileva, al riguardo, che le corrispondenti prestazioni nel settore gas non necessitano di alcun sopralluogo per valutare il tipo di lavoro da eseguire e quindi l'entità del costo da preventivare. Tenendo conto di ciò e richiamando quanto evidenziato in merito alle peculiarità del settore gas, si ritiene che l'applicazione del preventivo rapido possa avere in futuro eventualmente ragion d'essere solo le tipologie di lavori per le quali si può azzerare il tempo per l'esecuzione del sopralluogo da parte dell'impresa di distribuzione e quindi il tempo di preventivazione.

Attivazione e disattivazione della fornitura con esecuzione ritardata

La facoltà per il cliente di richiedere l'esecuzione "ritardata", cioè a partire da una determinata data, dell'attivazione o della disattivazione della fornitura, si ritiene che sia già utilizzabile tramite la disciplina degli appuntamenti posticipati di cui all'art. 45 della RQDG. In tal caso infatti, qualora un cliente finale lo richieda, l'esercente è tenuto a fissare un appuntamento posticipato e tale possibilità vale quindi anche per le richieste di attivazione e disattivazione della fornitura.

Ove fosse introdotta comunque la possibilità di richiedere una prestazione di attivazione o disattivazione della fornitura con esecuzione ritardata, essa andrebbe comunque allineata alla disposizione prevista per la disciplina degli appuntamenti posticipati, per cui l'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il richiedente richieda che l'appuntamento posticipato sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione precedente nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità (art. 51.3 della RQDG).

Risposte motivate ai reclami o alle richieste di informazione Disciplina delle risposte motivate ai reclami o alle richieste di informazioni

Si ritiene ragionevole allineare la regolazione del gas a quella del settore elettrico con riferimento ai tempi di esecuzione della prestazione. Si concorda quindi nel portare a 30 giorni solari in luogo di 20 giorni lavorativi il tempo massimo dello standard generale relativo alle risposte motivate ai reclami o alle richieste di informazione.

Non si concorda invece sulla proposta di aumentare il livello di riferimento dello standard generale dal 90% al 95% in quanto si ritiene che l'aumento dello standard generale sia comunque troppo sfidante e possa generare il possibile aumento di percentuale fuori standard. Come anche ricordato in merito al possibile aggiornamento degli standard di cui al punto 14.5 del DCO, anche qualora il tempo medio effettivo delle imprese distributrici per fornire risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni risulti inferiore ai 20 giorni lavorativi attualmente previsti (e alla luce della nuova proposta, inferiori a 30 giorni solari), non è detto che tale tempo medio rappresenti significativamente l'incidenza dei possibili fuori standard che potrebbero essere generate dall'aumento del livello di riferimento dello standard generale.

Si concorda invece con la proposta di dati minimi contenuti nella risposta motivata al fine di

allineare il settore gas a quello elettrico.

Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità

Come anche già ribadito in risposta al documento di consultazione 341/2012/R/gas, si segnala che per la prestazione di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità, le imprese di distribuzione si vengono a trovare nella situazione di dover potenzialmente erogare, per cause indipendenti dalla propria volontà, indennizzi automatici per ritardata esecuzione delle prestazioni anche per cause indipendenti dalla propria volontà.

In particolare per quanto riguarda le richieste acquisite di venerdì, avendo la società di vendita tempo fino a tutto il giorno lavorativo successivo (lunedì) per fissare l'appuntamento che inevitabilmente, nel caso lo stesso venditore impieghi l'intero tempo a sua disposizione, gli verrà assegnato al più presto il giorno dopo (ovvero martedì), già oltre il termine dei 2 giorni feriali, generando quindi un fuori standard per il distributore. La stessa problematica si pone per le richieste ricevute il giovedì nel caso in cui il distributore abbia deciso di organizzare l'attività non lavorando il sabato. Proprio in merito a questa specificità relativa alla possibilità o meno di organizzare l'attività anche il sabato o meno da parte delle imprese, si ritiene che la proposta di allineare l'orario di ricevibilità delle richieste a quanto previsto nel settore elettrico (quindi prevedendo la facoltà per il distributore di comunicare ai venditori modalità e termini di ricezione delle richieste di riattivazione compatibili con l'orario di ricezione, da parte delle società di vendita, della documentazione di pagamento del cliente finale) non sia sufficiente a risolvere tale problematica.

Al fine di risolvere la suddetta criticità, e come già peraltro ribadito in risposta al documento di consultazione 341/2012/R/gas, si propone di unificare l'unità di misura del tempo allineandola a quella utilizzata per le altre prestazioni, ovvero il giorno lavorativo.

Qualora l'Autorità reputi di mantenere i due giorni feriali come tempo massimo al fine di eseguire una richiesta di riattivazione a seguito di sospensione della fornitura per morosità, si propone, per tale specifica prestazione, di computare i tempi di esecuzione dalla data di fissazione dell'appuntamento da parte della società di vendita e non già dalla richiesta di prestazione inoltrata all'impresa di distribuzione. In tal caso, in particolare per le richieste di riattivazione a seguito di sospensione per morosità ricevute il venerdì e qualora la società di vendita fissi l'appuntamento il pomeriggio o la sera del giorno lavorativo successivo (lunedì), il conteggio dei due giorni feriali al fine di eseguire la prestazione partirebbe da tale data.

In generale comunque, per tutte le prestazioni di qualità commerciale in cui l'appuntamento è a carico dell'utente della distribuzione, si ritiene che il giorno lavorativo a disposizione di quest'ultimo per definire l'appuntamento, introdotto con la deliberazione ARG/com 147/10 senza un adeguato raccordo con i tempi stabiliti per l'esecuzione della prestazione da parte dell'impresa di distribuzione, generi un'ingiustificata erosione del tempo a disposizione dell'impresa di distribuzione stessa. Tale erosione risulta particolarmente critica per la prestazione di riattivazione

dopo sospensione per morosità, tenuto conto del fatto che l'utente della distribuzione:

- ha comunque 2 giorni lavorativi a sua disposizione per inoltrare la richiesta di prestazione dal momento del ricevimento della richiesta da parte del cliente finale;
- ha di fatto 3 giorni lavorativi a disposizione per la gestione amministrativa della pratica, mentre l'impresa di distribuzione ha soltanto 2 giorni feriali per la gestione operativa dell'intervento, uno dei quali "consumato" dal giorno lavorativo per la fissazione dell'appuntamento da parte del venditore.

Aggiornamento degli importi degli indennizzi automatici

Si concorda in linea di principio con gli aggiornamenti degli importi degli indennizzi automatici proposti dall'Autorità, salvo quanto osservato in risposta allo spunto di consultazione Q.6.

Nel caso in cui si adottasse una percentuale di aggiornamento analoga a quella ipotizzata per il parametro che valorizza i premi e le penalità (di cui al punto 6.12 del DCO), i valori potrebbero in alternativa essere:

- 31,50 euro per i clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6;
- 63,00 euro per i clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25;
- 126,00 euro per i clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40.

Si coglie l'occasione per rimarcare che oltre agli importi relativi agli indennizzi automatici per le prestazioni di qualità commerciale, andrebbero anche aggiornati gli importi relativi all'attività di accertamento previsti dall'art. 8 dalla deliberazione n. 40/04 (e mai aggiornati dal 2004). Tale aggiornamento si ritiene necessario alla luce:

- delle variazioni del tasso d'inflazione;
- dell'aumento dei costi di gestione per il recepimento delle pratiche di accertamento e per l'adeguamento dei sistemi informatici, nonché per l'incremento dei costi relativi al continuo aggiornamento normativo al fine di formare il personale qualificato.

A tal fine si propongono i seguenti aggiornamenti:

- euro 45,00 (in luogo degli attuali euro 40,00) per ogni impianto di utenza accertato con portata termica complessiva minore o uguale a 34,8 kW;
- euro 55,00 (in luogo degli attuali euro 50,00) per ogni impianto di utenza accertato con portata termica complessiva maggiore di 34,8 kW e minore o uguale a 116 kW;
- euro 65,00 (in luogo degli attuali euro 60,00) per ogni impianto di utenza accertato con portata termica complessiva maggiore di 116 kW.

Nuovo standard specifico su ripristino della pressione di fornitura

In merito all'introduzione di uno specifico standard su ripristino della pressione di fornitura si segnala che tale prestazione potrebbe rilevare principalmente per le utenze industriali (magari dotate anche di gruppo di riduzione) in quanto per le utenze domestiche si presuppone che l'eventuale richiesta di ripristino di pressione sia probabilmente collegata ad una richiesta di pronto intervento.

Posto quanto sopra, qualora per le utenze di tipo industriale l'attività di ripristino richieda anche l'immediata disponibilità di materiali specifici legati al gruppo di riduzione, si ritiene che un tempo ragionevole massimo per l'esecuzione della nuova prestazione possa essere 3 giorni lavorativi.

Trattamento della sospensione per morosità anche per effetto di richiesta di switching (punto 14.28 del DCO)

Come anche ribadito in risposta al DCO 341/2012/R/gas, si ritiene che tale prestazione di riattivazione di una fornitura in precedenza sospesa per morosità, sovrapponendosi ad una richiesta di switching con tempistica stabilita (efficace dal 1° giorno del mese) non possa essere equiparata ad una prestazione di riattivazione dopo sospensione per morosità "in continuità" di società di vendita titolare del punto di riconsegna (pdr). Si ricorda peraltro che a seguito della pubblicazione della deliberazione 166/2012/R/gas secondo quanto stabilito dall'articolo 4 l'impresa di distribuzione è tenuta a riattivare il punto di riconsegna alla data di efficacia della sostituzione, ovvero alla prima data successiva indicata dal cliente finale, qualora il punto di riconsegna oggetto di una richiesta di accesso per sostituzione risulti chiuso per sospensione della fornitura per morosità. La gestione di tale prestazione crea problemi gestionali alle imprese di distribuzione in quanto non sono ancora chiarite le modalità di fissazione da parte del venditore e/o di presa in carico da parte del distributore dell'appuntamento con il cliente finale per la riattivazione del punto di riconsegna.

Al fine di risolvere le criticità che si stanno registrando in questi mesi si ritiene che dovrebbe essere aggiornato lo standard di comunicazione di cui alla Determina 1/11 creando una prestazione appositamente dedicata, diversa dall'attuale prestazione di riattivazione dopo sospensione per morosità, consentendo quindi alla società di vendita che ha contrattualizzato un cliente finale con pdr sospeso per morosità (nei confronti di un'altra società di vendita) di fissare l'appuntamento per la riattivazione relativamente al pdr di cui non ha ancora effettivamente la titolarità. Ad oggi, infatti, i tracciati previsti dallo standard di comunicazione della prestazione di riattivazione a seguito di morosità consentono solo al venditore che ha già la titolarità del pdr di fissare l'appuntamento per la riattivazione.

Revoca della richiesta di sospensione della fornitura da parte del venditore che pervenga dopo le 14 del giorno lavorativo precedente quello dell'intervento programmato (punto 14.28 del DCO)

In linea con quanto previsto all'articolo 5.9 del TIMG di cui alla delibera ARG/gas 99/11, per cui qualora una revoca della richiesta di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità pervenga dopo le 14.00 del giorno lavorativo precedente l'intervento programmato essa equivalga ad una richiesta di riattivazione, si ritiene che per tale prestazione debba essere utilizzato il flusso R01 di riattivazione a seguito di sospensione della fornitura per morosità attualmente previsto dalla Determina 1/11 di cui alla delibera ARG/gas 185/08.

Al fine di fornire soluzioni il più possibili aderenti a quanto previsto dal TIMG, in prima battuta si ritiene che per l'ufficio dell'impresa di distribuzione che riceve la revoca potrebbe non essere

sempre possibile conoscere lo stato di "sospensione" del punto di riconsegna (es. sospensione in corso di esecuzione o effettuata ma non ancor evasa) al momento della presa in carico della revoca e del contestuale l'appuntamento da parte del venditore. In tal caso l'impresa di distribuzione, al fine di consentire che una richiesta di revoca della chiusura equivalga ad una riattivazione, sarebbe tenuta a riconoscere come ammissibile, salvo errori formali, qualsiasi richiesta di riattivazione (e quindi revoca) avanzata dal venditore provvedendo poi a comunicare:

- l'esito negativo della prestazione qualora non vada a buon fine il precedente intervento di chiusura del punto di riconsegna;
- l'esito positivo qualora vada a buon fine il precedente intervento di chiusura del punto di riconsegna.

Si ritiene comunque che i flussi attinenti a tale prestazione di riattivazione, con particolare riferimento alla gestione dell'appuntamento a carico dell'utente del servizio di distribuzione, vadano adeguatamente chiariti. Con l'occasione si ricorda che tali proposte potrebbero essere oggetto di analisi all'interno del Gruppo di Lavoro sullo standard di comunicazione promosso dall'Autorità con determina 11/2012.

Fino a quando non sarà definita la prestazione (in particolare la gestione degli appuntamenti) in coerenza con quanto sopra riportato, si ritiene che debbano continuare a rimanere in vigore le disposizioni transitorie previste dall'articolo 4 della delibera 54/2012/R/gas per cui qualora la revoca della richiesta di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità pervenga all'impresa di distribuzione successivamente al giorno antecedente l'intervento programmato, la revoca è considerata non pervenuta e l'impresa di distribuzione comunica, entro 1 giorno lavorativo all'utente del servizio di distribuzione che è tenuto ad effettuare una richiesta di riattivazione della fornitura.

Altri orientamenti (con riferimento ai punti 14.25 e 14.26 del DCO)

In merito ai casi in cui il cliente finale può rivolgersi direttamente all'impresa distributrice si condividono in linea generale gli orientamenti dell'Autorità. Si ricorda peraltro che per quanto riguarda le richieste di spostamento di allacciamenti non attivi se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante e le richieste di preventivo per lavori in assenza di contratto di fornitura il cliente finale già può rivolgersi direttamente all'impresa di distribuzione.

In merito alla proposta delineata nel DCO per cui la comunicazione annuale dei dati di qualità commerciale potrebbe essere effettuata su base regionale invece che su base provinciale si ritiene che possa apportare possibili benefici in termini di semplicità nell'organizzazione e nel recepimento dei dati da fornire. Si concorda quindi con quanto ipotizzato dall'Autorità. Al pari di quanto proposto al quesito di consultazione Q.1 si ritiene che eventuali standard di qualità del servizio migliorativi rispetto a quelli minimi previsti dalle deliberazioni dell'Autorità debbano essere vincolanti solo ai fini del rapporto tra l'ente locale concedente e il gestore di rete e non rispetto agli obblighi previsti dalle

disposizioni dell'Autorità. A questo fine si ritiene che eventuali livelli standard migliorativi adottati non debbano essere considerati ai fini del calcolo di fuori standard e non debbano essere evidenziati in sede di rendicontazione annuale.

Q.17 Come possono essere aggiornati gli standard elencati al punto 14.5?

Per quanto riguarda l'aggiornamento degli standard specifici di qualità commerciale elencati al punto 14.5 si osserva quanto segue.

Già negli scorsi anni sono state applicate riduzioni dei livelli di riferimento e si ritiene pertanto che i livelli attuali siano esaustivi al fine di garantire ai clienti finali adeguate tempistiche di esecuzione delle prestazioni. Anche nell'ipotesi che i tempi medi consuntivati dalle aziende possano risultare sensibilmente inferiori ai livelli di riferimento comunque un ulteriore abbassamento dei livelli di riferimento introduce significativi impatti per le imprese. L'abbassamento del livello di riferimento infatti, anche a parità di tempo medio di esecuzione delle prestazioni, aumenta il peso delle "code" fuori standard con conseguente aumento degli indennizzi automatici.

Per le prestazioni indicate al punto 14.5 del DCO quindi si ritiene che debbano essere mantenuti i livelli di riferimento attuali. Si rimanda comunque all'eventuale prossima consultazione in materia di qualità commerciale l'eventuale valutazione delle singole proposte di abbassamento dei livelli di riferimento degli standard proposti.

Q.18 Si ritiene che le definizioni di subentro e voltura possano essere allineate a quelle del TIQE (si vedano le lettere tt) e aaa) del comma 80.1 del TIQE)?

Nel settore gas attualmente non sono previste prestazioni di voltura e subentro così come definite alle lettere tt) e aaa) del comma 80.1 del TIQE.

In linea con quanto previsto nel codice di rete tipo della distribuzione si propongono per il settore gas le seguenti definizioni:

- *"voltura contrattuale (o subentro)"*: è la richiesta di variazione dei soli dati identificativi di un punto di riconsegna attivo da parte dell'utente della distribuzione con conseguente azzeramento del progressivo dei consumi;
- *"voltura mortis causa"*: è la richiesta di variazione dei soli dati identificativi di un punto di riconsegna attivo da parte dell'utente della distribuzione senza conseguente azzeramento del progressivo dei consumi.

Per quanto riguarda la prestazione di voltura così come definita nel settore elettrico, ovvero *"in relazione al singolo punto di prelievo, la cessazione del contratto di trasporto con un cliente e la contestuale stipula del contratto con un nuovo cliente, senza disalimentazione del punto di prelievo stesso"*, si ritiene che prima di una sua estensione anche al settore gas, la stessa vada adeguatamente approfondita in occasione delle ulteriori consultazioni sulla regolazione della

qualità commerciale per il 4° periodo regolatorio.

Q.19 Quali altri aspetti dovrebbero essere tenuti in conto dall'Autorità in un'ottica di semplificazione e di sostenibilità della regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas? Motivare la risposta.

Non si rilevano al momento altri particolari aspetti da segnalare in aggiunta a quelli già segnalati in risposta agli spunti per la consultazione precedenti.

Q.20 Si condivide la possibile estensione al settore elettrico della comunicazione dei dati di qualità commerciale su base regionale invece che provinciale?

Non si formulano particolari osservazioni sul punto che riguarda in modo specifico i distributori di energia elettrica e non i distributori di gas naturale, anche se in linea generale si ritiene che, come per i distributori gas, l'aggregazione dei dati di qualità commerciale su base regionale per la comunicazione all'Autorità non dovrebbe comportare particolari difficoltà.