



**OSSERVAZIONI AL  
DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE  
501/2012/R/GAS DEL 29 NOVEMBRE 2012**

*“REGOLAZIONE DELLA QUALITA’ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE  
DEL GAS PER IL QUARTO PERIODO DI REGOLAZIONE  
Orientamenti iniziali”*

**15 gennaio 2013**



## INDICE

<b>1</b>	<b>CONSIDERAZIONI DI SINTESI .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>STANDARD DI QUALITA' MIGLIORATIVI RISPETTO A QUELLI REGOLATORI.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>SICUREZZA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS..</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS.....</b>	<b>13</b>



## 1 CONSIDERAZIONI DI SINTESI

Il presente documento illustra le osservazioni ed integrazioni formulate da Italgas al documento di consultazione relativo agli orientamenti iniziali circa la *“Regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas per il quarto periodo di regolazione”*, pubblicato dall’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) in data 29 novembre 2012. Vengono, di seguito, richiamate le tematiche di maggior rilevanza, rimandando alle successive sezioni del documento per un’analisi puntuale delle osservazioni e dei suggerimenti relativi a ciascun punto di discussione.

Con riferimento ai livelli degli standard di qualità del servizio inerenti sia la sicurezza che la qualità commerciale, si ritiene opportuno che l’eventuale incremento dei livelli degli standard di servizio definiti dalla regolazione siano tali da consentire margini di miglioramento nell’ambito dei processi di gara come previsto dal DM 226/11. Si ritiene inoltre opportuno che i parametri di riferimento di qualità del servizio vengano mantenuti invariati per tutto il periodo concessorio.

L’ipotesi di annullamento delle incentivazioni tariffarie relative agli investimenti per il risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa-piombo e l’ammodernamento dei sistemi di odorizzazione non si ritengono condivisibili. Gli attuali meccanismi *input-based*, dei quali si auspica la continuazione, forniscono un concreto segnale incentivante (maggiorazione del WACC per otto anni) a fronte di un altrettanto concreto effetto in termini di recupero di sicurezza del servizio. Il totale assorbimento di tali meccanismi nel sistema premi-penalità in materia di sicurezza del servizio (*output-based*), come prospettato dall’Autorità, potrebbe indebolirebbe significativamente il segnale incentivante per l’operatore in quanto:

- Si ridurrebbe a due-tre anni la durata dell’effetto incentivante;
- Gli impianti di piccole dimensioni verrebbero esclusi dal sistema incentivante, ovvero gli incentivi risulterebbero modulati in funzione del numero dei clienti finali serviti dall’impianto;
- L’ammontare dell’incentivo risulterebbe calcolato sulla base di una valutazione *standard* dei costi applicata a variazioni fisiche delle consistenze, tale da non intercettare correttamente alcune forti peculiarità degli investimenti rilevanti.



Per queste motivazioni si ritiene opportuno che, per le tematiche relative al risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa-piombo e all'ammodernamento dei sistemi di odorizzazione, debba essere confermato il meccanismo di incentivazione attualmente in vigore.

Con riferimento alle considerazioni di codesta Autorità in materia di odorizzazione e segnatamente riguardo ai criteri di selezione dei punti di campionamento e alla distribuzione temporale delle misure si ritiene che la normativa tecnica UNI 7133-2 abbia già definito i predetti criteri. Più in generale, si ritiene che lo sviluppo della regolazione debba tenere in adeguata considerazione le prescrizioni delle norme tecniche esistenti, le quali costituiscono il riferimento in materia di gestione tecnica della rete.

La proposta dell'Autorità circa la rimozione del periodo di subentro in corso d'anno si ritiene parzialmente condivisibile.

In particolare si condivide la necessità che le attività di gestione del sistema distributivo e le prestazioni erogate al cliente finale siano effettuate nel rispetto dei principi e degli standard specifici di qualità del servizio, sin dall'inizio del nuovo esercizio.

Tuttavia, non si ritiene condivisibile la rimozione del periodo di subentro in relazione alla gestione dei livelli generali di qualità ovvero di obblighi di servizio caratterizzati da un orizzonte temporale annuale. Si fa riferimento, ad esempio, al caso in cui il subentro nella gestione avvenga nell'ultimo trimestre dell'anno. In tal caso il gestore subentrante potrebbe trovarsi nell'impossibilità di assolvere ai predetti obblighi scontando, in tal modo, una penalizzazione che potrebbe derivare da scelte tecnico-gestionali del gestore uscente.

La rimozione del periodo di subentro porrebbe ulteriori criticità in relazione agli obblighi di comunicazione degli operatori verso l'Autorità. In considerazione del fatto che il servizio di distribuzione sarà assegnato per ambiti territoriali sovracomunali, si rileva la complessità, per il gestore subentrante, di reperire tutti i dati da una pluralità di gestori uscenti. Si evidenziano, inoltre, possibili profili di responsabilità implicitamente indotti dalla vigente disciplina che potrebbero ricadere sul soggetto subentrante nell'ambito della precitata comunicazione in relazione a dati ed informazioni forniti dal gestore uscente.



In tema di qualità commerciale del servizio, ferme restando tutte le considerazioni di dettaglio di seguito esposte, si ribadisce la necessità di individuare ulteriori forme di responsabilizzazione del cliente finale affinché sia garantito il rispetto, anche mediante l'intervento di una persona delegata, dell'appuntamento fissato per l'esecuzione delle prestazioni che lo richiedono.

## **2 STANDARD DI QUALITA' MIGLIORATIVI RISPETTO A QUELLI REGOLATORI**

*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*

L'impegno aggiuntivo del distributore in termini di miglioramento della *performance* rispetto al livello previsto dagli *standard* regolatori di qualità del servizio è un requisito indicato dal disciplinare di gara tipo di cui all'Allegato 3 al D.M. MSE 12/11/2011, n. 226, ove, per ciascun indicatore, sono stabiliti i punteggi massimi ottenibili a seguito dell'incremento proposto rispetto ai livelli minimi. In tale contesto, si ritiene che l'eventuale intervento regolatorio debba essere calibrato in modo tale da contemperare le esigenze di mantenimento e miglioramento delle prestazioni e quelle dei meccanismi di competizione tra i gestori in sede di gara, i quali devono poter disporre di un margine migliorativo che costituirà un ulteriore rafforzamento delle tutele a favore del cliente e del sistema.

Inoltre, in un'ottica di stabilità regolatoria e del rapporto concessorio, si ritiene opportuno che gli standard regolatori fissati per il quarto periodo di regolazione siano sottoposti a revisione dopo dieci-dodici anni, valutando eventualmente l'opportunità di confermarne i livelli a fine periodo regolatorio.

## **3 SICUREZZA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS**

*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.*

La proposta relativa all'assorbimento dei meccanismi di incentivazione disciplinati dal comma 45.3 della RTDG (incentivazione tariffaria *input-based*) all'interno del meccanismo premi/penalità per la sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale (*output-based*) non si ritiene condivisibile. In primo luogo occorrerebbe meglio chiarire l'ipotesi per la quale l'ammontare dell'incentivo sarebbe determinato sulla base di valutazioni *standard* dei costi applicate a variazioni fisiche delle consistenze, fermo

restando che un costo *standard* potrebbe non intercettare correttamente alcune forti peculiarità di tali investimenti, soprattutto se connessi al risanamento di condotte in ghisa con giunti in canapa e piombo. Inoltre, l'ipotesi prospettata dall'Autorità comporterebbe una stretta correlazione del livello di incentivo alle dimensioni dell'impianto interessato: in taluni casi, in presenza di impianti di ridotte dimensioni, potrebbe risultare addirittura negato il riconoscimento dello stesso incentivo, configurando un significativo indebolimento del segnale incentivante per il distributore. Peraltro, sulla base delle ipotesi in materia di sistemi premi-penalità, la durata dell'incentivazione sarebbe ridotta a due-tre anni.

Tutto ciò premesso, con specifico riferimento alle tematiche relative al risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa-piombo e all'ammodernamento dei sistemi di odorizzazione, si ritiene necessario mantenere la validità dell'attuale riconoscimento tariffario dell'investimento (con recupero dei costi sostenuti) accompagnato da una maggiorazione del WACC relativo al medesimo investimento (concreto segnale incentivante i cui effetti successivi in termini di recupero di sicurezza saranno comunque tangibili).

*Q.3 Osservazioni in merito alla scelta del perimetro ottimale per la regolazione incentivante.*

La proposta di adozione dell'impianto di distribuzione quale perimetro per la regolazione premi-penalità si ritiene condivisibile.

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

Le considerazioni di codesta rispettabile Autorità circa la maggior volatilità, negli impianti di ridotte dimensioni, dell'indicatore relativo al numero di dispersioni per migliaio di clienti finali, con alternarsi nel corso degli anni di miglioramenti e peggioramenti in successione casuale, si ritengono condivisibili e sembrerebbero sostenere eventuali riflessioni circa il mantenimento del sistema incentivante per impianti di minori dimensioni. Si propone comunque, come più ampiamente illustrato in risposta al quesito Q.5, di far rientrare nel sistema incentivante tutti quegli impianti che nel corso

del periodo di regolazione superino la soglia minima punti di riconsegna serviti per la partecipazione al sistema stesso, anche a seguito di interconnessioni.

Relativamente alla componente odorizzazione, invece, non si condivide l'intenzione dell'Autorità di escludere dagli incentivi gli impianti di distribuzione di minore dimensione: relativamente a tale aspetto, infatti, non sussistono problematiche relative alla volatilità del relativo indicatore in quanto per tutti gli impianti gestiti – anche quelli di minori dimensioni – il numero di misure di odorizzazione è un parametro controllato direttamente dal distributore. Peraltro, in assenza di un segnale di incentivazione, i livelli di prestazione del settore potrebbero assestarsi al numero minimo previsto dall'obbligo di servizio e non raggiungere soglie di eccellenza. Per tali ragioni, si ritiene che, almeno con riguardo alla componente odorizzazione, anche negli impianti di piccole dimensioni l'Autorità possa mantenere una forma di incentivazione premiando il mantenimento dei livelli elevati ove raggiunti.

*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?*

Con riferimento alla gestione della dinamicità impianti di distribuzione di cui all'Appendice 3, nel caso di interconnessione tra impianti di distribuzione si condivide il meccanismo per il quale i livelli tendenziali siano rideterminati sulla base della media ponderata sul numero di clienti finali serviti qualora tali livelli fossero già stati determinati per entrambi gli impianti coinvolti. Altresì si condivide il principio per il quale, se si effettua un'interconnessione tra un impianto con i livelli tendenziali già fissati ed un altro per il quale tali livelli non sono stati fissati, i livelli tendenziali del nuovo impianto sono posti pari ai livelli tendenziali dell'impianto per il quale erano già stati fissati i livelli tendenziali. Si condivide invece solo parzialmente la regola proposta nel caso di interconnessione tra due impianti che non presentino valori tendenziali già fissati per i quali si prevede di non fissare alcun valore tendenziale: si ritiene infatti che in taluni casi per effetto dell'unione dei due impianti il numero di clienti serviti possa superare la soglia minima di clienti necessaria per la partecipazione agli incentivi. In particolare si ritiene che in tali casi la partecipazione dell'impianto al sistema incentivante possa essere attivata nel corso del periodo regolatorio prevedendo una



comunicazione *ad hoc* all'Autorità dei dati finalizzati a definire i valori tendenziali per la rimanente parte del periodo di regolazione. Si ritiene altresì che tale principio possa essere applicato anche agli impianti che nel corso del periodo di regolazione superino la soglia minima del numero di clienti per la partecipazione agli incentivi. Si condivide infine la regola proposta per la definizione dei livelli tendenziali nei casi di separazione di impianti e di passaggio di impianti tra una impresa e l'altra.

Con riferimento ai livelli di partenza del sistema incentivante, si condivide la proposta dell'Autorità di prevederne la determinazione con riferimento al triennio precedente l'avvio del periodo di regolazione.

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

Si condividono le considerazioni di codesta rispettabile Autorità circa la previsione di un orizzonte temporale di sette anni per il raggiungimento del livello obiettivo pari a 7,5 dispersioni convenzionali per migliaio di clienti.

Con riferimento ai fattori incentivanti per il telecontrollo e per la protezione catodica delle reti in acciaio, si comprendono le esigenze di incremento delle prestazioni prevedendo valori più sfidanti per i parametri  $I_{pc}$  e  $I_p$ : in tale ambito, si propone di sviluppare un intervento graduale nel corso del periodo di regolazione con un incremento progressivo di tali parametri rispetto ai livelli attuali, garantendo un segnale incentivante presente nell'intero periodo regolatorio. Data la rilevanza delle azioni interessate dal sistema incentivante, non si condivide quindi la limitazione a 2-3 anni del periodo di effettività dei parametri incentivanti.

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

La proposta dell'Autorità circa l'aumento della soglia minima del numero di misure di odorizzazione si ritiene condivisibile. Si ritiene tuttavia che gli impianti molto piccoli (ad esempio costituiti da poche centinaia di metri di tubazione e/o con meno di 10 clienti) dovrebbero essere esclusi da tale incremento, in quanto per tali impianti è materialmente impossibile individuare ulteriori punti tali da soddisfare i criteri indicati dalla norma UNI 7133.

Non si condividono le considerazioni di codesta Autorità in materia di odorizzazione e segnatamente riguardo ai criteri di selezione dei punti di campionamento e alla

distribuzione temporale delle misure. Al riguardo si segnala che la normativa tecnica UNI 7133-2 ha già definito i predetti criteri. Più in generale, si ritiene che lo sviluppo della regolazione debba tenere in adeguata considerazione le prescrizioni delle norme tecniche esistenti, le quali costituiscono il riferimento in materia di gestione tecnica della rete.

*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 condivide il meccanismo ipotizzato da codesta Autorità col quale si potrebbero collegare fra loro chiamate relative ad un unico evento.

In tema di pronto intervento si ritiene che le attuali disposizioni che prevedono, ai fini degli obblighi di servizio, la franchigia di una chiamata telefonica per la quale l'impresa di distribuzione non sia giunta sul luogo della chiamata entro 60 minuti, non tengano conto adeguatamente di tutte le situazioni che si possono prospettare. Si ritiene, pertanto, opportuna una rimodulazione della franchigia che tenga conto anche della causale delle eventuali chiamate evase oltre lo standard.

La franchigia potrebbe essere applicata per la prima chiamata indipendentemente dall'effettiva causa che si è rilevata in loco e per le due successive chiamate con causali diverse dalle situazioni di quelle attualmente previste dall'articolo 10, comma 3, lettere a) ed e) della ARG/gas 120/08.

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

La pressione del gas non è regolata nella normativa tecnica con riferimento al valore minimo per quanto concerne le reti esercite in bassa pressione. Si ritiene che un eventuale intervento regolatorio in materia possa essere effettuato a valle della definizione delle norme tecniche di riferimento che interessano la distribuzione del gas.



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

Si rimanda alle considerazioni di sintesi con riferimento all'ipotesi di rimozione del periodo di subentro e al correlato obbligo di comunicazione dell'impresa uscente.

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

Si condivide la proposta di riduzione dei tempi di riparazione delle dispersioni di classe C.

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

Con riferimento agli obblighi di servizio relativi all'ispezione della rete, si condividono le proposte dell'Autorità di innalzare le percentuali minime annue di rete ispezionata fissando al 33% l'ispezione annua delle tratte in AP-MP e al 25% l'ispezione annua delle tratte in BP, e di eliminare le deroghe vigenti semplificando in tal modo la regolazione. Si propone tuttavia di revisionare le percentuali di ispezione della rete per gli impianti di piccole dimensioni (ad esempio sotto i 50-100 km di rete complessiva), consentendo di effettuare l'ispezione del 100% della rete tutta nel primo anno con frequenze successive rispettivamente ogni 3 anni per l'alta media pressione ed ogni 4 anni per la rete di bassa pressione. Si ritiene tale opzione sostenibile, in quanto consente di razionalizzare i programmi di ispezione garantendo comunque un adeguato livello di sicurezza del servizio.

Con riferimento ai controlli del grado di odorizzazione del gas si propone il riconoscimento di un maggior incentivo agli operatori che eseguano le misure del grado di odorizzazione utilizzando un proprio laboratorio accreditato presso ACCREDIA.

In relazione al sistema premi-penalità, si ritiene debba essere mantenuto un orientamento a favore del contenimento del rischio per gli esercenti e si richiede pertanto di non reintrodurre l'annullamento totale degli eventuali premi in caso di occorrenza di un incidente da gas, ma di prevedere la riduzione di due terzi di tali premi.

Con riferimento alle esigenze di allineamento della regolazione alle linee guida APCE, si segnala che tali linee guida distinguono tra condotte in acciaio alle quali non è stata applicata la protezione catodica e condotte in acciaio con protezione catodica non efficace perché con  $Kt$  minore di 60: si propone pertanto all'Autorità di introdurre tale distinzione anche nell'ambito degli obblighi annuali comunicazione all'Autorità dei dati relativi alla sicurezza.

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

Si condividono le proposte di eliminazione delle durate effettiva e convenzionale dell'interruzione e della durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali.

Si prende altresì atto dell'intenzione dichiarata da codesta Autorità di monitorare il numero di interruzioni che subisce il singolo cliente finale al fine di introdurre eventuali successivi indennizzi automatici in caso di eccessivo numero annuo di interruzioni. Nel valutare un simile intervento regolatorio si ritiene debba essere tenuto in conto l'effettivo – e attualmente non elevato – livello di criticità del fenomeno nel sistema gas.

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

Si richiamano le considerazioni già espresse al Q9

*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.*

Si condivide l'ipotesi di semplificazione con la quale l'Autorità prevede che la comunicazione annuale dei dati di continuità del servizio possa essere effettuata per impresa di distribuzione invece che per impianto di distribuzione.

#### **4 QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS**

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

Le proposte circa la conferma degli standard in vigore per i clienti con gruppo di misura di ogni classe relative alla preventivazione di lavori semplici, la riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per potenziale pericolo per la pubblica incolumità e la fascia di puntualità per gli appuntamenti, e per i clienti con gruppo di misura di classe fino a G25 per esecuzione di lavori semplici e disattivazione della fornitura, si ritengono condivisibili.

Si comprende altresì l'esigenza di rafforzare la regolazione della qualità del servizio rivedendo i livelli dei rimanenti standard specifici, anche alla luce delle rilevazioni che l'Autorità ha effettuato nel corso del terzo periodo di regolazione. In ogni caso, come già illustrato in risposta al quesito Q.1, si ritiene opportuno che tali interventi regolatori consentano all'esercente di poter proporre, nell'ambito delle procedure di gara per l'affidamento del servizio, livelli incrementali sostenibili, nonché di confrontarsi con standard regolatori stabili nel corso dell'intera durata di vigenza della concessione.

Con riferimento alla graduale adozione del preventivo rapido nel settore gas, si condivide la proposta di codesta Autorità circa la facoltà data in prima applicazione al distributore, nell'ambito delle prestazioni commerciali di importo non predeterminabile (lavori), di predisporre opportunamente i propri sistemi informativi per favorire una rapida messa a disposizione del preventivo al cliente finale tramite il venditore, fermo restando che, nel caso dei lavori, la corretta valorizzazione di un preventivo

presuppone sempre un sopralluogo finalizzato a raccogliere tutti gli elementi tecnici alla base del preventivo medesimo.

Si condivide la proposta per la quale l'attivazione e la disattivazione della fornitura possano essere richieste anche "a partire da una determinata data" e, nel caso di adozione di tale proposta, si condivide la previsione per la quale la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta del cliente sia fatta coincidere con il primo giorno lavorativo precedente la data indicata dal cliente stesso purchè sia assicurata la presenza del cliente finale o di una persona incaricata.

Le proposte circa l'allineamento della regolazione del settore gas con quello elettrico in materia di risposte motivate ai reclami o alle richieste di informazioni, nonché relative ai contenuti dei preventivi per lavori, si condividono fatta eccezione per l'obbligo relativo alla predisposizione di una *"valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi, contrattuali o tecnici applicati"*. Al riguardo, si ritiene che un reclamo presentato da parte del cliente sia basato per sua natura su ragioni che lo stesso cliente ritiene fondate, e che l'esposizione obbligatoria di una *"valutazione documentata"* circa le basi di fondatezza del singolo reclamo possa comportare un appesantimento della comunicazione.

Si comprende la necessità di prevedere uno standard specifico sul ripristino della pressione di fornitura, ferme restando tutte le considerazioni già espresse in materia di irregolarità della bassa pressione in risposta ai quesiti Q.9 e Q.14. In relazione alla normativa tecnica vigente, nell'ambito della bassa pressione la fattispecie che richiede un "ripristino della fornitura", in riferimento a tale normativa, è chiaramente individuabile solo in caso di eccesso di pressione di esercizio rispetto al limite di 0,04 bar. In ogni caso, nel caso in cui le anomalie dipendessero da eventuali valori di pressione al punto di consegna (*city gate*) inferiori al valore minimo pubblicato dal distributore sul proprio sito *web* ai sensi della delibera 138/04 e del codice di rete, tali fattispecie dovrebbero essere attribuite a cause di terzi.

Si condividono le proposte di codesta spettabile Autorità in materia di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità, ma si ritiene che la regolazione debba tenere in adeguata considerazione la casistica seguente. La richiesta di riattivazione potrebbe pervenire al distributore il venerdì sera, in un orario antecedente alla data di

*cut-off* eventualmente fissata con meccanismo analogo a quello previsto dai commi 90.2 e 90.3 del TIQE. Si consideri il caso in cui il sabato non sia un giorno festivo. Il distributore dispone di due giorni feriali per eseguire la prestazione (in tal caso, il giorno feriale successivo è il sabato, e il secondo giorno feriale a disposizione è il lunedì). Il venditore, ai sensi dell'art. 44 e della Tabella I1 della RQDG, dispone del tempo massimo di un giorno lavorativo per fissare l'appuntamento con il cliente finale per l'esecuzione della prestazione: in un caso come questo, l'eventuale completo utilizzo da parte del venditore di tutto il tempo a propria disposizione per fissare l'appuntamento col cliente comporta la completa erosione del tempo a disposizione del distributore per eseguire la prestazione a suo carico, con conseguente obbligatoria erogazione dell'indennizzo automatico al cliente per cause non dipendenti dal distributore stesso. Si ritiene che, in casi come questo, debba essere rispettato un principio generale di corretta relazione tra causa ed effetto e pertanto non debba in alcun modo essere posto un onere a carico del distributore, indipendentemente dalla possibile numerosità di casi verificabili. Una possibile soluzione in grado di contemperare le tempistiche della prestazione (misurata in giorni feriali) e della fissazione dell'appuntamento (quest'ultima misurata in giorni lavorativi), recando un minimo intervento alla regolazione, sarebbe quella di modificare il livello specifico di qualità commerciale per la prestazione di riattivazione, portandolo da due giorni feriali a due giorni lavorativi.

Si condividono altresì le ipotesi per le quali un soggetto – come un amministratore di condominio – può rivolgersi direttamente al distributore per richiedere lo spostamento di almeno quattro gruppi di misura, lo spostamento comune di colonne montanti e lo spostamento di allacciamenti non attivi, fermo restando il principio generale per il quale l'interlocutore principale del cliente è il suo fornitore. Nei casi in cui sia necessario l'intervento di un soggetto diverso dal cliente in presenza di un contratto di fornitura attivo, si ritiene necessaria l'adozione di tutte le misure opportune affinché tutte le parti coinvolte, compresi i venditori presenti sui punti di riconsegna coinvolti, siano allineati rispetto alla sussistenza delle prestazioni richieste, affinché questi ultimi possano rispondere alle eventuali richieste di informazione del cliente.

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

Al fine di contemperare le sopra esposte esigenze della regolazione e quelle relative alla competizione tra gli operatori nell'ambito delle gare, sulla base delle risultanze delle Tavole allegate alla presente consultazione si propone di fissare per il quarto periodo di regolazione i seguenti standard:

- Livello specifico per la preventivazione di lavori complessi: 30 giorni lavorativi;
- Livello generale per l'esecuzione dei lavori complessi: 85% delle prestazioni effettuate entro 40 giorni lavorativi;
- Livello specifico per l'attivazione della fornitura: 8 giorni lavorativi;
- Livello specifico per la verifica della pressione di fornitura: 8 giorni lavorativi.

*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)?*

La definizione di "voltura" contenuta nel TIQE ("è, 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 applicabile al settore gas sostituendo la parola "trasporto" con la parola "fornitura" e la parola "prelievo" con la parola "riconsegna".

La definizione di "subentro" contenuta nel TIQE ("è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione dei soli dati identificativi, di un punto di prelievo disattivo") risulterebbe di fatto esporre una fattispecie di nuova attivazione della fornitura. Qualora tale definizione fosse comunque adottata nel settore gas, si propone di sostituire la parola "prelievo" con la parola "riconsegna".

*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.*

Con riferimento ai casi di mancato rispetto dell'appuntamento da parte del cliente finale, si propone di prevedere che, nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici di





qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato dal cliente finale, sia consentito l'addebito a quest'ultimo di un importo massimo pari a 1/3 dell'indennizzo che il distributore avrebbe versato per mancato rispetto del livello specifico associato alla prestazione medesima.

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

Per quanto concerne unicamente il settore distribuzione gas naturale, si condivide la previsione di articolazione regionale dei dati di qualità commerciale da comunicare annualmente all'Autorità.