



ASSOGAS

Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Collaterali

Piazza Luigi di Savoia 22 - 20124 Milano

Telefono: +39 02 73.810.79; Telefax: +39 02 733.342

www.assogas.it - info@assogas.it

Codice Fiscale 97002680151

All. Prot. 41/13

AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Documento per la consultazione n. 501/2012/R/gas

**"Regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas per il quarto periodo di
regolazione – Orientamenti iniziali"**

**Osservazioni e proposte ASSOGAS
Milano, 18 Gennaio 2013**



CONFININDUSTRIA

Ufficio Distaccato: Viale L. Pasteur, 10 - 00144 Roma

Osservazioni di carattere generale

ASSOGAS condivide pienamente l'intento di individuare delle logiche di razionalizzazione e semplificazione della normativa vigente in materia di qualità del servizio e dei processi che ne derivano che sembra ispirare l'intervento prospettato nel documento in esame.

Parimenti, tuttavia, esprime notevoli perplessità sulla reale efficacia di una ricerca costante verso un miglioramento continuo ed "infinito" relativamente ad un assetto, che, a nostro avviso ma anche in relazione alle considerazioni espresse nel DCO stesso, risulta già essere abbastanza soddisfacente.

In effetti, in questo senso, la prospettata continua evoluzione normativa potrebbe determinare uno sbilanciamento sempre più evidente tra i consistenti oneri a carico dei gestori ed i relativamente ridotti vantaggi per i clienti, compromettendo così la bontà delle iniziative stesse in un'ottica di sistema.

Relativamente alla proposta di rivedere il perimetro di applicazione dei premi-penalità, la preferenza espressa in favore dell'opzione di limitarlo al singolo impianto di distribuzione ci trova favorevoli.

Quanto alla connessa opportunità di escludere, per ragioni di contenimento degli oneri gestionali relativi alla determinazione dei premi e delle penali, gli impianti di dimensione più piccola, riteniamo condivisibile tale impostazione identificando come soglia dimensionale minima gli impianti con numero di PdR inferiore a 5.000.

Tuttavia, sempre in linea generale, con riferimento agli incentivi relativi agli investimenti strutturali, si ritiene che i criteri utilizzati per la definizione dei riconoscimenti economici debbano prescindere dalla taglia degli impianti, essendo la garanzia di sicurezza una esigenza necessariamente comune a tutte le infrastrutture. Non si reputa quindi opportuno che essi rientrino nel sistema premi e penalità che, così come si ipotizza sarà strutturato, non garantirebbe un uguale trattamento economico per le diverse taglie di impianti.

Inoltre, quanto all'orientamento espresso in relazione alla necessità di equilibrare i meccanismi di *input based* con meccanismi *output based*, si evidenzia che tale impostazione introdurrebbe notevoli elementi di incertezza per gli operatori. Infatti le variabili che sarebbero monitorate per determinare il raggiungimento degli obiettivi non sarebbero controllabili da parte degli operatori stessi che, quindi, potrebbero, indipendentemente dalla loro volontà e dagli sforzi compiuti, non essere premiati.

Infine, con riferimento a quanto previsto in materia di verifica della responsabilità degli incidenti, si segnala che è stata riscontrata una rilevante criticità nel riuscire a dimostrare, prima di aver svolto un'analisi accurata, quale soggetto sia responsabile di tali incidenti (spesso dovuti a cause indipendenti dall'operatore esercente la distribuzione).

Si ritiene opportuno, quindi, allo scopo di annullare tali effetti distorsivi, prevedere la presunzione di "non colpevolezza" del distributore fino a dimostrazione contraria. Di conseguenza, si andrebbe ad attivare il meccanismo "penalizzante" solo in presenza di un documento ufficiale attestante la responsabilità del distributore.

Risposta ai quesiti posti in consultazione

Q1. 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.

Dati gli esiti incerti della stagione di gare che sta iniziando, si ritiene non opportuno innalzare gli standard a ridosso delle gare stesse, essendo gli standard attuali già garanzia di buone prestazioni.

Q2. 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.

In merito all'ammodernamento dei sistemi di odorizzazione, si condividono gli orientamenti espressi purché sia garantita l'invarianza economica come previsto al punto 4.13.

Non si condivide, invece, quanto previsto al punto 4.12 in merito al risanamento delle condotte in ghisa con giunti di canapa e piombo. Per tale attività si potrebbe condividere un sistema che preveda incentivi per il raggiungimento anticipato degli obiettivi ma si ritiene che l'assorbimento di tale attività all'interno del sistema premi e penalità comporterebbe una ingiustificata distorsione della *ratio* dell'incentivo, escludendo gli impianti di piccole dimensioni. Essendo tali attività obbligatorie, a prescindere dalla dimensione dell'impianto, non si ritiene opportuno prevedere un trattamento differenziato.

Q3. Osservazioni in merito alla scelta del perimetro ottimale per la regolazione incentivante. Motivare le risposte.

Si condividono le osservazioni espresse dall'Autorità in favore di un restringimento di tale perimetro al singolo impianto in quanto si ritiene possa rappresentare un buon equilibrio tra le esigenze di fornire adeguati stimoli alle imprese distributrici, evitando compensazioni tra buone e cattive performance nell'ambito di uno stesso perimetro, e quelle di limitare la volatilità dell'indicatore.

Q4. Si condividono gli orientamenti circa gli impianti di distribuzione di minore dimensione?

Si vede con favore l'esclusione degli impianti di minore dimensione dal sistema di premi e penali in un'ottica di semplificazione a livello burocratico.

Q5. 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?

Si condivide.

Q6. Osservazioni in merito agli orientamenti di regolazione della sicurezza del servizio di distribuzione del gas. Motivare le risposte.

Regolazione premi-penalità

Con riferimento al punto 6.3, si condivide la proposta di utilizzo del livello effettivo annuale, in sostituzione dell'indicatore attualmente biennalizzato.

Tuttavia, relativamente alla proposta di innalzamento della soglia minima del numero minimo obbligatorio di misure del grado di odorizzazione, di cui al punto 6.10 a), considerando le numerose variazioni proposte sul sistema degli incentivi penalità, si ritiene poco opportuno introdurre anche questa ulteriore modifica ad un impianto normativo che, finora, ha invece determinato buoni risultati.

Si esprimono, inoltre, forti perplessità in merito alle osservazioni ed agli orientamenti espressi al punto 6.10 b) nella parte riguardante le misure proposte al fine di "contrastare possibili comportamenti opportunistici da parte delle imprese nella effettuazione delle misure del grado di odorizzazione". Non ritenendo tale preoccupazione fondata, reputiamo che tale processo di verifica sia già adeguatamente normato da parte degli enti tecnici (Uni e CIG),

in particolare con la norma UNI 7133-2 "Odorizzazione di gas per uso domestico e simile" del maggio 2012.

Si considera, infine, accettabile la proposta di aggiornamento del parametro che valorizza i premi e le penalità, ai sensi del punto 6.12, nel valore di 133 euro/cliente.

Obblighi di servizio relativi alla sicurezza - Obbligo di ispezione della rete

L'analisi statistica dei dati riportati in appendice evidenzia, come citato in vari punti del documento di consultazione, la correlazione quasi diretta tra aumento della percentuale di rete ispezionata e diminuzione delle dispersioni segnalate da terzi. Pur nella convinzione che gli effetti positivi sulla riduzione delle dispersioni segnalate da terzi dovuti ad una ricerca programmata delle dispersioni su ampie percentuali della rete andranno riducendosi progressivamente nel medio/lungo periodo, si ritiene che tutti gli elementi che concorrono a rendere più efficace ed efficiente la ricerca programmata delle dispersioni debbano essere mantenuti.

I dati statistici, infatti, evidenziano come i distributori abbiano autonomamente scelto di ispezionare percentuali di rete ben superiori a quelle minime previste dall'Autorità. La scelta è per nostra esperienza riconducibile a due aspetti ben distinti:

1. la possibilità, come già detto, di incidere sulle dispersioni segnalate da terzi;
2. la possibilità di effettuare la ricerca programmata delle dispersioni in maniera più efficiente adottando i criteri di deroga introdotti nella Delibera ARG/gas 120/08.

Le attuali modalità di ispezione in deroga consentono al distributore di concentrare in un determinato anno l'ispezione su tutta (o quasi) la rete dell'impianto e di non ripetere poi l'ispezione per un massimo di due anni successivi. Questa modalità di ispezione consente di effettuare una ricerca attenta e completa della rete, e quindi garantire livelli di sicurezza eccellenti, con costi gestionali inferiori a quelli che il distributore dovrebbe sostenere se fosse obbligato a ispezionare la rete solo per porzioni annue. È del tutto evidente, infatti, che l'ispezione parziale della rete comporta, rispetto alle modalità di ispezione in deroga, costi più elevati dovuti, ad esempio, ad un'allocazione meno efficiente delle risorse (mezzi e tecnici impegnati nella ricerca programmata), una rendicontazione delle attività di ispezione decisamente più onerosa e inefficace.

Gli elementi sopra accennati erano stati negli anni scorsi oggetto di analisi da parte dell'Autorità che, in base alle valutazioni fatte, aveva poi deciso di accettare la proposta dei distributori di introdurre nella Delibera le modalità di ispezione in deroga.

Si ritiene, pertanto, che le stesse debbano essere assolutamente mantenute.

Per quanto riguarda le previsioni di cui al punto 7.3, si segnala che l'obbligo di pubblicazione del piano annuale di ispezione programmata della rete sul sito internet delle imprese distributrici sembra essere di dubbia utilità. In particolare, se con tale obbligo si prevedesse la non modificabilità del piano, a valle della pubblicazione, verrebbe meno quella che è una componente fondamentale dell'attività di distribuzione, ovvero la messa in atto di misure correttive, quali ad esempio la ripianificazione delle aree da sottoporre a ricerca a seguito di particolari informazioni ottenute durante l'attività di gestione. Diversamente, nel caso in cui il piano pubblicato su internet fosse passibile di revisione, non eserciterebbe alcuna utilità ai fini della prevenzione di eventuali pretesi comportamenti opportunistici.

Inoltre, con riferimento a quanto espresso al punto 4.5 e), si ritiene opportuno assumere che il comportamento virtuoso del dipendente dell'impresa distributtrice possa esser inteso quale comportamento virtuoso dell'impresa (come peraltro espresso nel punto 4.4 e)). Pertanto, la segnalazione effettuata da un dipendente dell'impresa di distribuzione che rilevi, nell'ambito di una attività programmata o non programmata, una dispersione di gas, come previsto al servizio di pronto intervento, non dovrebbe andare a discapito dell'impresa stessa gravando negativamente, e, a nostro avviso, ingiustamente, sui livelli della componente "dispersioni" nell'ambito del sistema incentivante i recuperi di sicurezza.

Obblighi di servizio relativi alla sicurezza - Protezione catodica delle reti in acciaio

È opportuno premettere che la protezione catodica efficace delle reti in acciaio dipende da molti fattori, non tutti governabili dal distributore. È evidente come in presenza di forti interferenze causate da altre strutture (vedasi linee ferroviarie) e in caso di impianti con forte presenza di terreno roccioso, la protezione efficace sia di più difficile gestione. In questo contesto, a volte, sono necessari interventi complessi e di medio/lungo periodo per riuscire a portare/riportare la rete ad un livello di protezione efficace, ciò però non comporta automaticamente che la rete sia da considerarsi deteriorata a tal punto da doverla dismettere/sostituire integralmente, cosa che invece la modifica proposta al punto 7.8 comporterebbe. In particolare, con riferimento alla condizione di cui al punto 7.8 b), dato l'obbligo vigente di adozione di un piano di sostituzione della rete non protetta in capo al distributore, la modifica citata comporterebbe la necessaria sostituzione della rete ad interi impianti di distribuzione solo per il fatto che per due anni consecutivi gli stessi non abbiamo raggiunto un livello di protezione catodica efficace.

In tali situazioni è tecnicamente più logico, ed economicamente sostenibile, adottare misure correttive, come previsto dall'APCE, che in un tempo congruo portino la rete ad un livello di protezione adeguato.

Per quanto riguarda la condizione di cui al punto 7.8 c), si fa notare che l'APCE stessa consente che piccolissime porzioni di rete risultino fuori protezione in quanto in taluni casi esiste la effettiva impossibilità di proteggerle catodicamente. A tale proposito va comunque evidenziato come, con una protezione passiva efficace, tali porzioni di rete non sono soggette ad un deterioramento tale da causare dispersioni di gas; diversamente gli impianti di utenza interrati, che normalmente non vengono protetti catodicamente, sarebbero frequentemente soggetti a tali dispersioni di gas e sarebbero quindi oggetto di frequenti sostituzioni.

Si ritiene, in conclusione, che la proposta di cui al punto 7.8, non sia da adottare per i motivi espressi. Si ritiene, inoltre, opportuno che tali tematiche siano "riservate" alla normazione tecnica del settore.

Obblighi di servizio relativi alla sicurezza - Percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti

Non si condivide l'orientamento, espresso al punto 7.11, in merito ad un innalzamento dell'obbligo di servizio al 95%.

È opportuno evidenziare come il mancato rispetto di un obbligo di servizio comporti pesanti ripercussioni per il distributore. Pertanto, una modifica così consistente dovrebbe essere motivata da reali esigenze di sicurezza non adeguatamente soddisfatte.

Rifacendoci ai dati statistici disponibili, risulta invece che, nel corso degli anni, i distributori abbiano sempre più migliorato il servizio di pronto intervento, riducendo in maniera pressoché costante il tempo medio di arrivo. Altro aspetto da tenere in adeguata considerazione è il numero (esiguo) di emergenze e incidenti da gas che, tramite il CIG, viene registrato annualmente e che denota una situazione impiantistica tale da non richiedere ulteriori innalzamenti dei vincoli legati alla tempestività di intervento sul luogo di chiamata. Queste condizioni, unite alle innovazioni introdotte negli ultimi anni nella regolamentazione da parte dell'Autorità (registrazione vocale delle chiamate, registrazione garantita delle richieste ricevute, ecc.), ci fanno ritenere non giustificato un innalzamento dell'obbligo di servizio.

Controlli e verifiche ispettive

Anche in ottica di semplificazione degli adempimenti da parte dell'impresa di distribuzione soggetta a verifiche di cui al punto 9.1 c), si ribadisce quanto già espresso in precedenti

occasioni, ovvero che sia da valutare l'opportunità di fornire un maggiore tempo di preavviso in modo da consentire un'adeguata allocazione delle risorse da rendere disponibili per la verifica.

A tale proposito si riporta integralmente quanto già comunicato in risposta al DCO 19/08 (ns. prot. 139/08, 18 Luglio 2008) e ripreso in risposta al DCO 341/2012/R/gas (ns. prot. 200/12, 1 Ottobre 2012):

*Spunto di consultazione Q.8: Procedura per effettuazione delle verifiche ispettive relative agli incentivi/penalità
Condividete la procedura proposta per la verifica delle dispersioni?
Se no per quali motivi?*

Si ribadisce quanto già indicato in risposta al primo documento di consultazione, ovvero che sussiste la reale difficoltà o impossibilità ad associare alla chiamata ricevuta dal centralino di pronto intervento in modo certo e preciso il codice dell'impianto di distribuzione, condizione necessaria per produrre i report, suddivisi per impianto, richiesti in fase di ispezione; mentre è assolutamente possibile associare alla chiamata il comune presso cui si richiede l'intervento.

La struttura dell'impianto di distribuzione non è strettamente associata al comune, vi sono infatti numerosi casi di più impianti di distribuzione insistenti sullo stesso comune o di impianti che servono trasversalmente più comuni. In tali condizioni diventa improbabile pensare che l'operatore del centralino di pronto intervento possa associare in maniera certa la chiamata ad un impianto di distribuzione. Se venisse mantenuta l'impostazione, prevista al punto 6.3 dell'Appendice 5 "Procedura per l'effettuazione dei controlli relativi ai recuperi di sicurezza" il distributore si vedrebbe attribuire numerose non congruità derivanti unicamente dai problemi operativi sopra indicati, i quali non hanno peraltro nessun effetto negativo sul livello di servizio offerto. Al fine di garantire una adeguata efficienza dell'attività di verifica, si propone la seguente procedura alternativa:

- 1. i controllori richiedono l'elenco delle registrazioni vocali delle chiamate ricevute dal recapito telefonico con linea fissa dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento relativamente al comune o ai comuni ove è ubicato l'impianto di distribuzione stesso;*
- 2. i controllori selezionano un numero di chiamate da sottoporre al controllo e richiedono al distributore di indicare quali di queste appartengano all'impianto oggetto di controllo;*
- 3. il distributore utilizzando il codice identificativo della chiamata, identifica tramite gli strumenti a propria disposizione l'impianto associato all'intervento eseguito, originato dalla chiamata di pronto intervento selezionata dai controllori;*
- 4. i controllori proseguono le attività di verifica sulle chiamate di pronto intervento che risultano associate all'impianto selezionato per il controllo, verificando nelle fasi successive del controllo che tale associazione sia stata effettuata correttamente, ovvero verificando che i dati del relativo intervento in pronto intervento siano riportati nella relativa Tabella N.*

Al punto b) della procedura di controllo si deve tenere presente che il tipo di segnalazione effettuata al centralino di pronto intervento può essere stata corretta dal distributore in base alla situazione rilevata sul posto in fase di pronto intervento, così come previsto dall'art. 30.8 c). Si propone la seguente modifica evidenziata con una sottolineatura:

"b)Se la chiamata è presente nella Tabella N, si riporta nella tabella di riscontro la tipologia della segnalazione di pronto intervento di cui all'articolo

9, comma 9.3 del Testo integrato per la qualità dei servizi gas, eventualmente corretta in base a quanto previsto dall'articolo 30.8 c)''.

Si conferma che il distributore, in alcuni periodi dell'anno, potrebbe avere difficoltà a garantire la presenza di personale qualificato in fase di verifica con un preavviso di soli tre giorni lavorativi. Si ritiene che un preavviso di 30 giorni solari come proposto, senza che vengano indicati l'anno, l'impianto o gli impianti oggetto della verifica e la componente oggetto del controllo, possano garantire la stessa efficacia alla verifica ed al tempo stesso permettere al distributore di organizzarsi per far partecipare alla verifica le persone adatte.

Gli elementi che saranno oggetto del controllo saranno poi comunicati, come già indicato, con un preavviso di almeno 3 giorni lavorativi.

Altri orientamenti in materia di sicurezza del servizio di distribuzione del gas - Periodo di subentro

Si ritiene per nulla condivisibile l'orientamento dell'Autorità di rimuovere il periodo di subentro in quanto l'operatore entrante potenzialmente si troverebbe nella condizione di vedersi applicate penali (o premi) per ragioni non a lui imputabili.

A nostro avviso, sarebbe, inoltre, da riconsiderare l'analisi espressa nel documento di consultazione secondo la quale il distributore entrante "erediterebbe" un impianto già soggetto al sistema di incentivi/penalità. Sono, infatti, ad oggi, esclusi dal sistema degli incentivi e penalità gli impianti gestiti dai distributori ad oggi non obbligati alla partecipazione al sistema stesso e quelli per cui il distributore ha richiesto la deroga.

Considerando quanto sopra e in attesa di definire esattamente il contenuto e la modalità di trasferimento dei dati/informazioni su tutto quanto concerne struttura e gestione dell'impianto dal distributore uscente a quello entrante, si ritiene assolutamente logico e necessario prevedere un periodo di subentro con gli attuali obblighi di comunicazione e di gestione "semplificati".

Q7. Come potrebbero essere attuati i controlli di cui al punto 6.10?

Coerentemente con quanto affermato in risposta al quesito Q6, si rimanda la regolazione dei controlli agli organi tecnici.

Q8. 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?

È opportuno premettere che l'attuale regolamentazione prevede che le chiamate di pronto intervento siano codificate direttamente in fase di ricezione, che le stesse siano registrate vocalmente e che il mancato intervento debba essere giustificato dal distributore.

In tale contesto possibili "comportamenti opportunistici" risultano altamente improbabili.

Fatte queste premesse, si condivide l'opportunità di codificare la condizione di "falso allarme" e di prevedere la registrazione semplificata di chiamate successive alla prima già gestita.

Con l'occasione si segnala che sempre più spesso pervengono ai tecnici in servizio di reperibilità richieste non legate al servizio di pronto intervento che il centralino di pronto intervento, in base alle informazioni fornite dal chiamante, non riesce a filtrare, ma che il tecnico in servizio di pronto intervento può classificare come "falso allarme" anche senza doversi recare sul luogo di intervento. Tipico esempio è la segnalazione di mancanza erogazione non causata da guasto ma da sospensione per morosità.

In considerazione delle premesse fatte in merito alla assoluta tracciabilità delle richieste, si ritiene opportuno introdurre anche la chiusura della richiesta di pronto intervento con causale "risoluzione telefonica".

In tali casi per il distributore permarrebbero gli obblighi di registrazione previsti dall'art. 29. 8 dalla lettera a) a d) dovendo, in aggiunta, indicare la causale "Risoluzione telefonica" motivandola con opportune note sul rapporto di pronto intervento.

Q9. Si condivide l'orientamento mirato ad introdurre il monitoraggio della pressione di esercizio delle reti BP?

Dato l'attuale stato del sistema impiantistico, si esprimono forti perplessità circa la definizione degli indicatori proposta al punto 10.2. Il sistema, così definito, presupporrebbe l'esercizio di controlli continuativi della pressione (che attualmente non sono obbligatori) per cui molti degli impianti non sono ad oggi predisposti.

Peraltro il costante esiguo numero di richieste di verifica della pressione di fornitura evidenzia che il tema non riveste una rilevanza tale da ritenere necessari ulteriori oneri per i distributori.

Q10. A quali dati e/o informazioni potrebbe riferirsi l'obbligo proposto al punto 10.12?

Il tema riveste una importanza fondamentale, in particolare in vista delle gare d'ambito. Risulta perciò necessario definire sia la tipologia di informazioni che il formato delle stesse. Si ritiene, pertanto, necessario attivare una analisi *ad hoc* su questo argomento tramite un tavolo di lavoro o un documento di consultazione dedicato. Il tempo relativo a questa fase di consultazione non è stato sufficiente a poter formulare una proposta efficace ed adeguatamente circostanziata.

Q11. Si ritiene che il tempo massimo per la riparazione della dispersioni di classe C possa essere ridotto rispetto a quanto attualmente disciplinato dalla RQDG?

A tal proposito si ritiene che, essendo molteplici gli aspetti da considerare, la definizione e l'aggiornamento di tale disciplina sia di competenza degli organi tecnici preposti, e che quindi interventi regolatori in merito potrebbero non assicurare la necessaria coerenza. Essendo inoltre la disciplina rispondente a linee guida emanate da un organo tecnico (L.G. CIG n. 7), non si ritiene opportuno che sia modificata attraverso strumenti regolatori.

Q12. 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? Motivare la risposta.

In un'ottica di semplificazione e razionalizzazione dei processi, con riferimento alle tempistiche previste per le raccolte dati, si propone di legare il termine ultimo di comunicazione degli stessi alla data di effettiva messa a disposizione dei relativi questionari (es. 30 giorni dalla data di messa a disposizione del relativo questionario). In questo modo il distributore avrebbe un tempo certo e congruo per effettuare il *data entry* dei dati o per predisporre il file in formato xml per l'upload degli stessi.

Q13. Osservazioni in merito agli orientamenti di regolazione della continuità del servizio di distribuzione del gas. Motivare le risposte.

Come indicato anche nel documento di consultazione, la continuità del servizio non è un elemento critico del servizio di distribuzione. L'interruzione della fornitura è principalmente dovuta a guasti del gruppo di misura che si possono considerare fisiologici e che comunque si ritiene saranno in futuro sempre più minimizzati a seguito della massiccia sostituzione dei contatori che i distributori dovranno adottare.

Con tali presupposti si ritiene poco giustificata una radicale modifica dell'attuale sistema di registrazione e comunicazione dati che presuppone costi per l'aggiornamento degli applicativi informatici in uso e per la formazione degli operatori.

Si ritiene più utile, come in parte proposto, semplificare gli oneri di registrazione agganciandoli direttamente a quelli di comunicazione, ovvero non prevedendo più la registrazione di elementi non funzionali alla comunicazione dei dati.

Con riferimento al punto 11.7, si evidenzia che le interruzioni della fornitura comportano l'attivazione delle procedure di pronto intervento che per l'impresa distributrice rappresenta sicuramente un costo. In tal modo il distributore è già incentivato a ridurre le situazioni di interruzione della fornitura. L'introduzione di indennizzi non appare, pertanto, efficace determinando ulteriori ed ingiustificati costi di registrazione e gestione.

Q14. Si condivide l'ipotesi di introduzione di una causa di secondo livello di cui al punto 11.5?

Non si ritiene che l'interruzione dell'erogazione del gas scaturente dal blocco automatico del regolatore/stabilizzatore di pressione sia da inserire automaticamente tra le cause di interruzione con responsabilità dell'impresa distributrice. Sulla base dei dati in possesso delle Aziende, le cause di intervento del blocco possono essere molteplici (gelo, urti al gruppo di misura, vibrazioni a seguito di lavori edili, anomalie del riduttore, guasto del regolatore di pressione omologato e soggetto a rigorose normative tecniche...).

Q15. 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.

Vedasi quanto detto in premessa allo spunto di consultazione Q13.

Q16. Osservazioni in merito agli orientamenti di regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas. Motivare le risposte.

Aggiornamento degli standard di qualità commerciale

Le specifiche motivazioni per cui erano stati identificati standard diversi per i clienti con contatori di classe superiore a G25 non sono variate. In particolare si segnala che, se è pur vero che la maggior parte delle prestazioni viene erogata con tempistiche paragonabili a quelle dei gruppi di misura di classe inferiore, si verificano casi in cui i tempi previsti per l'erogazione del servizio siano effettivamente dimensionati per la realizzazione dell'intervento, anche in relazione alla complessità dello stesso. Si ritiene, pertanto, con riferimento al punto 14.4, che, nel caso di esecuzione di lavori semplici e di attivazione della fornitura, debba essere mantenuto un trattamento differenziato per le classi in questione mentre, per quanto riguarda la disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, si ritiene condivisibile la proposta.

Applicabilità al settore gas del preventivo rapido per il settore elettrico

Si sottolineano le differenze tra il settore elettrico ed il settore della distribuzione di gas naturale. In particolare, si segnalano i seguenti aspetti che a nostro avviso rendono di difficile praticabilità il concetto di "preventivo rapido":

1. a differenza del settore elettrico, la rete di distribuzione del gas naturale non è diffusa in maniera capillare;
2. le condizioni del luogo di installazione variano in maniera sensibile e impattano sensibilmente sulla definizione del preventivo (es. differenza tra strada statale/provinciale/comunale, tipologia di suolo, attraversamento di corsi d'acqua, presenza di ferrovie, distanza da reti ferroviarie inferiore rispetto a quanto previsto da DM, ecc.);
3. particolari requisiti richiesti dal cliente finale.

Per i motivi sopra espressi si ritiene che, pur costituendo in linea di principio un'ottimizzazione, l'ipotesi sia difficilmente praticabile e che il sopralluogo rimanga comunque un momento fondamentale per la definizione tecnico-economica dell'intervento.

Attivazione e disattivazione della fornitura con esecuzione ritardata

Si segnala come l'innovazione prevista al punto 14.12 comporterebbe l'ennesima modifica di sistemi implementati in tempi recenti senza che se ne veda un reale beneficio per il cliente finale che già oggi può avvalersi del c.d. "appuntamento posticipato". Nel caso comunque si ritenga di introdurre questa nuova funzionalità occorrerebbe definire anche il tempo di invio della richiesta e di fissazione dell'appuntamento.

Disciplina delle risposte motivate ai reclami o alle richieste di informazioni

Si condividono gli orientamenti in merito alla *Disciplina delle risposte motivate ai reclami o alle richieste di informazioni*.

Si rileva, nel contempo, che la maggior parte delle richieste scritte viene ormai gestita tramite la prestazione tipo A02 (soggetta peraltro a standard specifico). Di conseguenza, al fine di evitare che i livelli generali di qualità (calcolati su base percentuale) siano influenzati dal numero (basso) di richieste all'interno della specifica provincia, si chiede che gli stessi, anche in un'ottica di semplificazione degli oneri burocratici, vengano calcolati e comunicati a livello di impresa di distribuzione, anziché a livello provinciale (o regionale, come proposto al punto 14.26). In tal modo, si ritiene che i livelli suddetti sarebbero statisticamente più significativi.

Preventivazione di lavori

Si condividono gli orientamenti in merito.

Aggiornamento degli importi degli indennizzi automatici

Pur condividendo in linea di principio quanto proposto al punto 14.19, si segnala la casistica afferente il distributore che, in sede di gara, abbia offerto un maggiore importo dell'indennizzo calcolato su base percentuale. In tal caso, il proposto aumento degli indennizzi potrebbe andare ad incidere sui valori offerti dal distributore e pertanto andrebbe ad alterare il *business plan* messo a punto dallo stesso. Pertanto si ritiene che tale ipotesi debba essere valutata con la massima attenzione.

Nuovo standard specifico su ripristino della pressione di fornitura

Il ripristino della pressione di fornitura può richiedere interventi limitati allo stabilizzatore/regolatore di pressione o interventi di maggior complessità che potrebbero richiedere un tempo maggiore di quello stabilito. Per questo motivo si ritiene che l'introduzione di uno standard di ripristino della pressione di fornitura uguale a un giorno sia eccessivamente penalizzante per il distributore. Fanno eccezione i casi nei quali l'anomalia sia da addebitare a malfunzionamenti dello stabilizzatore/regolatore di pressione o del contatore, nel qual caso il tempo di un giorno è considerato accettabile.

Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità

La situazione prospettata al punto 14.23 va incontro alla considerazione segnalata con nostra Lettera, prot. 159/12 del 20 Giugno 2012.

Ribadendo, comunque, che la soluzione da noi preferita, anche perché rispondente alle esigenze dei clienti finali, dei distributori e dei venditori, consisterebbe nel non porre a carico del distributore il tempo di fissazione dell'appuntamento, per qualsiasi prestazione soggetta a

booking on line, non calcolando, di conseguenza, lo stesso all'interno dei tempi della prestazione, si riporta parte del testo della lettera sopra indicata corredato dalle proposte inserite all'interno del documento ad essa allegato:

Appuntamento on line: criticità (delibera ARG/com 147/10)

Con riferimento alla tematica in oggetto riteniamo opportuno richiamare la Vostra attenzione su alcune problematiche derivanti dall'applicazione delle misure introdotte dalla delibera ARG/com 147/10 a modifica della delibera ARG/gas 120/08.

In particolare segnaliamo che le aziende di distribuzione di gas naturale si trovano nella situazione di dover erogare, per cause indipendenti dalla propria volontà, frequenti indennizzi automatici per ritardata esecuzione delle prestazioni, in particolare per quella di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità.

Ricordiamo che ASSOGAS aveva già segnalato all'Autorità la presente criticità con propria lettera Prot. n. 193/11 del 18.10.2011 (trasmessa in allegato alla presente ed in cui sono esposti in dettaglio tutti gli aspetti che determinano la richiamata problematica). A tale lettera era poi seguito un incontro di approfondimento con i Vostri funzionari in data 28/10/2011 durante il quale era stata presentata della documentazione di supporto, in allegato alla presente, ed erano stati individuati possibili interventi risolutivi.

Allegato 2 - Documentazione a supporto incontro con AEEG del 28/10/2011

Continuare a prevedere che il tempo di fissazione dell'appuntamento sia a carico del distributore, qualora l'appuntamento venga fissato dal distributore stesso; prevedere altresì che il tempo di definizione dell'appuntamento (inerente appuntamenti fissati dalla società di vendita) non venga computato nel tempo a disposizione del distributore per eseguire la prestazione:

46.10 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità venga concordato un appuntamento con il cliente finale, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni comprende il tempo utilizzato dall'esercente per la fissazione dell'appuntamento con il richiedente. Il tempo di definizione dell'appuntamento con il cliente finale di cui all'art. 44.7 non rientra nel computo dei giorni a disposizione dell'esercente per eseguire la prestazione.

Nel caso venisse inserita la modifica proposta, si potrebbe anche limitare i casi di annullamento delle richieste di prestazione per le quali il venditore non ha definito con il cliente finale l'appuntamento entro il giorno lavorativo successivo a quello della richiesta (44.8 L'impresa distributrice, in modo imparziale e non discriminatorio, può annullare la richiesta o la conferma della richiesta di verifica, presentata dal venditore per conto del cliente finale, nel caso in cui il tempo a disposizione del venditore per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale decorra senza che il venditore abbia concordato l'appuntamento).

Il distributore, infatti, non vedendosi ridotti i giorni a disposizione per eseguire la prestazione, potrebbe mantenere attiva la richiesta per qualche giorno (l'annullamento al momento è teoricamente opzionale, di fatto però è obbligato se il distributore non vuole pagare un indennizzo).

Oppure, la riduzione degli annullamenti si potrebbe attuare anche dando più giorni a disposizione del venditore per fissare l'appuntamento (i giorni ulteriori non influirebbero più sul tempo a disposizione del distributore per eseguire la prestazione).

Standard generale di cui all'articolo 44 della RQDG

Condividiamo gli orientamenti esposti dall'AEEG al punto 14.24 in merito, purché gli obblighi a carico dei distributori siano recepiti nella RQDG.

Altri orientamenti

Si condividono gli orientamenti espressi al punto 14.25 b). Si segnala, tuttavia, l'opportunità che sia previamente svolta un'accurata analisi costi-benefici, data, peraltro, l'esigenza di consolidamento degli applicativi, recentemente aggiornati in coerenza con la pregressa attività regolatoria.

Q17. Come possono essere aggiornati gli standard elencati al punto 14.5?

Come già segnalato precedentemente, si ritiene che il prossimo periodo di svolgimento delle gare d'ambito presenterà notevoli problematiche operative. Non si reputa, quindi, opportuno prevedere durante questo stesso periodo una revisione degli standard attualmente in vigore.

In merito alla proposta di aggiornamento degli standard di cui al punto 14.5, si segnala quanto segue:

- a) preventivazione di lavori complessi - la definizione di lavori complessi prevede un'ampia gamma di interventi, alcuni dei quali possono essere "preventivati" mediante l'acquisizione di semplici informazioni in fase di sopralluogo. Esiste, tuttavia, una parte di questi interventi che richiede una complessa attività di verifica e di progettazione preliminare affinché possa essere emesso il preventivo al richiedente ed è, con riferimento a quest'ultima casistica, che si ritiene che una contrazione dei tempi non sia perseguibile;
- b) esecuzione di lavori complessi - anche in questo caso, e sempre con riferimento a quell'attività di preventivazione che richiede azioni di verifica e progettazione preliminare, a seguito della conferma d'ordine del cliente, occorre mettere in atto le attività di progettazione esecutiva e ordinare forniture specifiche per esaudire la richiesta i cui tempi non sembrano essere compatibili con la modifica degli standard;
- c) attivazione della fornitura - il tempo per l'attivazione della fornitura comprende anche il tempo per l'esecuzione dell'accertamento sicurezza post-contatore (Delibera 40/04) che decorre dalla data di ricezione della documentazione da parte dell'ufficio accertamenti del distributore. Ritenendo adeguate le tempistiche attualmente previste, si ritiene che la contrazione delle stesse produrrebbe effetti nocivi sulle attività in capo all'operatore non permettendo allo stesso di adottare procedure di lavoro concilianti/virtuose finalizzate ad ottenere la completa ricezione dei documenti/dati necessari all'accertamento. Ciò comporterebbe l'aumento del numero di accertamenti con esito negativo che si ripercuoterebbe sui clienti finali in termini di ritardo di attivazione della fornitura e di ulteriori costi di accertamento;
- d) verifica della pressione di fornitura - considerando il numero esiguo di richieste di verifica della pressione di fornitura non si ravvisa la necessità di intervenire sulla relativa regolamentazione, in quanto il beneficio per il cliente finale sarebbe minimo.

Q18. 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)?

Pur rappresentando una complicazione ed un ulteriore intervento nei sistemi informativi, non si ravvedono particolari criticità nell'adottare le definizioni proposte.

Q19. 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.

Diversamente da quanto riscontrato con riferimento agli orientamenti espressi in tema di sicurezza e continuità del servizio, in cui si riconoscono le finalità di semplificazione e sostenibilità, non si rileva un effettivo collegamento tra le proposte presentate in materia di qualità commerciale e le suddette finalità.

Q20. Si condivide la possibile estensione al settore elettrico della comunicazione dei dati di qualità commerciale su base regionale invece che provinciale?

Non si esprimono osservazioni in merito.

Per ciò che attiene il settore gas, in un'ottica di semplificazione, riteniamo che potrebbe esser preferibile prevedere direttamente la comunicazione dei dati di qualità commerciale a livello di Impresa di distribuzione, così come già proposto in risposta al Q16 con riguardo alla Disciplina delle risposte motivate ai reclami o alle richieste di informazioni.

Auspiciando che le osservazioni qui formulate possano rappresentare per l'Autorità un contributo interessante ed utile e dichiarandoci come sempre a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore chiarimento, si porgono cordiali saluti.

ASSOGAS
Associazione Nazionale Industriali
Privati Gas e Servizi Collaterali