

Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe  
dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019  
(TUDG)

**PARTE I**

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ**  
**DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS**  
**PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 2014-2019**  
**(RQDG)**

**Versione integrata con le modifiche apportate con le deliberazioni:**  
**64/2014/R/gas**  
**261/2014/R/gas**

**In vigore dal 1° luglio 2014**

# **INDICE**

## **SEZIONE I**

### **DEFINIZIONI**

#### **Titolo I - Definizioni**

Articolo 1     *Definizioni*

## **SEZIONE II**

### **SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS**

#### **Titolo I - Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di distribuzione**

- Articolo 2     *Ambito di applicazione*  
Articolo 3     *Indicatori di sicurezza del servizio di distribuzione*  
Articolo 4     *Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione*  
Articolo 5     *Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione*  
Articolo 6     *Numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata*  
Articolo 7     *Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete*  
Articolo 8     *Odorizzazione del gas*  
Articolo 9     *Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento*  
Articolo 10    *Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento*  
Articolo 11    *Tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione*  
Articolo 12    *Obblighi di servizio relativi alla sicurezza*  
Articolo 13    *Monitoraggio della pressione di esercizio nelle reti in bassa pressione*

#### **Titolo II – Servizio di pronto intervento**

- Articolo 14    *Servizio di pronto intervento*  
Articolo 15    *Obblighi per il venditore*

#### **Titolo III – Emergenze e incidenti da gas**

- Articolo 16    *Emergenze*  
Articolo 17    *Incidenti da gas*

#### **Titolo IV – Indicatori e obblighi di servizio di continuità del servizio di distribuzione**

- Articolo 18    *Inizio dell'interruzione*  
Articolo 19    *Fine dell'interruzione*  
Articolo 20    *Durata dell'interruzione*  
Articolo 21    *Interruzioni con preavviso*

- Articolo 22 *Cause delle interruzioni*  
Articolo 23 *Indicatori di continuità del servizio*  
Articolo 24 *Obblighi di servizio relativi alla continuità*

## **Titolo V – Norme tecniche per la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione**

- Articolo 25 *Norme tecniche*

## **Titolo VI – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di sicurezza e continuità**

- Articolo 26 *Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità*  
Articolo 27 *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*  
Articolo 28 *Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*  
Articolo 29 *Obbligo di comunicazione dei dati di qualità in caso di subentro*

## **Titolo VII – Recupero di sicurezza del servizio di distribuzione**

- Articolo 30 *Disposizioni generali*  
Articolo 31 *Premi per le misure del grado di odorizzazione*  
Articolo 32 *Premi e penalità per la riduzione delle dispersioni segnalate da terzi*  
Articolo 33 *Differimento delle penalità relative alla componente dispersioni*  
Articolo 34 *Interconnessioni e separazioni degli impianti di distribuzione*  
Articolo 35 *Riduzione e annullamento dei premi*  
Articolo 36 *Controlli sui dati di sicurezza forniti dalle imprese distributrici*

# **SEZIONE III**

## **QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO GAS**

### **Titolo I – Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas**

- Articolo 37 *Ambito di applicazione*  
Articolo 38 *Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas*  
Articolo 39 *Disposizioni in merito al preventivo rapido*  
Articolo 40 *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori*  
Articolo 41 *Tempo di esecuzione di lavori semplici*  
Articolo 42 *Tempo di esecuzione di lavori complessi*  
Articolo 43 *Tempo di attivazione della fornitura*  
Articolo 44 *Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale*  
  
Articolo 45 *Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità*  
Articolo 46 *Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale*  
Articolo 47 *Tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto*

Articolo 48	<i>Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale</i>
Articolo 49	<i>Tempo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura</i>
Articolo 50	<i>Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni</i>
Articolo 51	<i>Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore</i>
Articolo 52	<i>Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale</i>
Articolo 53	<i>Tempo di raccolta della misura</i>
Articolo 54	<i>Appuntamenti posticipati</i>
Articolo 55	<i>Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità</i>

## **Titolo II – Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio gas**

Articolo 56	<i>Livelli specifici di qualità commerciale</i>
Articolo 57	<i>Livelli generali di qualità commerciale</i>
Articolo 58	<i>Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità</i>

## **Titolo III – Indennizzi automatici**

Articolo 59	<i>Casi di indennizzo automatico</i>
Articolo 60	<i>Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico</i>
Articolo 61	<i>Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico</i>

## **Titolo IV – Obblighi di registrazione e di comunicazione**

Articolo 62	<i>Registrazione di informazioni e dati di qualità commerciale</i>
Articolo 63	<i>Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati</i>
Articolo 64	<i>Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti</i>
Articolo 65	<i>Informazioni delle imprese distributrici ai richiedenti</i>
Articolo 66	<i>Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'impresa distributrice</i>

# **SEZIONE IV**

## **VERIFICA DEI DATI DI QUALITÀ**

### **Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità**

Articolo 67	<i>Ambito di applicazione</i>
Articolo 68	<i>Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità</i>

### **Titolo II – Validazione e verifica di conformità dei dati di qualità**

Articolo 69	<i>Validazione dei dati</i>
Articolo 70	<i>Criteri di conformità dei dati validi</i>
Articolo 71	<i>Verifica di corrispondenza</i>
Articolo 72	<i>Verifica di completezza</i>
Articolo 73	<i>Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico</i>
Articolo 74	<i>Verifica di documentabilità delle cause</i>

Articolo 75 *Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione*

**Titolo III – Stima degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi**

Articolo 76 *Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*

**Titolo IV – Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi**

Articolo 77 *Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale stimati non validi e non conformi*

Articolo 78 *Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale riscontrati non validi o non conformi*

**SEZIONE V**

**PERFORMANCE DEL SERVIZIO DI MISURA DEL GAS NATURALE**

**Titolo I - Monitoraggio e pubblicazione comparativa**

Articolo 79 *Ambito di applicazione*

Articolo 80 *Informazioni oggetto di valutazione della performance del servizio di misura*

Articolo 81 *Obblighi di comunicazione all'Autorità*

Articolo 82 *Pubblicazione comparativa*

**SEZIONE VI**

**DISPOSIZIONI TRANSITORIE**

**Titolo I – Disposizioni transitorie**

Articolo 83 *Disposizioni transitorie*

# **SEZIONE I**

## **DEFINIZIONI**

### ***Titolo I – Definizioni***

#### **Articolo 1**

#### ***Definizioni***

1.1 Ai fini della presente Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas (TUDG), relativa alla Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (di seguito richiamata come RQDG), si applicano, salvo diversa indicazione, le definizioni dell'articolo 2 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, come modificate dal decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93:

- “accettazione del preventivo” è l'accettazione da parte del richiedente delle condizioni espone nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro) e devono essere tali da non generare condizioni discriminatorie tra i venditori per i preventivi da loro richiesti;
- “alta pressione” (AP) è la pressione relativa del gas superiore a 5 bar (1<sup>a</sup>, 2<sup>a</sup> e 3<sup>a</sup> specie, definite dal Decreto 16 aprile 2008, pubblicato l'8 maggio 2008 sul Supplemento Ordinario n. 115 alla Gazzetta Ufficiale n. 107, dei Ministeri dello Sviluppo Economico e dell'Interno [di seguito: decreto ministeriale 16 aprile 2008]);
- “anno di riferimento” è l'anno solare al quale si riferiscono i dati di qualità;
- “Apce” è l'Associazione per la Protezione dalle Corrosioni Elettrolitiche;
- “appuntamento posticipato” è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dall'impresa distributrice;
- “atti autorizzativi” sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte dell'impresa distributrice, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- “attivazione della fornitura” è l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione;
- “Autorità” è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;

- “bassa pressione” (BP) è la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 16 aprile 2008 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI 9860 edizione febbraio 2006:
  - (i) non superiore a 0,04 bar (7<sup>a</sup> specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;
  - (ii) non superiore a 0,07 bar (7<sup>a</sup> specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;
- “cartografia” è il sistema di documentazione dell'impianto di distribuzione, esclusi gli impianti di derivazione di utenza e i gruppi di misura, mediante una rappresentazione, almeno grafica, che comprende indicazioni sul materiale delle condotte, il loro diametro e la pressione di esercizio ed in scala almeno 1:2000;
- “Cassa” è la Cassa conguaglio per il settore elettrico;
- “Cig” è il Comitato Italiano Gas;
- “cliente finale” è il consumatore che acquista gas per uso proprio;
- “codice di rintracciabilità” è il codice comunicato al richiedente in occasione della richiesta della prestazione, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- “completamento del lavoro richiesto” è la realizzazione, a regola d’arte, del lavoro richiesto, comprese l’installazione del gruppo di misura e l’attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente; nel caso in cui siano richieste contestualmente due prestazioni consistenti nell'esecuzione di lavori semplici o complessi e nell'attivazione della fornitura, per completamento del lavoro richiesto si intende:
  - (i) la realizzazione della parte di impianto di derivazione di utenza mancante, fino al gruppo di misura sigillato o al supporto o alla valvola di intercettazione, per la richiesta di esecuzione di lavori semplici o complessi; nel caso in cui l'effettuazione dei lavori richieda degli scavi, si intende compreso il reinterro ed escluso il ripristino del manto stradale, ove previsto;
  - (ii) la posa in opera del gruppo di misura o la sua dissigillatura al fine di dare l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, per la richiesta di attivazione della fornitura;
- “condotta” è l’insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione del gas;
- “conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura” è l’accettazione da parte del cliente finale degli eventuali oneri previsti dall’impresa distributrice per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica e metrologica vigente;
- “conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura” è l’accettazione da parte del cliente finale degli eventuali oneri previsti

dall'impresa distributrice per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;

- “controllo dei dati della qualità” è il controllo sui dati di qualità effettuata mediante l'applicazione della metodologia definita dalla Sezione IV della RQDG;
- “data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del richiedente” è:
  - (i) per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo dell'impresa distributrice;
  - (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell'impresa distributrice;
  - (iii) per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell'impresa distributrice, la data riportata su appositi moduli predisposti dall'impresa distributrice ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell'impresa distributrice;
- “data di messa a disposizione” è:
  - (i) per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell'impresa distributrice;
  - (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell'impresa distributrice o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
  - (iii) per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- “data di ricevimento” è:
  - (i) per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell'impresa distributrice;
  - (ii) per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - (iii) per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- “dati di qualità” sono i dati e le informazioni relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio di distribuzione del gas o alla qualità commerciale dei servizi gas, comunicati dagli esercenti all'Autorità in attuazione della RQDG;



- “dati tecnici” sono le informazioni e/o i dati in possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
- “deliberazione 40/2014/R/gas” è la deliberazione dell’Autorità 18 febbraio 2014, 40/2014/R/gas;
- “deliberazione n. 138/04” è la deliberazione dell’Autorità 29 luglio 2004 n. 138/04;
- “deliberazione n. 11/07” è la deliberazione dell’Autorità 18 gennaio 2007, n. 11/07;
- “deliberazione 572/2013/R/gas” è la deliberazione dell’Autorità 12 dicembre 2013, 572/2013/R/gas;
- “deliberazione 631/2013/R/gas” è la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2013, 631/2013/R/gas;
- “disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale” è la sospensione dell’alimentazione del punto di riconsegna a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente finale con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
- “dispersione” è la fuoriuscita incontrollata di gas dall’impianto di distribuzione;
- “dispersione di classe A1” è la dispersione di massima pericolosità che a giudizio dell’impresa distributrice ed in base alle norme tecniche vigenti richiede una riparazione immediata e comunque entro le 24 ore successive all’ora della sua localizzazione;
- “dispersione di classe A2” è la dispersione che a giudizio dell’impresa distributrice ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 7 giorni solari dalla sua localizzazione;
- “dispersione di classe B” è la dispersione che a giudizio dell’impresa distributrice ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 30 giorni solari dalla sua localizzazione;
- “dispersione di classe C” è la dispersione che a giudizio dell’impresa distributrice ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione oltre i 30 giorni solari ed entro 9 mesi dalla sua localizzazione;
- “dispersione localizzata” è la dispersione per la quale è stata individuata l’esatta ubicazione nell’impianto di distribuzione;
- “distribuzione del gas naturale” è l’attività di cui all’articolo 4, commi 4.16, della deliberazione n. 11/07, ivi compresa la commercializzazione del servizio di distribuzione e misura;
- “distribuzione, misura e vendita di altri gas a mezzo di reti” è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.20, della deliberazione n. 11/07;
- “eliminazione della dispersione” è l’intervento sulla parte di impianto di distribuzione ove si è originata la dispersione con il quale si ripristina la

tenuta della parte di impianto di distribuzione interessata o viene fatta cessare la dispersione;

- “esecuzione di lavori complessi” è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte, su richiesta del richiedente, dell’allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non riconducibili all’esecuzione di lavori semplici; è altresì la realizzazione o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali;
- “esecuzione di lavori semplici” è:
  - (i) per i clienti finali allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte, su richiesta del richiedente, dell’allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all’allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
  - (ii) per i clienti finali allacciati o da allacciare alla rete di alta o media pressione ed alimentati in bassa pressione, nel caso di singoli clienti finali o di più clienti finali allacciati o da allacciare mediante un’unica presa, e per i quali è prevista l’installazione di gruppi di misura fino alla classe G 6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte, su richiesta del richiedente, dell’allacciamento, eseguita con un intervento limitato all’allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- “giorno feriale” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- “giorno lavorativo” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- “gruppo di misura”, o misuratore, è la parte dell’impianto di alimentazione del cliente finale che serve per l’intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all’impianto interno del cliente finale; è comprensivo di un eventuale correttore dei volumi misurati;
- “gruppo di riduzione” è il complesso (assieme) costituito da regolatori di pressione, da apparecchi ausiliari, da tubazioni, da raccordi e pezzi speciali, aventi la funzione di ridurre la pressione del gas canalizzato da un valore di pressione in entrata variabile a un valore di pressione in uscita predeterminato, fisso o variabile;
- “gruppo di riduzione finale” è:
  - (i) un gruppo di riduzione avente la funzione di ultima riduzione della pressione per alimentare i clienti finali attraverso una rete di bassa pressione;
  - (ii) un gruppo di riduzione avente la funzione di riduzione della pressione per alimentare una rete in media pressione che alimenta clienti finali alimentati singolarmente in bassa pressione;
- “gruppo di riduzione finale in antenna” è un gruppo di riduzione finale che costituisce l’unico punto di alimentazione della rete a valle dello stesso gruppo;

- “impianto di derivazione di utenza o allacciamento” è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori che costituiscono le installazioni necessarie a fornire il gas al cliente finale; l'impianto di derivazione di utenza o allacciamento ha inizio dall'organo di presa (compreso) e si estende fino al gruppo di misura (escluso) e comprende l'eventuale gruppo di riduzione; in assenza del gruppo di misura, l'impianto di derivazione di utenza o allacciamento si estende fino all'organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa;
- “impianto di distribuzione” è una rete di gasdotti locali, integrati funzionalmente, per mezzo dei quali è esercitata l'attività di distribuzione; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme dei punti di consegna e/o dei punti di interconnessione, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di riconsegna e dai gruppi di misura; l'impianto di distribuzione è gestito da un'unica impresa distributrice;
- “impianto di odorizzazione ammodernato” è, con riferimento al punto di consegna, un impianto di odorizzazione a dosaggio diretto dell'odorizzante in modo proporzionale alla portata di gas misurata, con allarmi trasmessi mediante telecontrollo;
- “impresa distributrice” è il soggetto che esercita l'attività di distribuzione e di misura del gas;
- “interruzione” è l'evento che coinvolge uno o più clienti finali e che ha come conseguenza l'interruzione dell'erogazione del gas ai clienti finali medesimi;
- “interruzione con preavviso” è l'interruzione per la quale sia stato comunicato a tutti i clienti finali coinvolti il preavviso di cui all'articolo 21;
- “interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale” è l'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale come definita dalle norme tecniche vigenti;
- “interruzione senza preavviso” è l'interruzione che non ricade nella definizione di interruzione con preavviso;
- “legge n. 481/95” è la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- “livello generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- “livello specifico di qualità” è il livello di qualità, riferito alla singola prestazione, da garantire al richiedente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici;
- “localizzazione della dispersione” è l'insieme delle operazioni mediante le quali si individua la parte di impianto di distribuzione dove si è originata la dispersione;
- “media pressione” (MP) è la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 16 aprile 2008 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI 9860 edizione febbraio 2006:
  - (i) superiore a 0,04 bar e non superiore a 5 bar (4<sup>a</sup>, 5<sup>a</sup> e 6<sup>a</sup> specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;

- (ii) superiore a 0,07 bar e non superiore a 5 bar (4<sup>a</sup>, 5<sup>a</sup> e 6<sup>a</sup> specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;
- “misura del gas naturale” è l’attività di cui all’articolo 4, commi 4.17, della deliberazione n. 11/07;
- “misuratore accessibile” è il misuratore definito in Allegato alla deliberazione ARG/gas 64/09;
- “misuratore non accessibile” è il misuratore definito in Allegato alla deliberazione ARG/gas 64/09;
- “misuratore con accessibilità parziale” è il misuratore definito in Allegato alla deliberazione ARG/gas 64/09;
- “operatore di centralino” è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- “organo di presa” è la parte interrata di impianto di derivazione di utenza con cui si realizza il collegamento alla condotta stradale ed il prelievo del gas;
- “periodo di avviamento” è il periodo intercorrente tra la data di messa in esercizio dell’impianto di distribuzione del gas e il 31 dicembre del secondo anno successivo all’anno di messa in esercizio dell’impianto di distribuzione del gas;
- “periodo di gestione” è il numero di mesi dell’anno di riferimento nei quali l’impresa distributrice ha gestito il servizio di distribuzione; la frazione di mese maggiore di 15 giorni solari è considerata pari ad un mese di gestione;
- preventivo rapido è il preventivo i cui oneri e tempi vengono comunicati al cliente finale dal venditore in sede di prima chiamata telefonica o di primo contatto, per le prestazioni di cui alla tabella D;
- “punto di consegna dell’impianto di distribuzione o punto di consegna” è:
  - (i) per il gas naturale, il punto coincidente con il punto di riconsegna della rete di trasporto, dove viene reso disponibile all’impresa distributrice il gas naturale;
  - (ii) per i gas diversi dal gas naturale, è il punto di alimentazione dell’impianto di distribuzione;
- “punto di interconnessione” è il punto di interconnessione tra due impianti di distribuzione gestiti da imprese distributrici diverse;
- “punto di riconsegna dell’impianto di distribuzione o punto di riconsegna” è il punto di confine tra l’impianto di distribuzione e l’impianto del cliente finale, dove l’impresa distributrice riconsegna il gas per la fornitura al cliente finale;
- “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio di distribuzione del gas naturale ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti

amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l'impresa distributrice ed il richiedente;

- “registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento” è la registrazione sequenziale ed inalterabile per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento almeno delle seguenti informazioni:
  - (i) la data di ricevimento della chiamata telefonica;
  - (ii) ora e minuti di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento, con arrotondamento al minuto superiore;
  - (iii) i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica;
  - (iv) il luogo dove si richiede il pronto intervento dell'impresa distributrice, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;
  - (v) la situazione segnalata tra quelle indicate dall'Articolo 10, comma 10.3;
  - (vi) nel caso in cui la chiamata non sia relativa ad una delle situazioni indicate dall'Articolo 10, comma 10.3, le sole informazioni indicate ai precedenti punti (i) e (ii);
- “rete” è il sistema di condotte in generale interrate, posate su suolo pubblico o privato che, partendo dai punti di consegna e/o dai punti di interconnessione, consente la distribuzione del gas ai clienti finali; la rete non comprende gli impianti di derivazione di utenza;
- “riattivazione della fornitura a seguito di sospensione su disposizione delle Autorità competenti o per situazione di pericolo” è il ripristino dell'alimentazione del punto di riconsegna che pone fine alla sospensione dovuta a disposizione delle Autorità competenti o per situazione di pericolo, effettuato dall'impresa distributrice nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente, dai provvedimenti dell'Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;
- “riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità” è il ripristino dell'alimentazione del punto di riconsegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall'impresa distributrice nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;
- “riattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale” è il ripristino, su richiesta del cliente finale, dell'alimentazione del punto di riconsegna che pone fine ad una sua precedente richiesta di sospensione della fornitura effettuata dall'impresa distributrice nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti e dalle clausole contrattuali;
- “richiedente” è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione di gas ed alimentato in bassa pressione; è altresì il venditore che richiede all'impresa distributrice, per conto di un proprio cliente finale alimentato o da alimentarsi in bassa pressione, l'esecuzione di una prestazione relativa ai

servizi gas o ogni altro soggetto che intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede all'impresa distributrice il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;

- “richiesta di attivazione della fornitura” è la richiesta di attivazione della fornitura di gas; è inviata all'impresa distributrice da un venditore per conto di un cliente finale, previa stipula del contratto di fornitura tra quest'ultimo e il venditore che invia la richiesta ed invio allo stesso venditore da parte del cliente finale della eventuale comunicazione di cui all'Articolo 55, comma 55.2;
- “richiesta di informazioni scritta” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all'impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio di distribuzione del gas naturale non collegabile ad un disservizio percepito;
- “servizio gas” è il servizio relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita del gas a mezzo di reti, o anche relativo a più di una di queste;
- “sistema incentivante i recuperi di sicurezza” è il sistema di premi e penalità derivanti dall'applicazione della disciplina relativa ai recuperi di recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas;
- “stato di consistenza” è l'insieme di documenti comprendente la cartografia e la descrizione delle reti e degli impianti afferenti il servizio di distribuzione di gas naturale, con evidenza dell'anno di realizzazione e delle loro caratteristiche costruttive, funzionali e conservative; in particolare per ogni tratto di rete dovrà essere registrato almeno:
  - (i) l'anno di posa;
  - (ii) il materiale;
  - (iii) il diametro;
- “telecontrollo” è un sistema che assolve alla funzione di registrazione in modo automatico e continuo degli eventi di superamento per ciascun parametro misurato di soglie di funzionamento normale e che invia allarmi di superamento di tali soglie ad un servizio di reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno, in grado di intervenire tempestivamente per rimuovere l'anomalia di funzionamento e che in particolare:
  - (i) per un punto di consegna è finalizzato alla supervisione a distanza dei suoi principali parametri di funzionamento (almeno della portata del gas immesso, della pressione e della temperatura del gas in uscita);
  - (ii) per un gruppo di riduzione finale è finalizzato alla supervisione a distanza dei suoi principali parametri di funzionamento (almeno delle pressioni in ingresso ed in uscita);
  - (iii) per la protezione catodica delle reti in acciaio interrate è finalizzato alla supervisione a distanza dei principali parametri di funzionamento dei sistemi di protezione catodica in conformità a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia;
- “tempo di eliminazione della dispersione” è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di localizzazione della dispersione e la data in cui viene completata la sua eliminazione;

- “tempo di posticipazione” è il tempo intercorrente tra la data per l’appuntamento con il cliente finale proposta dall’impresa distributrice e la data dell’appuntamento posticipato;
- “tempo per l’ottenimento degli atti autorizzativi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell’atto inviata per ultima, quale essa risulta dal protocollo dell’impresa distributrice, e la data di ricevimento dell’atto ricevuto per ultimo;
- “terzi” sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all’impresa distributrice, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell’impresa distributrice medesima;
- “quarto periodo di regolazione” è il periodo compreso tra l’1 gennaio 2014 e il 31 dicembre 2019;
- “tipologia di utenza” è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; ai fini della presente RQDG sono previste tre tipologie:
  - (i) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G6;
  - (ii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura di classe compresa tra G10 e G25;
  - (iii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G40;
- “TIQV” è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, approvato con la deliberazione dell’Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08;
- “TIVG” è l’allegato A alla deliberazione dell’Autorità 28 maggio 2009 ARG/gas 64/09;
- “vendita” è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.19, dell’Allegato A alla deliberazione n. 11/07;
- “venditore” è il soggetto che esercita l’attività di vendita del gas;
- “verifica del gruppo di misura” è l’attività finalizzata a verificare il funzionamento del gruppo di misura in conformità alla normativa tecnica e metrologica vigente;
- “verifica della pressione di fornitura” è l’attività finalizzata a verificare la conformità alla normativa tecnica vigente del valore di pressione nel punto di riconsegna.
- “voltura” è, in relazione al singolo punto di riconsegna, la modifica di intestazione di un contratto di fornitura esistente, senza interruzione della fornitura del punto di riconsegna stesso.

## **SEZIONE II**

### **SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS**

#### ***Titolo I – Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di distribuzione***

##### **Articolo 2**

##### ***Ambito di applicazione***

- 2.1 Le imprese distributrici di gas naturale hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nella presente Sezione II per ogni impianto di distribuzione.
- 2.2 Le imprese distributrici di gas diversi dal gas naturale per ciascun impianto di distribuzione, limitatamente alla presente Sezione II:
- a) hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni di cui all'Articolo 8, comma 8.6, all'Articolo 12, commi 12.1, dalla lettera a) alla lettera d), 12.2 lettera e), 12.3, 12.5, 12.7 e 12.9, all'articolo 16, all'articolo 17, all'Articolo 25 per quanto applicabile e all'articolo 27;
  - b) attuano gli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 26, limitatamente ai commi 26.3, 26.8, 26.9 e 26.10 lettera d) e gli obblighi di comunicazione di cui all'Articolo 28, limitatamente ai commi 28.2, con esclusione delle lettere d) e h), e 28.9, 28.11 lettere a), b), c), 28.12, 28.14 e 28.15;
  - c) attuano le disposizioni in materia di pronto intervento con esclusione di quanto previsto dall'Articolo 9, dall'articolo 14, comma 14.1 lettera c) punti (i) e (ii), comma 14.3 e comma 14.4.
- 2.3 Le imprese distributrici di gas diversi dal gas naturale, qualora gestiscano in uno stesso comune più impianti di distribuzione, in deroga a quanto definito all'articolo 1, tali impianti vengono considerati un unico impianto di distribuzione.
- 2.4 Nei comuni nei quali è in corso il periodo di avviamento del servizio di distribuzione e limitatamente a tale periodo:
- a) le imprese distributrici di gas naturale sono tenute al rispetto di quanto disposto dalla presente Sezione II limitatamente al servizio di pronto intervento;
  - b) le imprese distributrici di gas diversi dal gas naturale sono tenute al rispetto di quanto disposto dalla presente Sezione II limitatamente al servizio di pronto intervento, con le esclusioni di cui al comma 2.2, lettera c).
- 2.5 I venditori hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni di cui all'articolo 15, anche con riferimento al periodo di avviamento del servizio di distribuzione.



### **Articolo 3**

#### *Indicatori di sicurezza del servizio di distribuzione*

3.1 Ai fini della presente RQDG si fa riferimento ai seguenti indicatori di sicurezza:

- percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione;
- percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione;
- numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata;
- numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete;
- numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali;
- tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
- tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione;
- numero di dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali.

### **Articolo 4**

#### *Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione*

4.1 La percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\%APMP = \frac{LI_{APMP}}{L_{APMP}} \times 100$$

dove:

- $LI_{APMP}$  è la somma delle lunghezze, misurate in metri, della rete AP e della rete MP sottoposte ad ispezione nell'anno di riferimento;
- $L_{APMP}$  è la somma delle lunghezze, misurate in metri, della rete AP e della rete MP in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

4.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, un tratto di rete può essere classificato come ispezionato a condizione che:

- a) l'ispezione del tratto di rete sia stata eseguita in conformità a quanto previsto da norme tecniche vigenti in materia;
- b) l'impresa distributrice abbia provveduto a redigere un rapporto di ispezione dal quale sia identificabile in modo univoco il tratto di rete ispezionato e l'esito dell'ispezione.

4.3 Ai fini del calcolo della lunghezza  $LI_{APMP}$ , uno stesso tratto di rete ispezionato più volte deve essere computato una sola volta nell'anno di riferimento.

## **Articolo 5**

### *Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione*

- 5.1 La percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\%BP = \frac{LI_{BP}}{L_{BP}} \times 100$$

dove:

- $LI_{BP}$  è la lunghezza, misurata in metri, della rete BP sottoposta ad ispezione nell'anno di riferimento;
- $L_{BP}$  è la lunghezza, misurata in metri, della rete BP in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

- 5.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore vale quanto indicato dall'Articolo 4, comma 4.2.

- 5.3 Ai fini del calcolo della lunghezza  $LI_{BP}$ , uno stesso tratto di rete ispezionato più volte deve essere computato una sola volta nell'anno di riferimento.

## **Articolo 6**

### *Numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata*

- 6.1 Il numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata è calcolato, con arrotondamento al terzo decimale, mediante la formula:

$$NDI = \frac{DI}{LI_{APMP} + LI_{BP}} \times 1000$$

dove:

- $DI$  è il numero totale di dispersioni, sulla rete e sulla parte interrata degli impianti di derivazione di utenza, localizzate nell'anno di riferimento a seguito della ispezione della rete;
- $LI_{APMP}$  e  $LI_{BP}$  sono definite rispettivamente dall'Articolo 4, comma 4.1, e dall'Articolo 5, comma 5.1.

- 6.2 La localizzazione della dispersione deve essere effettuata in conformità a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia.

## **Articolo 7**

### *Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete*

- 7.1 Il numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete è calcolato, con arrotondamento al terzo decimale, mediante la formula:

$$NDT = \frac{DT}{L_{APMP} + L_{BP}} \times 1000$$

dove:

- $DT$  è il numero totale di dispersioni localizzate nell'anno di riferimento sulla rete e sulla parte interrata degli impianti di derivazione di utenza su segnalazione di terzi; l'impresa distributrice registra come segnalazioni di terzi anche le dispersioni che vengono segnalate da personale da esso dipendente o da imprese che lavorano per suo conto in attività diverse dalle ispezioni programmate delle parti di impianto;
- $L_{APMP}$  e  $L_{BP}$  sono definite rispettivamente dall'Articolo 4, comma 4.1, e dall'Articolo 5, comma 5.1.

7.2 Per la localizzazione della dispersione vale quanto indicato dall'Articolo 6, comma 6.2.

## Articolo 8

### *Odorizzazione del gas*

- 8.1 Il grado di odorizzazione del gas è pari alla quantità di odorizzante presente nell'unità di volume del gas distribuito, misurata in milligrammi per metro cubo alle condizioni standard ( $\text{mg}/\text{m}^3$ ) ed arrotondata al primo decimale.
- 8.2 Il numero totale di misure del grado di odorizzazione del gas effettuate è calcolato mediante la formula:

$$N_{MISOD} = \sum_{i=1}^{N_{OD}} f_{ODi} \times n_{ODi}$$

dove:

- $N_{OD}$  è pari al numero totale dei punti  $i$ -esimi selezionati  $n_{ODi}$  per le misure del grado di odorizzazione del gas effettuate nell'anno di riferimento in punti codificati, riportati sulle cartografie o individuati in altro modo (per esempio con il recapito, il codice del gruppo di riduzione finale), per assicurare la loro rintracciabilità;
- $f_{ODi}$  è pari al numero di misure effettuate del grado di odorizzazione nell'anno di riferimento in uno stesso punto  $i$ -esimo selezionato  $n_{ODi}$ .

Ai fini del computo del numero totale di misure effettuate del grado di odorizzazione del gas:

- a) il punto selezionato  $n_{ODi}$  può essere conteggiato solo se non è in prossimità di un punto di consegna;
- b) la misura del grado di odorizzazione, effettuata con i metodi previsti dalle norme tecniche vigenti, può essere conteggiata solo se il grado di odorizzazione del gas è conforme alle norme tecniche vigenti in materia;
- c)  $f_{ODi}$  deve essere minore o uguale a 2.

8.3 Il numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali è calcolato, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

$$OD = \frac{N_{MISOD}}{NU} \times 1000$$

dove  $NU$  è il numero di clienti finali serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

- 8.4 L'impresa distributrice è tenuta ad effettuare in ogni anno solare un numero minimo di controlli del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali serviti, calcolato con arrotondamento al secondo decimale, dato dalla formula:

$$OD_{\min} = 0,002 \times \left( \frac{L_{APMP} + L_{BP}}{NU} \right) + 0,2$$

- 8.5 Il numero minimo di misure del grado di odorizzazione, con risultato conforme alle norme tecniche vigenti in materia, da effettuare nell'anno di riferimento, approssimato per eccesso al numero intero superiore, viene calcolato mediante la formula:

$$NOD_{\min} = OD_{\min} \times \frac{NU}{1000} \times 1,5$$

con

$$NOD_{\min} \geq 3$$

- 8.6 L'impresa distributrice assicura l'odorizzazione del gas ai sensi delle norme tecniche vigenti in materia.
- 8.7 Il prelievo e le analisi gascromatografiche dei campioni prelevati ai fini della misura del grado di odorizzazione del gas devono essere eseguiti in conformità alle norme tecniche vigenti in materia.
- 8.8 Le misure del grado di odorizzazione del gas devono essere effettuate in modo distribuito nel corso dell'anno nei punti critici della rete in conformità a quanto disposto dalle norme tecniche vigenti in materia.
- 8.9 Nel caso di alimentazione della rete da carro bombolaio, l'impresa distributrice ha la responsabilità di garantire che il gas riconsegnato sia odorizzato secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente e dal precedente comma e che l'alimentazione della rete avvenga in condizioni di sicurezza, con particolare riferimento alla pressione di immissione.

## **Articolo 9**

### *Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento*

- 9.1 Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto

intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

## **Articolo 10**

### *Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento*

- 10.1 Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'impresa distributrice per il pronto intervento.
- 10.2 La chiamata telefonica per pronto intervento è la chiamata telefonica effettuata per segnalare all'impresa distributrice una delle situazioni indicate al successivo comma 10.3, detta anche chiamata pertinente il servizio di pronto intervento, da parte di:
- a) clienti finali;
  - b) terzi, diversi dai clienti finali;
  - c) personale dell'impresa distributrice;
  - d) imprese che lavorano per conto dell'impresa distributrice.
- 10.3 La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento si effettua solo per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni:
- a) dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
  - b) interruzione della fornitura di gas;
  - c) irregolarità della fornitura di gas;
  - d) danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni;
  - e) dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dall'impresa distributrice o di proprietà di quest'ultima.

## **Articolo 11**

### *Tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione*

- 11.1 Il tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'impresa distributrice per il pronto intervento e l'ora di eliminazione della dispersione.
- 11.2 La rilevazione del tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione si effettua solo per gli interventi di messa in sicurezza relativi a dispersioni di gas di classe A1 o A2 localizzate su parti non interrate degli impianti di derivazione di utenza e/o su gruppi di misura.

## Articolo 12

### *Obblighi di servizio relativi alla sicurezza*

12.1 L'impresa distributrice ha l'obbligo di:

- a) dotare ogni punto di consegna di idoneo gruppo di misura del gas immesso in rete e garantirne il regolare funzionamento in conformità alle norme tecniche vigenti in materia;
- b) garantire il regolare funzionamento dei gruppi di misura del gas, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia, installati sui punti di interconnessione con impianti gestiti da altre imprese;
- c) predisporre la cartografia, con aggiornamento della stessa entro quattro mesi da ogni modifica intervenuta o in termini di materiali di condotte o in termini di diametri delle stesse o di pressioni di esercizio o per l'aggiunta di parti di nuova realizzazione, con esclusione degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura;
- d) predisporre una cartografia provvisoria per le parti di impianto di distribuzione di nuova realizzazione o per le modifiche degli impianti esistenti, in modo che sia disponibile all'atto della loro messa in esercizio, con esclusione degli impianti di distribuzione di utenza e dei gruppi di misura, che non siano ancora stati riportati nella cartografia di cui alla precedente lettera c);
- e) pubblicare a consuntivo, sul sito internet e con visibilità per almeno 24 mesi, il piano di ispezione mensile degli impianti entro il mese successivo quello dell'ispezione, indicando il Comune, il codice e la denominazione dell'impianto di distribuzione, l'elenco delle vie/piazze/strade oggetto di ispezione, le parti dell'impianto ispezionate, distinguendo tra rete in AP/MP, rete in BP, impianto di derivazione di utenza parte interrata, impianto di derivazione di utenza parte aerea, gruppo di misura;
- f) rispettare le disposizioni di cui all'articolo 14, commi 14.1 e 14.2, in materia di pronto intervento.

12.2 L'impresa distributrice è tenuta al rispetto dei seguenti obblighi di servizio:

- a) periodicità di ispezione del 100% della rete in alta e in media pressione: 3 anni mobili;
- b) periodicità di ispezione del 100% della rete in bassa pressione: 4 anni mobili;
- c) periodicità di ispezione del 100% della rete in AP/MP e BP in materiale diverso da acciaio protetto catodicamente in modo efficace (comprensivo di quello protetto con anodi galvanici le cui misurazioni di potenziale hanno espresso valori conformi a quelli previsti dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE), polietilene, ghisa risanata e ghisa con giunti non in canapa e piombo: 1 anno;
- d) numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali:  $NOD_{min}$  calcolato secondo quanto disposto dall'Articolo 8, comma 8.5;
- e) percentuale minima annua di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti di cui all'Articolo 10: 90%.

12.3 Ai fini del rispetto dell'obbligo di servizio di pronto intervento di cui al comma precedente, lettera e), la percentuale di chiamate telefoniche per pronto intervento

per le quali l'impresa distributrice è giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti si calcola mediante la seguente formula, con arrotondamento al primo decimale:

$$\% PI = \frac{N_{PI}}{N_{PI} + N_{PIFS}} \times 100$$

dove:

- $N_{PI}$  è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice è giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti;
- $N_{PIFS}$  è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice non è giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 58, comma 58.1, lettera c), tenuto conto di una franchigia pari ad una telefonata.

L'impresa distributrice documenta la causa del mancato rispetto per le chiamate telefoniche per le quali non è giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 58, comma 58.1, lettere a) e b).

- 12.4 L'impresa distributrice è tenuta a predisporre per ogni impianto di distribuzione il "Rapporto annuale di valutazione dei rischi di dispersioni di gas" in conformità alle norme tecniche vigenti.
- 12.5 L'impresa distributrice è tenuta a predisporre il "Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione" secondo quanto previsto dalla normativa vigente, ove applicabile, nel rispetto delle linee guida predisposte dall'Apce.
- 12.6 L'impresa distributrice che gestisce reti in acciaio è tenuta a proteggere catodicamente in modo efficace, fatto salvo quanto prescritto dalla normativa vigente, per ogni anno del periodo 2014-2019:
  - a) il 100% delle reti in AP/MP;
  - b) il 90% delle reti in BP per gli anni 2015 e 2016;
  - c) il 95% delle reti in BP per gli anni successivi al 2016.
- 12.7 L'impresa distributrice è tenuta, all'atto dell'attivazione della fornitura di gas ad un cliente finale, a mettere in atto tutti gli accorgimenti necessari a verificare l'assenza di dispersioni di gas in conformità alla norme tecniche vigenti.
- 12.8 L'impresa distributrice è tenuta a disporre di procedure operative nel rispetto delle norme tecniche vigenti e, ove mancanti, delle linee guida di cui all'Articolo 25, comma 25.2, almeno per le seguenti attività di:
  - a) pronto intervento;
  - b) odorizzazione del gas;
  - c) attivazione della fornitura;
  - d) classificazione delle dispersioni localizzate;
  - e) ricerca programmata delle dispersioni;
  - f) protezione catodica;
  - g) sorveglianza degli impianti di riduzione, di odorizzazione, ove previsti, e di attrezzature a pressione al fine di garantire la sicurezza e mantenere in efficienza tali impianti e garantire la continuità di esercizio;
  - h) gestione delle emergenze;

i) gestione degli incidenti da gas.

12.9 Le imprese che distribuiscono gas diverso dal gas naturale ispezionano il 100% della rete con una periodicità pari a 4 anni mobili.

### **Articolo 13**

#### *Monitoraggio della pressione di esercizio nelle reti in bassa pressione*

13.1 Con successivo provvedimento l'Autorità disciplina il monitoraggio della pressione di esercizio nelle reti in bassa pressione.

## ***Titolo II – Servizio di pronto intervento***

### **Articolo 14**

#### *Servizio di pronto intervento*

14.1 L'impresa distributrice:

- a) deve disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia, tra cui:
  - nomina del responsabile del pronto intervento;
  - utilizzo del modulo di “rapporto di pronto intervento”, con particolare attenzione al rispetto dei requisiti minimi sul contenuto dei dati;
  - modalità di rintracciabilità del personale interessato al servizio di pronto intervento;
  - modalità di comunicazione interne alla struttura di pronto intervento;
- b) deve disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa, abilitati a ricevere chiamate sia da rete fissa che mobile, dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- c) deve disporre, per ogni impianto di distribuzione gestito, di uno o più centralini di pronto intervento in grado di:
  - (i) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
  - (ii) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
  - (iii) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento;
- d) deve disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento;
- e) invia il personale da esso incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni indicate all'Articolo 10, comma 10.3;



- f) nel caso di dispersione a valle del punto di riconsegna, al fine di garantire la pubblica incolumità, sospende la fornitura di gas fino a quando non sia stata eliminata la dispersione di gas;
- g) é tenuta a pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento ed a comunicarli in forma scritta, per la dovuta informazione ai clienti finali, al venditore al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione ed all'Autorità con le modalità da essa definite;
- h) nel caso di eventuale variazione dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, è tenuta alla pubblicazione immediata sul proprio sito internet dei nuovi recapiti telefonici ed alla loro tempestiva comunicazione in forma scritta ai venditori che svolgono l'attività di vendita sul suo territorio ed all'Autorità con le modalità da essa definite.

14.2 Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio servizio idrico) ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento (ad esempio attività commerciali o di fatturazione). Alla luce della specificità territoriale è consentito all'impresa distributrice di utilizzare un risponditore automatico per la scelta della lingua tramite tastiera. Allo stesso modo è consentito, per le aziende multisettoriali, la possibilità di opzioni tramite tastiera purché tutte esclusivamente attinenti a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario, a tutela della pubblica incolumità e per garantire la gestione di tutte le chiamate pervenute, che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.

14.3 Con riferimento all'articolo 9, sono definiti:

- a) tempo massimo di risposta alle chiamate telefoniche di pronto intervento, pari a 120 secondi;
- b) percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro il tempo massimo di cui alla lettera precedente, pari al 90%.

14.4 Ai fini del rispetto dello standard di cui al comma precedente si considera il seguente indicatore, calcolato su base impresa distributrice e con arrotondamento al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$\%CPI = \frac{NC_{PI}}{NC_{PI} + NC_{PIFS}} \times 100$$

dove:

- $NC_{PI}$  è il numero di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro 120 secondi;
- $NC_{PIFS}$  è il numero di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta oltre 120 secondi.

## Articolo 15

### *Obblighi per il venditore*

- 15.1 Il venditore è tenuto a:
- a) fornire ai propri clienti finali i recapiti telefonici per le chiamate di pronto intervento che gli sono stati comunicati dall'impresa distributrice;
  - b) riportare con evidenza in ogni bolletta la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" seguita dai recapiti telefonici di cui alla precedente lettera a).

### ***Titolo III – Emergenze e incidenti da gas***

#### **Articolo 16**

##### ***Emergenze***

- 16.1 Ai fini dell'applicazione della presente Sezione II si definisce come emergenza un evento in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e per la continuità del servizio di distribuzione e che provochi una o più delle seguenti condizioni:
- a) fuori servizio non programmato di punti di consegna o di punti di interconnessione;
  - b) fuori servizio non programmato di reti AP o MP o BP che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad uno o più clienti finali;
  - c) dispersione di gas con interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad uno o più clienti finali;
  - d) disservizio provocato da eccesso o difetto di pressione in rete rispetto ai valori previsti dalle norme tecniche vigenti.
- Si definisce inoltre emergenza qualunque evento che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad almeno 250 clienti finali e per il quale l'erogazione del gas non venga riattivata a tutti i clienti finali coinvolti presenti entro 24 ore dall'inizio dell'interruzione, con esclusione dei clienti finali che non vengano riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.
- 16.2 L'impresa distributrice deve disporre di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che la pongano in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità alle norme tecniche vigenti in materia. Le procedure devono prevedere almeno:
- a) la nomina di un responsabile della gestione dell'emergenza;
  - b) un piano di emergenza con le misure da adottare per mettere in sicurezza il complesso degli impianti interessati dall'emergenza e garantire la continuità del servizio di distribuzione;
  - c) le modalità di redazione del rapporto dell'emergenza.
- 16.3 L'impresa distributrice dà comunicazione al Cig, dell'emergenza entro 5 giorni solari dal suo insorgere; entro 30 giorni solari dall'eliminazione dell'emergenza,

l'impresa distributrice manda al Cig un rapporto sulla stessa dal quale risultino almeno le cause dell'emergenza, ove accertate, e le misure adottate dall'impresa distributrice per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione.

- 16.4 Entro il 30 aprile di ogni anno il Cig comunica all'Autorità l'elenco delle emergenze da gas di cui sia venuto a conoscenza, accadute nell'anno precedente a quello di comunicazione e relative a gas distribuito a mezzo di rete, indicando per ciascuno di esse:
- a) se l'emergenza da gas ha interessato:
    - (i) solo l'impianto di distribuzione;
    - (ii) solo impianti di clienti finali;
    - (iii) sia l'impianto di distribuzione sia impianti di clienti finali;
  - b) l'impianto di distribuzione interessato dall'emergenza da gas o al quale erano allacciati gli impianti di clienti finali interessati dall'emergenza da gas;
  - c) la ragione sociale dell'impresa distributrice che gestiva l'impianto di distribuzione interessato dall'emergenza da gas o al quale erano allacciati gli impianti di clienti finali interessati dall'emergenza da gas;
  - d) il comune e la data nel quale è avvenuta l'emergenza da gas;
  - e) il tipo di gas coinvolto nell'emergenza da gas, distinguendo tra gas naturale e gas diverso dal gas naturale;
  - f) la causa dell'emergenza da gas, ove disponibile.

## **Articolo 17**

### *Incidenti da gas*

- 17.1 Ai fini dell'applicazione della presente Sezione II si definisce come incidente da gas un evento che coinvolga il gas distribuito a mezzo di reti, che interessi una qualsiasi parte dell'impianto di distribuzione e/o di impianti dei clienti finali, compresi gli apparecchi di utilizzazione, e che provochi il decesso o lesioni gravi di persone o danni a cose per un valore non inferiore a 5.000 euro in caso di accadimento nella rete di distribuzione e non inferiore a 1.000 euro in caso di accadimento negli impianti dei clienti finali, e che sia provocato da una delle seguenti cause:
- a) una dispersione di gas (volontaria o non);
  - b) una combustione incontrollata in un apparecchio di utilizzo del gas;
  - c) una cattiva combustione in un apparecchio di utilizzo del gas, compresa quella dovuta ad insufficiente ventilazione;
  - d) una non adeguata aerazione dei locali;
  - e) una inadeguata evacuazione dei prodotti della combustione da un apparecchio di utilizzo del gas.
- 17.2 Ai fini dell'applicazione della presente Sezione II si definiscono come lesioni gravi le ferite, l'intossicazione, le ustioni o comunque i traumi alla persona che comportino il ricovero in ospedale o il rilascio di certificazione medica con prognosi di almeno 24 ore.

- 17.3 L'impresa distributrice deve disporre di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che la pongano in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione degli incidenti da gas in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità alle norme tecniche vigenti in materia. Le procedure devono prevedere almeno:
- a) l'individuazione di un responsabile della gestione dell'incidente da gas;
  - b) un piano di gestione dell'incidente da gas con le modalità di intervento e le misure da adottare per mettere in sicurezza il complesso degli impianti interessati, per ridurre i rischi per i clienti e per gli addetti e per ripristinare la continuità del servizio di distribuzione;
  - c) le modalità di redazione del rapporto dell'incidente da gas.
- 17.4 L'impresa distributrice dà comunicazione al Cig dell'incidente da gas, che lo coinvolga direttamente o di cui sia venuto a conoscenza, entro 5 giorni solari dal suo accadimento; entro 30 giorni solari dalla data di accadimento dell'incidente da gas, l'impresa distributrice invia al Cig un rapporto sullo stesso dal quale risultino almeno le cause dell'incidente, ove accertate, e le misure adottate dall'impresa distributrice per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione.
- 17.5 L'impresa distributrice dà comunicazione al Cig, entro 15 giorni dal loro accadimento, di emissioni di gas in atmosfera, dalla rete di distribuzione, che non hanno causato incidenti, ma che, per la loro rilevanza, oltre all'intervento dell'impresa distributrice, abbiano richiesto l'intervento dei Vigili del Fuoco e/o di forze di pubblica sicurezza (Carabinieri, Polizia, ecc.) per l'eventuale chiusura al traffico veicolare di tratti di autostrada e/o di strada statale e/o regionale, interruzione del transito su linee ferroviarie, etc.
- 17.6 Entro il 30 aprile di ogni anno il Cig comunica all'Autorità l'elenco degli incidenti da gas di cui sia venuto a conoscenza, accaduti nell'anno precedente a quello di comunicazione e relativi a gas distribuito a mezzo di rete, indicando per ciascuno di essi:
- g) se l'incidente da gas ha interessato:
    - (i) solo l'impianto di distribuzione;
    - (ii) solo impianti di clienti finali;
    - (iii) sia l'impianto di distribuzione sia impianti di clienti finali;
  - h) l'impianto di distribuzione interessato dall'incidente da gas o al quale erano allacciati gli impianti di clienti finali interessati dall'incidente da gas;
  - i) la ragione sociale dell'impresa distributrice che gestiva l'impianto di distribuzione interessato dall'incidente da gas o al quale erano allacciati gli impianti di clienti finali interessati dall'incidente da gas;
  - j) il comune e la data nel quale è avvenuto l'incidente da gas;
  - k) il tipo di gas coinvolto nell'incidente da gas, distinguendo tra gas naturale e gas diverso dal gas naturale;
  - l) la causa dell'incidente da gas, ove disponibile.
- 17.7 Il Cig entro il 30 aprile di ogni anno, a partire dal 2015, con riferimento all'anno concluso, trasmette all'Autorità e alla Cassa un rendiconto dei costi sostenuti per lo svolgimento delle attività di cui ai commi 16.4 e 17.6. La Cassa, entro il 31

maggio di ogni anno, previa autorizzazione degli Uffici dell'Autorità, preleva l'importo di 71.600 euro dal Conto Qualità dei servizi Gas e lo versa al Cig.

#### ***Titolo IV – Indicatori e obblighi di servizio di continuità del servizio di distribuzione***

##### **Articolo 18**

###### ***Inizio dell'interruzione***

- 18.1 Nel caso di interruzione con preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'istante (data, ora, minuti) di inizio della interruzione dell'erogazione del gas.
- 18.2 Nel caso di interruzione senza preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'istante in cui si è verificato l'evento che ha provocato l'interruzione o con l'istante della prima chiamata per interruzione della erogazione del gas da parte di un cliente finale coinvolto nell'interruzione senza preavviso.

##### **Articolo 19**

###### ***Fine dell'interruzione***

- 19.1 La fine dell'interruzione coincide con l'istante di riattivazione dell'ultimo cliente finale coinvolto nell'interruzione e riattivato al primo tentativo di riattivazione.

##### **Articolo 20**

###### ***Durata dell'interruzione***

- 20.1 La durata dell'interruzione è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito dall'Articolo 18, e la fine dell'interruzione, come definita dall'Articolo 19.

##### **Articolo 21**

###### ***Interruzioni con preavviso***

- 21.1 Nei casi di interruzione programmata, l'impresa distributrice è tenuta a dare un preavviso di almeno tre giorni lavorativi dell'interruzione ai clienti finali interessati.
- 21.2 L'impresa distributrice indica nella comunicazione di preavviso ai clienti finali coinvolti nell'interruzione con preavviso la data di pubblicazione del preavviso, la data e l'istante di inizio nonché la durata presunta dell'interruzione medesima.
- 21.3 Nel caso in cui l'impresa distributrice non rispetti il tempo minimo di preavviso di cui al comma 21.1, l'interruzione è classificata come senza preavviso.

## **Articolo 22**

### *Cause delle interruzioni*

- 22.1 L'impresa distributrice registra le cause delle interruzioni con riferimento a:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
  - b) cause esterne, intese come danni provocati da terzi, emergenza come definita dall'Articolo 16, comma 16.1, incidente da gas come definito dall'Articolo 17, comma 17.1, per fatti non imputabili all'impresa distributrice;
  - c) altre cause, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.
- 22.2 Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), l'impresa distributrice documenta la causa dell'interruzione.

## **Articolo 23**

### *Indicatori di continuità del servizio*

- 23.1 Con riferimento all'anno solare, sono definiti i seguenti indicatori di continuità del servizio, distintamente per le interruzioni con e senza preavviso:
- a) numero di interruzioni per cliente finale;
  - b) durata complessiva di interruzione per cliente finale.
- 23.2 Il numero di interruzioni per cliente finale è definito per mezzo della seguente formula:

$$\text{NUMERO DI INTERRUZIONI PER CLIENTE} = \frac{\sum_{i=1}^n C_i}{C_{tot}}$$

dove la sommatoria è estesa a tutte le  $n$  interruzioni accadute nell'anno solare, e dove:

- $C_i$  è il numero di clienti finali coinvolti nella  $i$ -esima interruzione considerata;
- $C_{tot}$  è il numero totale di clienti finali serviti dall'impresa distributrice alla fine dell'anno solare.

- 23.3 La durata complessiva di interruzione per cliente finale è definita per mezzo della seguente formula:

$$\text{DURATA COMPLESSIVA DI INTERRUZIONE PER CLIENTE} = \frac{\sum_{i=1}^n C_i \cdot t_i}{C_{tot}}$$

dove la sommatoria è estesa a tutte le  $n$  interruzioni accadute nell'anno solare e dove:

- $C_i$  è il numero di clienti finali coinvolti nella  $i$ -esima interruzione considerata;
- $t_i$  è la corrispondente durata dell'interruzione per i clienti  $C_i$ ;
- $C_{tot}$  è il numero totale di clienti finali serviti dall'impresa distributrice alla fine dell'anno solare.

## **Articolo 24**

### *Obblighi di servizio relativi alla continuità*

- 24.1 L'impresa distributrice dota ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea in modo conforme a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia.
- 24.2 In assenza di norme tecniche applicabili, l'impresa distributrice dota ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea nei casi in cui:
- a) a valle del gruppo stesso esistano clienti finali particolari (quali ad esempio ospedali, asili, case di riposo) che necessitano di un'erogazione continua del gas;
  - b) il gruppo di riduzione finale in antenna abbia una portata nominale maggiore di o uguale a kW 1.200 con riferimento al potere calorifico inferiore del gas fornito.

## **Titolo V – Norme tecniche per la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione**

## **Articolo 25**

### *Norme tecniche*

- 25.1 Ai fini dell'attuazione della presente Sezione II si applicano le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti Uni e Cei.
- 25.2 Nel caso in cui risultino mancanti norme tecniche, specifiche tecniche o rapporti tecnici applicabili, vengono adottate linee guida definite dagli organismi tecnici competenti Uni/Cig e Apce.

## **Titolo VI – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di sicurezza e continuità**

## **Articolo 26**

### *Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità*

- 26.1 L'impresa distributrice predispone appropriati strumenti, anche su base informatica, al fine di registrare, per ogni anno del periodo 2014-2019, le

informazioni e i dati relativi alla sicurezza ed alla continuità del servizio di distribuzione del gas regolati dalla presente Sezione II.

26.2 L'impresa distributrice registra per ogni impianto di distribuzione:

- a) il periodo di gestione;
- b) il codice univoco con cui l'impresa distributrice identifica l'impianto di distribuzione;
- c) il codice univoco e l'ubicazione dei punti di consegna, suddividendo tra punti di consegna dotati e non dotati di telecontrollo;
- d) il tipo di gas distribuito, suddividendo tra gas naturale, gas di petrolio liquefatto, gas manifatturato e altro tipo di gas;
- e) il tipo di cartografia, specificando se informatizzata, parzialmente informatizzata o cartacea;
- f) il numero di sistemi di protezione catodica in cui è stata suddivisa la rete;
- g) il numero di posti di misura del potenziale di protezione catodica della condotta;
- h) il numero totale dei punti selezionati per la misura del potenziale di protezione catodica della condotta suddividendo tra:
  - (i) punti nei quali la misura è effettuata in continuo con telesorveglianza;
  - (ii) punti nei quali la misura non è effettuata in continuo;
- i) il numero totale delle misure di potenziale delle condotte in acciaio non effettuate in continuo, assumendo un numero massimo di 12 misure di potenziale conforme alle norme tecniche vigenti per ogni punto selezionato;
- j) il tipo di odorizzante impiegato per l'odorizzazione del gas distribuito, suddividendo tra THT, TBM e altro;
- k) il numero degli impianti di odorizzazione, suddividendo tra impianti ammodernati (parametro  $SA_r$  di cui al comma 31.3) e impianti non ammodernati;
- l) il quantitativo di odorizzante, misurato in chilogrammi, immesso nell'impianto;
- m) il numero totale dei punti selezionati per la misura del grado di odorizzazione del gas distribuito;
- n) il numero totale delle misure del grado di odorizzazione del gas distribuito;
- o) l'elenco dei comuni serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
- p) il numero di clienti finali serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
- q) la lunghezza della rete, misurata in metri, al 31 dicembre dell'anno di riferimento, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP e a sua volta in base al materiale delle condotte in:
  - (i) acciaio protetto catodicamente in modo efficace, comprensiva della rete in acciaio dei sistemi di protezione catodica dotati di anodi galvanici le cui misurazioni di potenziale hanno espresso valori conformi a quelli previsti dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE, distinguendo tra rete sottoposta e non sottoposta a telesorveglianza del grado di protezione catodica;
  - (ii) acciaio non protetto catodicamente, distinguendo tra:
    - lunghezza della rete di estensione maggiore di 12 metri, alla quale non è stata applicata la protezione catodica con impianti a corrente impressa o con anodi galvanici;



- lunghezza della rete dei sistemi di protezione catodica dove l'indicatore  $K_t$  ha espresso valori minori di 60 per un periodo di tempo pari a quello definito dalla pertinente linea guida APCE;
  - lunghezza totale dei tratti di condotte di lunghezza limitata ( $\leq 12$  metri) ai quali non è stata applicata la protezione catodica in accordo alla norma UNI 9165;
  - lunghezza della rete dei sistemi di protezione catodica dotati di anodi galvanici, le cui misure di potenziale hanno espresso valori non conformi a quelli previsti dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE, per un periodo di tempo pari a quello definito dalla pertinente linea guida APCE;
- (iii) acciaio sottoposta a protezione catodica non efficace, comprensiva della rete dei sistemi di protezione catodica dotati di anodi galvanici, le cui misure di potenziale hanno espresso valori non conformi a quelli previsti dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE;
- (iv) ghisa con giunti canapa e piombo;
- (v) ghisa con altre modalità di giunzione;
- (vi) polietilene;
- (vii) altro.
- r) la lunghezza della rete in ghisa con giunti canapa e piombo, misurata in metri, risanata o sostituita con altro materiale nell'anno di riferimento (parametro  $LGH_t$  di cui al comma 32.15), suddividendo tra rete AP/MP e rete BP;
- s) la lunghezza della rete dismessa nell'anno di riferimento, misurata in metri, suddividendo tra rete AP/MP e BP e, a sua volta, tra in acciaio non protetta catodicamente, rete in acciaio sottoposta a protezione catodica non efficace comprensiva della rete dei sistemi di protezione catodica dotati di anodi galvanici, le cui misure di potenziale hanno espresso valori non conformi a quelli previsti dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE, rete in acciaio protetta catodicamente in modo efficace comprensiva della rete dei sistemi di protezione catodica dotati di anodi galvanici, le cui misure di potenziale hanno espresso valori conformi a quelli previsti dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE, rete in polietilene, rete in ghisa con giunti canapa e piombo, rete in ghisa con altro tipo di giunzione e rete in altro materiale;
- t) il numero totale dei gruppi di riduzione finale con portata nominale maggiore di o uguale a 1.200 kW, distinguendo tra gruppi di riduzione finale dotati e non dotati di telecomando.

26.3 Per l'ispezione della rete l'impresa distributrice registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale appartiene la rete ispezionata;
- b) la lunghezza della rete ispezionata con ricerca programmata delle dispersioni, misurata in metri, secondo le suddivisioni di cui al comma 12.2, lettere a), b) e c) e di cui al comma 12.9;
- c) il Comune, l'elenco delle vie/piazze/strade oggetto di ispezione e la data di effettuazione dell'ispezione delle parti di impianto, distinguendo tra rete AP/MP, rete BP, impianto di derivazione di utenza parte interrata, impianto di derivazione di utenza parte aerea, gruppo di misura.

- 26.4 L'impresa distributrice per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione, registra:
- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sulla quale insiste la dispersione localizzata;
  - b) il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata;
  - c) la data di localizzazione della dispersione;
  - d) il luogo ove è stata localizzata la dispersione con adeguati riferimenti per la sua individuazione sulla cartografia o in altro modo (per esempio, con il recapito, il codice del gruppo di misura), per assicurare la sua rintracciabilità;
  - e) la classificazione della dispersione, suddividendo tra dispersione di classe A1, di classe A2, di classe B e di classe C suddividendo la dispersione localizzata in:
    - (i) dispersione localizzata a seguito della ricerca delle dispersioni sulla rete;
    - (ii) dispersione localizzata a seguito di segnalazione di terzi;
    - (iii) dispersione localizzata a seguito di segnalazione di terzi, intesi come personale dell'impresa distributrice o di personale di imprese che lavorano per conto dell'impresa distributrice impegnato in attività diverse dalle ispezioni programmate delle parti di impianto;
  - f) la tipologia del punto di impianto di distribuzione sul quale è stata localizzata la dispersione, distinguendo tra punto AP/MP e BP e suddividendo a sua volta il punto in:
    - (i) rete;
    - (ii) impianto di derivazione di utenza parte interrata;
    - (iii) impianto di derivazione di utenza parte aerea;
    - (iv) gruppo di misura;
  - g) la data di eliminazione della dispersione.
- 26.5 L'impresa distributrice registra tutte le operazioni svolte a partire dall'ispezione programmata o dalla segnalazione al servizio di pronto intervento fino alla localizzazione ed eliminazione della dispersione mediante i seguenti documenti operativi:
- a) per le dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate:
    - (i) riepilogo della rete ispezionata nell'anno, suddividendo i metri di rete ispezionata in BP e in AP/MP, nel quale devono essere riportate le dispersioni prelocalizzate e localizzate, ciascuna con il codice univoco;
    - (ii) rapporto giornaliero o settimanale di effettuazione dell'ispezione programmata, completo di indicazione delle strade e delle parti di impianto ispezionate e dei dati generali dell'attività di prelocalizzazione previsti dalla norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate, con riportate le dispersioni prelocalizzate, individuate ciascuna dal proprio codice univoco;
    - (iii) per ciascuna delle dispersioni prelocalizzate, ciascuna individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di prelocalizzazione, contenente i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate;

- (iv) per ciascuna delle dispersioni localizzate, ciascuna individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di localizzazione, contenente i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate;
  - (v) ordine di lavoro o documento operativo, attestante l'eliminazione della dispersione, individuata dal proprio codice univoco, completo della data e dell'ora di eliminazione della dispersione;
- b) per le dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi e, separatamente, di terzi, intesi come personale dell'impresa distributrice o di personale di imprese che lavorano per conto dell'impresa distributrice impegnato in attività diverse dalle ispezioni programmate delle parti di impianto:
- (i) riepilogo delle chiamate telefoniche per il pronto intervento relative alla segnalazioni di dispersioni di gas sull'impianto di distribuzione, ciascuna con il relativo codice univoco, localizzate nell'anno di riferimento a seguito di segnalazione di terzi;
  - (ii) per ciascuna delle dispersioni localizzate dal servizio di pronto intervento, ciascuna individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di pronto intervento e di localizzazione contenente i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete, con esclusione dei dati relativi all'attività di prelocalizzazione della dispersione;
  - (iii) ordine di lavoro o documento operativo attestante l'eliminazione della dispersione, individuata dal proprio codice univoco, completo della data e dell'ora di eliminazione della dispersione.
- 26.6 Per ogni misura del potenziale di protezione catodica della rete in acciaio l'impresa distributrice registra:
- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sul quale insiste il punto di misura del potenziale di protezione catodica;
  - b) il codice univoco del punto selezionato per la misura del potenziale di protezione catodica;
  - c) la data di effettuazione della misura del potenziale di protezione catodica;
  - d) l'esito del controllo del potenziale di protezione catodica, suddividendo in conforme e non conforme a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE.
- 26.7 Per ogni misura del grado di odorizzazione l'impresa distributrice registra:
- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sul quale insiste il punto di misura del grado di odorizzazione;
  - b) il codice univoco del punto di misura del grado di odorizzazione;
  - c) la data di effettuazione della misura del grado di odorizzazione;
  - d) l'esito del controllo del grado di odorizzazione, suddividendo in conforme e non conforme alle norme tecniche vigenti.
- 26.8 Per ogni richiesta di pronto intervento l'impresa distributrice registra:
- a) il codice con cui l'impresa distributrice individua la prestazione di pronto intervento;
  - b) il codice univoco con cui l'impresa distributrice identifica la richiesta di pronto intervento;

- c) la classificazione della richiesta di pronto intervento in base alle situazioni indicate dall'Articolo 10, comma 10.3; la classificazione della situazione alla quale riferire la chiamata di pronto intervento avviene in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento o dall'operatore di pronto intervento, eventualmente corrette in base ai riscontri in loco; nel caso in cui si tratti di un falso allarme, la chiamata viene classificata in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento o dall'operatore di pronto intervento;
- d) la data e l'ora di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento;
- e) la data e l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'impresa distributrice per il pronto intervento e, in caso di arrivo sul luogo di chiamata in un tempo superiore al tempo massimo di 60 minuti, la causa di cui articolo 58;
- f) limitatamente agli interventi relativi a dispersione di gas di classe A1 o A2 localizzata su parti non interrate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura, la data e l'ora di eliminazione della dispersione;
- g) il codice univoco dell'impianto di distribuzione alla quale si riferisce la chiamata telefonica per pronto intervento.

26.9 Per le richieste di pronto intervento correlate ad una precedente richiesta di pronto intervento per le situazioni indicate dal comma 10.3, l'impresa distributrice ha facoltà di registrare le sole informazioni di cui al comma 26.8, lettere b) e d) ed il codice univoco con cui l'impresa distributrice identifica la richiesta di pronto intervento della prima chiamata che ha determinato l'invio del personale incaricato.

26.10 Per ogni chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento l'impresa distributrice registra:

- a) la data e l'ora di inizio della chiamata telefonica;
- b) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o, se precedente, della fine della chiamata;
- c) l'esito della chiamata (conversazione con un operatore effettuata o meno);
- d) per le chiamate con conversazione avvenuta, se pertinente o meno il servizio di pronto intervento.

26.11 Per ogni interruzione l'impresa distributrice registra:

- a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione nel quale si verifica l'interruzione;
- b) il codice univoco dell'interruzione;
- c) il tipo di interruzione, distinguendo tra interruzione con preavviso e senza preavviso;
- d) nel caso di interruzione con preavviso, la data di preavviso;
- e) la causa dell'interruzione tra quelle previste dall'Articolo 22, comma 22.1;
- f) l'istante di inizio dell'interruzione;
- g) l'istante di fine dell'interruzione;
- h) il numero dei clienti finali coinvolti nell'interruzione e di quelli riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.

Dagli obblighi di registrazione sono escluse le interruzioni di durata inferiore a 120 minuti dovute a sostituzione del gruppo di misura ad un solo cliente finale.

## **Articolo 27**

### *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

- 27.1 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella presente Sezione II, l'impresa distributrice:
- a) mantiene gli strumenti di cui all'Articolo 26, comma 26.1, continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
  - b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante adeguati sistemi di collegamento, anche informatici, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
  - c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione.

## **Articolo 28**

### *Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

- 28.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare all'Autorità, per ciascun impianto di distribuzione, individuato dal relativo codice, l'elenco dei comuni serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento. Entro la stessa data, l'impresa distributrice è altresì tenuta a comunicare le informazioni e i dati di cui ai commi da 28.2 a 28.12.
- 28.2 Per l'anno di riferimento l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:
- a) il numero di clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
  - b) l'ubicazione dei punti di consegna suddividendo tra punti di consegna dotati e non dotati di telecontrollo;
  - c) i metri di rete in esercizio al 31 dicembre dell'anno di riferimento, suddivisi per rete AP/MP e BP e distinguendo a sua volta in:
    - (i) acciaio protetto catodicamente in modo efficace, comprensiva della rete in acciaio dei sistemi di protezione catodica dotati di anodi galvanici le cui misurazioni di potenziale hanno espresso valori conformi a quelli previsti dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE, distinguendo tra rete sottoposta e non sottoposta a tele sorveglianza del grado di protezione catodica;
    - (ii) acciaio non protetto catodicamente, distinguendo tra:
      - lunghezza della rete di estensione maggiore di 12 metri, alla quale non è stata applicata la protezione catodica con impianti a corrente impressa o con anodi galvanici;

- lunghezza della rete dei sistemi di protezione catodica dove l'indicatore  $K_t$  ha espresso valori minori di 60 per un periodo di tempo pari a quello definito dalla pertinente linea guida APCE;
  - lunghezza totale dei tratti di condotte di lunghezza limitata ( $\leq 12$  metri) ai quali non è stata applicata la protezione catodica in accordo alla norma UNI 9165;
  - lunghezza della rete dei sistemi di protezione catodica dotati di anodi galvanici, le cui misure di potenziale hanno espresso valori non conformi a quelli previsti dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE, per un periodo di tempo pari a quello definito dalla pertinente linea guida APCE;
- (iii) acciaio sottoposta a protezione catodica non efficace, comprensiva della rete dei sistemi di protezione catodica dotati di anodi galvanici, le cui misure di potenziale hanno espresso valori non conformi a quelli previsti dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE;
- (iv) ghisa con giunti canapa e piombo;
- (v) ghisa con altre modalità di giunzione;
- (vi) polietilene;
- (vii) altro.
- d) la lunghezza della rete in ghisa con giunti canapa e piombo, misurata in metri, risanata o sostituita con altro materiale nell'anno di riferimento (parametro  $LGH_t$  di cui al comma 32.15), suddividendo tra rete AP/MP e rete BP;
- e) la lunghezza della rete ispezionata con ricerca programmata delle dispersioni, misurata in metri, secondo le suddivisioni di cui al comma 12.2, lettere a), b) e c) e di cui al comma 12.9;
- f) la dichiarazione che l'impresa ha effettuato l'ispezione del 100% della rete, secondo le suddivisioni e le frequenze di cui ai commi 12.2, lettere a), b) e c) e 12.9, sino all'anno di riferimento;
- g) la lunghezza della rete dismessa nell'anno di riferimento, misurata in metri, suddividendo tra rete AP/MP e BP e, a sua volta, tra in acciaio non protetta catodicamente, rete in acciaio sottoposta a protezione catodica non efficace comprensiva della rete dei sistemi di protezione catodica dotati di anodi galvanici, le cui misure di potenziale hanno espresso valori non conformi a quelli previsti dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE, rete in acciaio protetta catodicamente in modo efficace comprensiva della rete in acciaio dei sistemi di protezione catodica dotati di anodi galvanici, le cui misurazioni di potenziale hanno espresso, valori conformi a quelli previsti dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE, rete in polietilene, rete in ghisa con giunti canapa e piombo, rete in ghisa con altro tipo di giunzione e rete in altro materiale;
- h) numero totale dei gruppi di riduzione finale con portata nominale maggiore di o uguale a 1.200 kW, distinguendo a sua volta tra gruppi di riduzione finale dotati e non dotati di telecontrollo.

28.3 A decorrere dall'anno 2015 l'impresa distributrice comunica l'aggiornamento del parametro  $LGH_{2013}$  ai sensi del comma 32.18.

- 28.4 Per l'anno di riferimento, in relazione alle dispersioni di gas localizzate, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:
- a) il numero di dispersioni localizzate in base alla ricerca programmata delle dispersioni suddivise in classe A1, classe A2, classe B e classe C, a sua volta distinguendo:
    - (i) su rete;
    - (ii) su impianto di derivazione di utenza parte interrata;
    - (iii) su impianto di derivazione di utenza su parte aerea;
    - (iv) su gruppo di misura;
  - b) il numero di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi, con esclusione di quelle dovute a danneggiamento delle tubazioni da parte di terzi, suddivise in classe A1, classe A2, classe B e classe C, a sua volta distinguendo:
    - (i) su rete;
    - (ii) su impianto di derivazione di utenza parte interrata;
    - (iii) su impianto di derivazione di utenza su parte aerea;
    - (iv) su gruppo di misura;
  - c) il numero di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi, intesi come personale dell'impresa distributrice o di personale di imprese che lavorano per conto dell'impresa distributrice, impegnato in attività diverse dalle ispezioni programmate delle parti di impianto, suddivise in classe A1, classe A2, classe B e classe C, a sua volta distinguendo:
    - (v) su rete;
    - (vi) su impianto di derivazione di utenza parte interrata;
    - (vii) su impianto di derivazione di utenza su parte aerea;
    - (viii) su gruppo di misura;
  - d) il numero di dispersioni localizzate di classe A2 distinguendo in:
    - (i) riparate entro 7 giorni solari successivi alla data di localizzazione;
    - (ii) oltre 7 giorni solari successivi alla data di localizzazione.
- 28.5 Per l'anno di riferimento, in relazione alla protezione catodica l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:
- a) il numero totale delle misure del potenziale della condotta in acciaio effettuate non in continuo, assumendo un numero massimo di 12 misure di potenziale conforme a quello previsto dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE per ogni punto selezionato;
  - b) il numero di sistemi di protezione catodica in cui è suddivisa la rete;
  - c) il numero dei posti di rilievo del potenziale di protezione catodica della condotta;
  - d) il numero totale dei punti selezionati per la misura del potenziale di protezione catodica della condotta suddividendo tra:
    - (i) punti nei quali la misura è effettuata in continuo con telesorveglianza;
    - (ii) punti nei quali la misura non è effettuata in continuo.
- 28.6 Per l'anno di riferimento, in relazione all'odorizzazione del gas distribuito l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:
- a) il numero totale di misure effettuate del grado di odorizzazione del gas;
  - b) il tipo di odorizzante utilizzato;
  - c) la quantità di gas immessa nell'impianto di distribuzione;

- d) il quantitativo di odorizzante, misurato in chilogrammi, immesso nell'impianto;
  - e) il numero di punti consegna dotati di impianto di odorizzazione, suddividendo tra impianti ammodernati (parametro  $SA_t$  di cui al comma 31.3) e impianti non ammodernati.
- 28.7 A decorrere dall'anno 2015 l'impresa distributrice comunica l'aggiornamento del parametro  $SNA_{2013}$  ai sensi del comma 31.4.
- 28.8 Per l'anno di riferimento, in relazione alle interruzioni del servizio, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare su base impresa, separatamente per le interruzioni con preavviso e senza preavviso e per causa delle interruzioni, gli indicatori del numero e della durata complessiva delle interruzioni di cui all'articolo 23.
- 28.9 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno di riferimento, l'impresa distributrice comunica:
- a) il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento;
  - b) il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il tempo massimo di 60 minuti, suddividendo le chiamate in base alle cause di cui all'Articolo 58;
  - c) il tempo effettivo medio di esecuzione del pronto intervento calcolato sulla base dei tempi effettivi di pronto intervento sia delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti sia delle chiamate per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 58, comma 58.1 lettera c).
- 28.10 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno di riferimento e relative a dispersioni di gas di classe A1 o A2 localizzate su parti non interrate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:
- a) il numero totale di tali chiamate telefoniche per pronto intervento;
  - b) il tempo medio effettivo di messa in sicurezza, calcolato sulla base dei tempi effettivi di eliminazione delle dispersioni di classe A1 e A2 localizzate su parti non interrate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura.
- 28.11 In relazione alle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:
- a) il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione pertinenti il servizio di pronto intervento;
  - b) il numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione non pertinenti il servizio di pronto intervento;
  - c) il numero totale delle chiamate telefoniche senza conversazione;
  - d) il numero totale delle chiamate telefoniche, incluse quelle senza conversazione con l'operatore di centralino, per le quali il tempo di risposta abbia superato i 120 secondi.
- 28.12 Per ogni impianto di distribuzione l'impresa distributrice dichiara, per l'anno di riferimento, l'avvenuto o il mancato rispetto degli obblighi di cui all'articolo 12.



- 28.13 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.
- 28.14 Nel caso di cambio di gestione dell'impianto di distribuzione a seguito di gare per il rinnovo o affidamento delle concessioni:
- a) l'impresa distributrice uscente comunica all'Autorità, tramite il sistema telematico, entro 7 giorni lavorativi dalla data di fine della gestione, la ragione sociale dell'impresa distributrice entrante e la data dell'ultimo giorno di gestione;
  - b) l'impresa distributrice entrante comunica all'Autorità, tramite il sistema telematico, entro 7 giorni lavorativi dalla data di inizio della gestione, la data del primo giorno di gestione, il numero di pronto intervento.
- 28.15 Nel caso di rettifica dei dati comunicati ai sensi del presente articolo, l'impresa distributrice invia all'Autorità una richiesta scritta di rettifica dei dati. La richiesta deve essere inviata mediante gli strumenti messi a disposizione dall'Autorità:
- a) nel periodo che intercorre dal 1° maggio al 31 maggio di ogni anno;
  - b) fornendo evidenza dei dati che vengano modificati ed adeguata motivazione.
- 28.16 Fatte salve le previsioni di cui alla legge n. 481/95, l'Autorità comunicherà al soggetto interessato entro il 30 giugno di ogni anno l'eventuale autorizzazione alla rettifica.
- 28.17 Entro il 30 giugno 2014 ogni impresa distributrice comunica:
- a) la partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza di cui al Titolo VII, per tutti i propri impianti con meno di 1000 clienti finali, ai sensi del comma 30.3;
  - b) per ogni anno del triennio 2011-13, il numero di dispersioni *DT* e *DTA* ed il numero di clienti finali *NU* di cui al comma 32.1, per ogni impianto di distribuzione partecipante al sistema incentivante i recuperi di sicurezza;
  - c) il parametro *SNA<sub>2013</sub>* di cui al comma 31.3, per impresa distributrice;
  - d) il parametro *LGH<sub>2013</sub>* di cui al comma 32.15, per impianto di distribuzione;
  - e) l'alternativa di cui al comma 32.13 per gli impianti di distribuzione per i quali il parametro *LGH<sub>2013</sub>* di cui al comma 32.15 è maggiore di zero.

## **Articolo 29**

### *Obbligo di comunicazione dei dati di qualità in caso di subentro*

- 29.1 In caso di subentro l'impresa uscente comunica a quella entrante, entro 30 giorni solari dal giorno di subentro, i dati e le informazioni oggetto di obbligo di registrazione di cui alla Sezione II, articolo 26, alla Sezione III, commi da 62.1 a 62.6, e alla Sezione V, articolo 80.

## ***Titolo VII – Recupero di sicurezza del servizio di distribuzione***

### **Articolo 30**

#### ***Disposizioni generali***

- 30.1 I premi e le penalità derivanti dall'applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza sono calcolati su base impianto di distribuzione del gas naturale.
- 30.2 Sono soggette al sistema incentivante i recuperi di sicurezza le imprese distributrici di gas naturale che gestiscono impianti di distribuzione con almeno 1.000 clienti finali alla data del 31 dicembre 2013.
- 30.3 Con la comunicazione di cui al comma 28.17 l'impresa distributtrice ha facoltà di richiedere la partecipazione ai recuperi di sicurezza per tutti gli impianti di distribuzione gestiti con meno di 1.000 clienti finali alla data del 31 dicembre 2013.

### **Articolo 31**

#### ***Premi per le misure del grado di odorizzazione***

- 31.1 L'ammontare del premio correlato all'odorizzazione  $INC_{OD,t,j}$  per ogni impianto di distribuzione  $j$  in regolazione per l'anno  $t$  di riferimento, espresso in euro, è pari, con arrotondamento al secondo decimale, a:
- 0 per  $N_{eff,t,j} \leq NOD_{min,t,j}$
  - $(2/3 * N_{eff,t,j} + NOD_{min,t,j}) * 400$  per  $NOD_{min,t,j} < N_{eff,t,j} \leq 3 * NOD_{min,t,j}$
  - $3 * NOD_{min,t,j} * 400$  per  $N_{eff,t,j} > 3 * NOD_{min,t,j}$

dove:

- $N_{eff,t,j}$  è il numero effettivo di misure del grado di odorizzazione effettuate nell'anno  $t$  sull'impianto  $j$ ;
- $NOD_{min,t,j}$  è il parametro di cui al comma 8.5.

- 31.2 L'ammontare dei premi correlati all'odorizzazione  $INC_{OD,t}$  per ogni impresa distributtrice per l'anno  $t$  di riferimento, espresso in euro, è pari a:

$$INC_{OD,t} = \sum_j INC_{OD,t,j}$$

dove  $INC_{OD,t,j}$  è calcolato ai sensi del precedente comma 31.1 con riferimento agli impianti di distribuzione  $j$  in regolazione.

- 31.3 Per ogni impresa distributrice, per l'anno  $t$  di riferimento, il premio  $INC_{OD,t}$  è moltiplicato per il seguente fattore modulante  $\varepsilon_{od}$ , con arrotondamento al terzo decimale:

$$\varepsilon_{od} = 1,14 * (A + B * (SA_t / SNA_{2013}))$$

dove:

- $SNA_{2013}$  è il numero di punti di consegna dotati di impianti di odorizzazione non ammodernati al 31 dicembre 2013;
- $SA_t$  è il numero di punti di consegna dotati di impianti di odorizzazione ammodernati, a partire da  $SNA_{2013}$ , messi in servizio dal 1° gennaio 2014 sino al 31 dicembre dell'anno  $t$  di riferimento;
- A e B sono parametri che assumono i valori indicati nella tabella A.

**Tabella A** – parametri A e B nella formula del fattore modulante  $\varepsilon_{od}$

Anno	A	B
2014	0,877	0,123
2015	0,777	0,223
2016	0,677	0,323
2017	0,577	0,423
2018	0,477	0,523
2019	0,377	0,623

- 31.4 A seguito di acquisizione, cessione, interconnessione o separazione di impianti di distribuzione nell'anno  $t$  di riferimento, l'impresa distributrice aggiorna  $SNA_{2013}$ , rendendolo coerente con la situazione impiantistica al 31 dicembre dell'anno  $t$  di riferimento.

## Articolo 32

### *Premi e penalità per la riduzione delle dispersioni segnalate da terzi*

- 32.1 Ai fini del calcolo dei premi e delle penalità per recuperi di sicurezza correlati alle dispersioni di gas si fa riferimento all'indicatore “numero di dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali” ( $DT_{CONV,j,t}$ ) che è calcolato per ogni impianto di distribuzione  $j$  e per ogni anno  $t$  con arrotondamento al terzo decimale mediante la seguente formula:

$$DT_{CONV,j,t} = \left[ \frac{10 \times DT_{j,t} + DTA_{j,t}}{NU_{j,t}} \right] \times 1.000$$

dove:

- $DT_{j,t}$  è definito all'Articolo 7, comma 7.1, per l'impianto di distribuzione  $j$  per l'anno  $t$ ;
- $DTA_{j,t}$  per l'impianto di distribuzione  $j$  e per l'anno  $t$  è il numero totale di dispersioni localizzate sulla parte aerea degli impianti di derivazione di utenza e sui gruppi di misura su segnalazione di terzi e comprendono le dispersioni localizzate a seguito di segnalazione da parte di personale dipendente dell'impresa distributrice o di imprese che lavorano per suo conto in attività diverse dalle ispezioni programmate delle parti di impianto;
- $NU_{j,t}$  è il numero di clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno  $t$  di riferimento.

32.2 Il livello effettivo  $LivEff_{j,t}$  per l'impianto di distribuzione  $j$  e per l'anno di riferimento  $t$  è pari al parametro  $DT_{CONV,j,t}$  di cui al comma precedente.

32.3 Il livello di partenza  $LivPart_j$  per ogni impianto di distribuzione  $j$  è pari alla media del livello effettivo  $LivEff_j$  nel triennio 2011-2013, ponderata sul numero di clienti finali serviti  $NU_j$ :

$$LivPart_j = \frac{\sum_{k=2011}^{2013} LivEff_{j,k} \times NU_{j,k}}{\sum_{k=2011}^{2013} NU_{j,k}}$$

32.4 Sono definiti, con riferimento al livello effettivo  $LivEff$ :

- a) un livello obiettivo ( $LivOb$ ) pari a 7,5 dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali;
- b) un livello di riferimento ( $LivRif$ ) pari a 3,5 dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali.

32.5 Per ogni impianto di distribuzione  $j$  e per ogni anno  $t$  del periodo 2014-2019, il livello tendenziale è pari a:

$$T_{j,t} = \max[T_{j,t-1} \times (1 - \alpha_j), LivOb]$$

con:

$$\alpha_j = \max \left[ 1 - \left( \frac{LivOb}{LivPart_j} \right)^{\frac{1}{7}}; 2\% \right] \quad \text{con } \alpha_j \leq 7\%$$

dove:

- $T_{j,t}$  è il livello tendenziale dell'impianto di distribuzione  $j$  per l'anno  $t$ , arrotondato alla terza cifra decimale;
- $T_j$  è pari a  $LivPart_j$ ;
- $LivOb$  è il livello obiettivo di cui al comma 32.4;
- $\alpha_j$  è il tasso annuo di miglioramento richiesto per ogni impianto di distribuzione  $j$ , calcolato con arrotondamento alla quarta cifra decimale;

- $LivPart_j$  è il livello di partenza dell'impianto di distribuzione  $j$  ed è calcolato ai sensi del comma 32.3;

32.6 Entro il 31 ottobre 2014 l'Autorità determina i livelli di partenza ed i livelli tendenziali di cui ai commi 32.3 e 32.5 per il periodo 2014-2019.

32.7 Per ogni impianto di distribuzione  $j$  con riferimento all'anno  $t$  viene calcolato il coefficiente  $P_{DISP,j,t}$  con arrotondamento al terzo decimale mediante la seguente formula:

$$P_{DISP,j,t} = \frac{T_{j,t} - \max(LivEff_{j,t}; LivRif)}{LivOb}$$

dove:

- $T_{j,t}$  è il livello tendenziale dell'impianto di distribuzione  $j$  nell'anno  $t$  calcolato ai sensi del comma 32.5;
- $LivEff_{j,t}$  è il livello effettivo dell'impianto di distribuzione  $j$  nell'anno  $t$  calcolato ai sensi del comma 32.2;
- $LivOb$  è il livello obiettivo di cui al comma 32.4;
- $LivRif$  è il livello di riferimento di cui al comma 32.4;

con  $1,20 \geq P_{DISP,k,t} \geq -0,60$ ;

Il coefficiente  $P_{DISP,j,t}$  è posto convenzionalmente pari a zero in tutti i casi in cui  $0,05 \geq P_{DISP,j,t} \geq -0,05$ .

32.8 L'ammontare dei premi o delle penalità per recuperi di sicurezza correlati alle dispersioni di gas  $INC_{DISP,t,j}$  per ogni impianto di distribuzione  $j$ , espresso in euro, con arrotondamento al secondo decimale, è pari a:

$$INC_{DISP,j,t} = (P_{DISP,j,t} \times Q_{max}) \times NU_j \times VAL_{CONV} \times (1 + \varepsilon_{PC,j,t} + \varepsilon_{P,j,t})^z$$

dove:

- $P_{DISP,j,t}$  è calcolato ai sensi del comma 32.7;
- $Q_{max}$  è pari a 0,04;
- $VAL_{CONV}$  è pari a 138 euro;
- $NU_j$  è il numero dei clienti finali serviti nell'impianto di distribuzione  $j$  al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
- $\varepsilon_{PC,j,t}$  è il fattore incentivante l'installazione di sistemi di telesorveglianza dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio, di cui al comma 32.9, dell'impianto di distribuzione  $j$  per l'anno di riferimento  $t$ ;
- $\varepsilon_{P,j,t}$  è il fattore incentivante l'installazione di sistemi di telecontrollo dei gruppi di riduzione finale, di cui al comma 32.11, dell'impianto di distribuzione  $j$  per l'anno di riferimento  $t$ ;
- $z$  è pari a 1 nel caso in cui  $P_{DISP,j,t}$  sia maggiore o uguale a zero, mentre è pari a -1 nel caso in cui  $P_{DISP,j,t}$  sia minore di zero.

- 32.9 Ai fini della quantificazione del fattore incentivante  $\varepsilon_{PC,j}$  è definito per ogni impianto di distribuzione  $j$  e per l'anno di riferimento  $t$  l'indicatore di telecontrollo della protezione catodica delle reti di acciaio ( $I_{PC,j,t}$ ) che è pari, con riferimento all'impianto di distribuzione  $j$  e al 31 dicembre dell'anno  $t$  di riferimento, al rapporto, con arrotondamento al terzo decimale, tra i metri di rete in acciaio in protezione catodica efficace, comprensiva della rete in acciaio dei sistemi di protezione catodica dotati di anodi galvanici le cui misurazioni di potenziale hanno espresso valori conformi a quelli previsti dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente linea guida APCE, con telesorveglianza dello stato di protezione catodica ed i metri totali di rete in acciaio.
- 32.10 Il fattore incentivante  $\varepsilon_{PC,j,t}$  è determinato per ogni impianto di distribuzione  $j$  e per l'anno di riferimento  $t$  in funzione del valore assunto dall'indicatore  $I_{PC,j,t}$  secondo quanto indicato nella tabella B.

Tabella B – Valori di  $\varepsilon_{PC,j}$  in funzione dei valori dell'indicatore  $I_{PC,j}$

	2014 – 2015		2016 - 2017		2018 - 2019
	$I_{PC,j,t} \leq 0,93$	$I_{PC,j,t} > 0,93$	$I_{PC,j,t} \leq 0,97$	$I_{PC,j,t} > 0,97$	Qualsiasi valore di $I_{PC,j,t}$
$\varepsilon_{PC,j,t}$	0	0,1	0	0,1	0

- 32.11 Ai fini della quantificazione del fattore incentivante  $\varepsilon_{P,j}$  è definito per ogni impianto di distribuzione  $j$  e per l'anno di riferimento  $t$  l'indicatore di telecontrollo dei gruppi di riduzione finale ( $I_{P,k,t}$ ) che è pari, con riferimento all'impianto di distribuzione  $j$  e al 31 dicembre dell'anno  $t$  di riferimento, al rapporto, con arrotondamento al terzo decimale, tra il numero dei gruppi di riduzione finale con telecontrollo ed il numero totale dei gruppi di riduzione finale; ai fini dell'applicazione del presente comma si considerano solo i gruppi di riduzione finale con una portata nominale maggiore di o uguale a 1.200 kW.
- 32.12 Il fattore incentivante  $\varepsilon_{P,j,t}$  è determinato per ogni impianto di distribuzione  $j$  e per l'anno di riferimento  $t$  in funzione del valore assunto per lo stesso impianto di distribuzione  $j$  dall'indicatore  $I_{P,j,t}$  secondo quanto indicato nella tabella C.

Tabella C – Valori dei fattori  $\varepsilon_{P,j,t}$  in funzione dei valori dell'indicatore  $I_{P,j,t}$

	2014 – 2015		2016 - 2017		2018 - 2019	
	$I_{P,j,t} \leq 0,25$	$I_{P,j,t} > 0,25$	$I_{P,j,t} \leq 0,50$	$I_{P,j,t} > 0,50$	$I_{P,j,t} \leq 0,80$	$I_{P,j,t} > 0,80$
$\varepsilon_{P,j,t}$	0	0,13	0	0,13	0	0,13

- 32.13 Per ogni impianto di distribuzione per il quale alla data del 31 dicembre 2013 risultano da risanare condotte in ghisa con giunti canapa e piombo, l'impresa distributrice, con la comunicazione di cui al comma 28.17 indica se aderire, in alternativa:

- a) all'obbligo di risanamento o sostituzione del 100% delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo entro il 2016; in tal caso non si applicano i commi da 32.15 a 32.18;
- b) al meccanismo illustrato ai successivi commi da 32.15 a 32.18.

32.14 Per gli impianti che non ricadono nelle casistiche di cui al comma precedente non si applicano i commi da 32.15 a 32.18.

32.15 Per ogni impianto di distribuzione, per ogni anno  $t$  del triennio 2014-2016,  $INC_{DISP,j,t}$  di cui al comma 32.8, se maggiore di zero, è moltiplicato per il seguente fattore modulante  $\varepsilon_{gh}$ , con arrotondamento al terzo decimale:

$$\varepsilon_{gh} = QGH * \max (1/QGH; LGH_t/LGH_{2013})$$

dove:

- $LGH_{2013}$  è la lunghezza delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo al 31 dicembre 2013;
- $LGH_t$  è la lunghezza delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo risanate o sostituite, a partire da  $LGH_{2013}$ , dal 1° gennaio 2014 sino al 31 dicembre dell'anno  $t$  di riferimento;
- $QGH$  vale:
  - 1,08 se  $LGH_{2013}$  è inferiore o uguale a 1.000 metri;
  - 1,16 se  $LGH_{2013}$  è superiore a 1.000 metri e inferiore o uguale a 10.000 metri;
  - 1,24 se  $LGH_{2013}$  è superiore a 10.000 metri.

32.16 Per ogni impianto di distribuzione, per ogni anno  $t$  del triennio 2017-2019,  $INC_{DISP,j,t}$  di cui al comma 32.8, se maggiore di zero, è moltiplicato per il seguente fattore modulante  $\varepsilon_{gh}$ , con arrotondamento al terzo decimale:

$$\varepsilon_{gh} = QGH \text{ nel caso in cui } LGH_t \text{ per } t = 2016, \text{ sia pari a } LGH_{2013};$$

$$\varepsilon_{gh} = QGH * \max (0,5/QGH; LGH_t/LGH_{2013}/QGH) \text{ in tutti gli altri casi.}$$

$INC_{DISP,j,t}$  di cui al comma 32.8, se minore di zero, è diviso per il medesimo fattore modulante  $\varepsilon_{gh}$ .

32.17 L'ammontare dei premi correlati alle dispersioni  $INC_{DISP,t}$  per ogni impresa distributrice che ha aderito all'obbligo di cui al comma 32.13, lettera b), per l'anno  $t$  di riferimento, espresso in euro, è pari a:

$$INC_{DISP,t} = \sum_z INC_{DISP,t,z} + \sum_i INC_{DISP,t,i,corr}$$

dove  $INC_{DISP,t,i,corr}$  è riferito agli  $i$  impianti di distribuzione compresi nel meccanismo di cui al comma 32.13, lettera b) e  $INC_{DISP,t,z}$  è riferito a tutti gli altri  $z$  impianti di distribuzione in regolazione.

32.18 A seguito di acquisizione, cessione, interconnessione e separazione di impianti di distribuzione nell'anno  $t$  di riferimento, l'impresa distributrice aggiorna  $LGH_{2013}$ , rendendolo coerente con la situazione impiantistica al 31 dicembre dell'anno  $t$  di riferimento.

32.19 Per le imprese distributrici che non hanno aderito all'obbligo di cui al comma 32.13, lettera b), l'ammontare dei premi correlati alle dispersioni  $INC_{DISP,t}$ , per l'anno  $t$  di riferimento, espresso in euro, è pari a:

$$INC_{DISP,t} = \sum_j INC_{DISP,t,j}$$

dove  $INC_{DISP,t,j}$  è riferito a tutti gli impianti di distribuzione  $j$  in regolazione.

32.20 I premi e le penalità di cui all'articolo 31 ed al presente articolo sono determinati dall'Autorità, in esito alle disposizioni di cui agli articoli 33, 35 e 36, a valere sul Conto per la qualità dei servizi gas.

### **Articolo 33**

#### *Differimento delle penalità relative alla componente dispersioni*

33.1 Per l'anno 2014 il pagamento della penalità è differito in cinque rate uguali da versare alla Cassa nei cinque anni seguenti. Per ciascuno dei cinque anni seguenti, qualora nello stesso impianto venga raggiunto il livello tendenziale assegnato, la penalità è ridotta in misura pari alla rata annuale. Il versamento delle rate dovute è indicato nel provvedimento di cui al comma 32.20 di ciascuno dei cinque anni seguenti.

33.2 Per l'anno 2015, il pagamento della penalità è differito in cinque rate uguali da versare alla Cassa nel 2015 e nei quattro anni seguenti. Per ciascuno dei quattro anni seguenti, qualora nello stesso impianto venga raggiunto il livello tendenziale assegnato, la penalità è ridotta in misura pari alla rata annuale. Il versamento delle rate dovute è indicato nel provvedimento di cui al comma 32.20 di ciascuno dei quattro anni seguenti.

33.3 Per l'anno 2016, il pagamento della penalità è differito in quattro rate uguali da versare alla Cassa nel 2016 e nei tre anni seguenti. Per ciascuno dei tre anni seguenti, qualora nello stesso impianto venga raggiunto il livello tendenziale assegnato, la penalità è ridotta in misura pari alla rata annuale. Il versamento delle rate dovute è indicato nel provvedimento di cui al comma 32.20 di ciascuno dei tre anni seguenti.

### **Articolo 34**

#### *Interconnessioni e separazioni degli impianti di distribuzione*

34.1 Nel caso di interconnessione di due impianti, anche di diverse imprese distributrici, ai fini della regolazione premi-penalità relativa alla componente dispersioni:



- a) con i livelli tendenziali già determinati, ai sensi del comma 32.5, al nuovo impianto, per ogni restante anno del periodo di regolazione, vengono assegnati dall'Autorità nuovi livelli tendenziali, dati dalla media ponderata sul numero di clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno in cui avviene l'interconnessione, dei livelli tendenziali degli impianti prima dell'interconnessione;
  - b) dei quali uno con i livelli tendenziali già determinati, ai sensi del comma 32.5, e l'altro per il quale non sono stati determinati e con numero di clienti finali inferiore alla soglia di cui al comma 30.3, i livelli tendenziali del nuovo impianto, per ogni anno restante del periodo di regolazione, sono posti pari a quelli dell'impianto per il quale erano già stati determinati i livelli tendenziali;
  - c) per i quali i livelli tendenziali non sono stati determinati perché con numero di clienti finali inferiore alla soglia di cui al comma 30.3, per il nuovo impianto interconnesso non vengono determinati i livelli tendenziali.
- 34.2 Nel caso di separazione di un impianto, ai fini della regolazione premi-penalità relativa alla componente dispersioni:
- a) qualora si separi un impianto con i livelli tendenziali già determinati, gli impianti separati ereditano i livelli tendenziali dell'impianto da cui ha origine la separazione, per ogni anno restante del periodo di regolazione, a partire da quello da cui avviene la separazione, purché ogni impianto separato raggiunga la soglia minima di cui al comma 30.3; l'impianto separato che non raggiunge la soglia di cui al comma 30.3 eredita i livelli tendenziali dell'impianto da cui ha origine la separazione solamente nel caso in cui l'impresa distributrice abbia effettuato la scelta di cui al comma 30.3; in caso contrario l'impianto separato perde i livelli tendenziali;
  - b) qualora si separi un impianto per il quale i livelli tendenziali non siano stati determinati, gli impianti separati continuano a rimanere senza i livelli tendenziali.
- 34.3 Nel caso di acquisizione di un impianto da parte di una impresa distributrice, l'impianto acquisito mantiene i livelli tendenziali già determinati o, se non già determinati, rimane senza livelli tendenziali.
- 34.4 In relazione alle regolazioni di cui articoli 31 e 32, in caso di interconnessioni o separazione di impianti, i premi e le penalità sono determinati in base alla situazione impiantistica al 31 dicembre dell'anno di riferimento  $t$ , così come comunicata all'Autorità l'anno successivo.

## **Articolo 35**

### *Riduzione e annullamento dei premi*

- 35.1 In caso di incidente da gas combustibile accaduto nell'anno di riferimento  $t$  sull'impianto di distribuzione  $j$ , i premi di cui al comma 31.1 e i premi di cui al comma 32.8, eventualmente corretti ai sensi dei commi 32.15 e 32.16, sono ridotti di:

$$2/3 - 1/6 * (NU_{j,t} / NU_{max,t})$$

dove:

- $NU_{j,t}$  è il numero di clienti finali serviti di cui al comma 32.1;
- $NU_{max,t}$  è, per l'anno di riferimento  $t$ , il numero di clienti finali serviti dell'impianto con il maggior numero di clienti finali serviti al 31 dicembre, su base nazionale, considerate tutte le imprese distributrici.

- 35.2 Quanto sopra non si applica nel caso in cui l'incidente sia stato provocato da una causa di forza maggiore o da terzi, a condizione che l'impresa distributtrice sia in grado di documentarlo. L'impresa distributtrice, nel caso in cui venga accertata la sua completa estraneità all'incidente da gas combustibile di cui sopra successivamente all'anno in cui sono stati richiesti gli incentivi per i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale, ha diritto di riscuotere l'intero ammontare dei premi con gli interessi legali.
- 35.3 L'impresa distributtrice, in caso di odorizzazione del gas distribuito non conforme alla normativa vigente in materia accertata da un controllo della qualità del gas effettuato dall'Autorità nell'anno di riferimento sull'impianto di distribuzione  $j$ , perde per l'anno di riferimento  $t$  il diritto a riscuotere i premi di cui al comma 31.1 e i premi di cui al comma 32.8, eventualmente corretti ai sensi dei commi 32.15 e 32.16.
- 35.4 L'impresa distributtrice, in caso venga accertato per un impianto di distribuzione  $j$  il mancato rispetto di uno o più obblighi di servizio di cui all'Articolo 12, perde per l'anno di riferimento  $t$  il diritto a riscuotere i premi di cui al comma 31.1 e i premi di cui al comma 32.8, eventualmente corretti ai sensi dei commi 32.15 e 32.16.
- 35.5 A decorrere dall'anno 2016, l'impresa distributtrice che non rispetta l'obbligo di cui al comma 32.13, lettera a), per gli impianti di distribuzione interessati perde per l'anno di riferimento  $t$  il diritto a riscuotere i premi di cui al comma 32.8, eventualmente corretti ai sensi dei commi 32.15 e 32.16.
- 35.6 Nei casi di perdita del diritto di riscuotere i premi di cui al comma 32.8, eventualmente corretti ai sensi dei commi 32.15 e 32.16, rimangono applicabili le previsioni di cui all'Articolo 2, comma 20 della legge n. 481/95.

### **Articolo 36**

#### *Controlli sui dati di sicurezza forniti dalle imprese distributtrici*

- 36.1 Ai fini della determinazione degli effetti economici delle verifiche ispettive dei dati di sicurezza trasmessi dalle imprese distributtrici viene definito un indicatore di congruità ( $I_C$ ) pari al rapporto, moltiplicato per cento e con arrotondamento al secondo decimale, tra il numero delle non congruità riscontrate negli eventi di sicurezza facenti parte del campione esaminato nella verifica ispettiva ed il numero totale degli eventi di sicurezza facenti parte del campione esaminato. Gli effetti economici delle verifiche ispettive sono determinati in funzione del valore dell'indicatore  $I_C$  come di seguito indicato:

a) nel caso in cui l'impresa distributrice abbia diritto a premi per l'impianto di distribuzione  $j$ , limitatamente alle componenti sottoposte a verifica ispettiva:

- (i) se  $I_C$  è minore del 5%, le non congruità rilevate non danno luogo a riduzioni degli incentivi spettanti per l'impianto di distribuzione  $j$ ;
- (ii) se  $I_C$  è maggiore o uguale del 5% e minore o uguale al 30%, si riducono gli incentivi spettanti per l'impianto di distribuzione  $j$  di una percentuale calcolata, con arrotondamento al terzo decimale, con la seguente formula:

$$y = 4x - 20 \quad \text{con } x \text{ compreso tra 5 e 30}$$

dove:

- $y$  è la percentuale di riduzione del premio;
- $x$  è il valore dell'indicatore  $I_C$ ;

- (iii) se  $I_C$  è maggiore del 30%, non vengono erogati premi e si applica all'impresa distributrice una penalità pari al 50% degli incentivi spettanti per l'impianto di distribuzione  $j$ ; la penalità non potrà essere in ogni caso maggiore del valore massimo delle penalità calcolate ai sensi dei commi 32.7 e 32.8;

b) nel caso in cui l'impresa distributrice sia tenuta al pagamento di penalità per l'impianto di distribuzione  $j$ , limitatamente alle componenti sottoposte a verifica ispettiva:

- (i) se  $I_C$  è minore del 5%, le non congruità rilevate non danno luogo a maggiorazioni delle penalità dovute per l'impianto di distribuzione  $j$ ;
- (ii) se  $I_C$  è maggiore o uguale al 5% e minore o uguale al 30%, si applica una maggiorazione alle penalità dovute per l'impianto di distribuzione  $j$  di una percentuale calcolata, con arrotondamento al terzo decimale, con la seguente formula:

$$y = 4x - 20 \quad \text{con } x \text{ compreso tra 5 e 30}$$

dove:

- $y$  è la percentuale di maggiorazione delle penalità;
- $x$  è il valore dell'indicatore  $I_C$ ;

la penalità non potrà essere in ogni caso maggiore del valore massimo delle penalità calcolate ai sensi dei commi 32.7 e 32.8;

- (iii) se  $I_C$  è maggiore del 30%, si procede al raddoppio della penalità dovute per l'impianto di distribuzione  $j$ ; la penalità non potrà essere in ogni caso maggiore del valore massimo delle penalità calcolate ai sensi dei commi 32.7 e 32.8.

36.2 Nel caso in cui l'impresa distributrice non fornisca tutti gli elementi necessari alla determinazione di  $I_C$ , l'impresa perde il diritto a riscuotere i premi spettanti per l'impianto di distribuzione  $j$  sottoposto a controllo, per la componente oggetto del controllo. Analogamente, nel caso in cui per l'impianto di distribuzione  $j$  sottoposto a controllo sia prevista una penalità, tale penalità è raddoppiata, non potendo in ogni caso essere maggiore del valore massimo delle penalità calcolate ai sensi dei commi 32.7 e 32.8.

## SEZIONE III

### QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO GAS

#### *Titolo I – Indicatori di qualità commerciale del servizio gas*

##### **Articolo 37**

##### *Ambito di applicazione*

- 37.1 Fatto salvo quanto disposto all'Articolo 40, comma 40.6, sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Sezione III le imprese distributrici ed i venditori di gas naturale con clienti finali alimentati in bassa pressione.
- 37.2 La presente Sezione III non si applica:
- a) nei comuni nei quali sia in corso il periodo di avviamento del servizio di distribuzione, limitatamente a tale periodo;
  - b) ai lavori che richiedano l'estensione e/o il potenziamento della rete.
- 37.3 Il cliente finale richiede le prestazioni regolate nella presente Sezione III esclusivamente tramite il proprio venditore di gas, ad eccezione dei seguenti casi nei quali può rivolgersi direttamente all'impresa distributtrice:
- a) reclami scritti o richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 50 relativi ai servizi di distribuzione e misura;
  - b) richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori in assenza di contratto di fornitura;
  - c) richieste di spostamento comune di almeno quattro gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti finali;
  - d) richieste di spostamento comune di colonne montanti effettuate da amministratori di condominio per conto dei clienti finali;
  - e) richieste di spostamento di allacciamenti non attivi se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante.
- 37.4 Il cliente finale richiede direttamente all'impresa distributtrice la riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per potenziale pericolo di cui all'Articolo 43, comma 43.5.
- 37.5 In caso di *switching* l'impresa distributtrice informa tempestivamente il venditore entrante delle richieste di prestazioni dei clienti finali inoltrate dal venditore uscente all'impresa distributtrice precedentemente alla data di *switching* e non evase dall'impresa distributtrice entro la data di *switching*. In tali casi l'impresa distributtrice eroga gli eventuali indennizzi automatici al venditore entrante.
- 37.6 Il venditore, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale ad una impresa distributtrice, invia tale richiesta entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento; nel caso di richieste di preventivo, tale obbligo decorre dalla data in cui sono pervenuti al venditore tutti i dati di cui all'Articolo 40, comma 40.5. Analogamente, l'eventuale trasmissione al cliente

finale della comunicazione dell'esito della prestazione o di documentazione deve avvenire dal venditore al cliente finale entro due giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice.

### **Articolo 38**

#### *Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas*

- 38.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura, si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
  - tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
  - tempo di esecuzione di lavori semplici;
  - tempo di attivazione della fornitura;
  - tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
  - tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
  - tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità;
  - tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale;
  - tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto;
  - tempo di verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale;
  - tempo di ripristino del valore corretto della pressione di fornitura;
  - fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale;
  - tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore;
  - tempo di raccolta della misura.
- 38.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura, si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- tempo di esecuzione di lavori complessi;
  - tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione.
- 38.3 Al fine di definire gli standard generali relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione per quanto di competenza del venditore, si fa riferimento al seguente indicatore:
- tempo di definizione dell'appuntamento con il cliente finale.

### **Articolo 39**

#### *Disposizioni in merito al preventivo rapido*

- 39.1 All'atto della richiesta di una delle prestazioni di cui alla tabella D, il venditore è tenuto a informare il cliente finale:
- degli oneri a suo carico;
  - del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione da parte dell'impresa distributrice;
  - che, una volta eseguita la prestazione, al cliente saranno forniti a consuntivo:
    - una descrizione delle attività eseguite;
    - il tempo effettivo impiegato dall'impresa distributrice;
    - l'eventuale diritto ad un indennizzo automatico e l'importo dell'indennizzo automatico.
- 39.2 Qualora il cliente finale dia il proprio assenso all'esecuzione della prestazione richiesta, il venditore trasmette all'impresa distributrice l'accettazione del preventivo rapido nei termini previsti dal comma 37.6.
- 39.3 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a preventivo rapido decorre dalla data di ricevimento da parte del distributore dell'accettazione del preventivo rapido comunicata dal venditore.
- 39.4 L'impresa distributrice ha la facoltà di predisporre opportunamente i propri sistemi informativi per favorire una rapida messa a disposizione del preventivo al cliente finale e, allo scopo, di prendere accordi con il venditore.
- 39.5 I clienti finali che non possono ricorrere all'assenso del preventivo rapido di cui al comma 39.1 in sede di primo contatto per le specificità del proprio ordinamento finanziario e contabile (es.: Pubblica amministrazione, Enti locali) possono richiedere che il venditore metta a loro disposizione la previsione di spesa in forma scritta.

*Tabella D – Prestazioni soggette a preventivo rapido a cura del venditore*

<b>Prestazione</b>	<b>Livello applicabile</b>
Variazione contrattuale o voltura a parità di condizioni di fornitura	N.A.
Attivazione della fornitura	Attivazione della fornitura (art. 43)
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale (art. 44)
Riattivazione della fornitura senza modifica di potenzialità su richiesta del cliente finale	Attivazione della fornitura (art. 43)

## **Articolo 40**

### *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori*

- 40.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di preventivo del richiedente, completa dei dati di cui al successivo comma 40.5, e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.

40.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori viene predisposto dall'impresa distributrice e comunicato al richiedente per ogni richiesta di lavori indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto dall'impresa distributrice. Il preventivo contiene:

- a) il codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 62, comma 62.2, lettera a);
- b) la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di preventivo del richiedente;
- c) la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente;
- d) la tipologia di utenza;
- e) il tempo massimo di esecuzione dei lavori per i quali è stato richiesto il preventivo (livello specifico per l'esecuzione dei lavori semplici o livello generale per l'esecuzione dei lavori complessi);
- f) limitatamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici, la quantificazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del livello specifico relativo al tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, per le cause indicate all'Articolo 58, comma 58.1, lettera c);
- g) i corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- h) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- i) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente finale deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore;
- j) la stima, ove disponibile, dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- k) le motivazioni del rifiuto dell'impresa distributrice all'accesso alla rete di distribuzione, nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti, in alternativa alle lettere da e) a j);
- l) la durata di validità del preventivo, che non può essere inferiore a tre mesi;
- m) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo, che non devono essere discriminatorie nei confronti dei venditori per i preventivi da loro richiesti;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto dell'impresa distributrice nel caso di lavori complessi.

40.3 L'impresa distributrice è tenuta a predisporre ed a comunicare al richiedente il preventivo per l'esecuzione di lavori anche nel caso in cui il punto di riconsegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte. In tale caso l'impresa distributrice ha facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del richiedente di accesso alla rete di distribuzione, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro. Nel caso in cui sia possibile

realizzare i lavori richiesti, l'impresa distributrice evidenzia nel preventivo in modo separato i costi per l'estensione e/o i potenziamenti della rete e i costi per l'esecuzione dell'impianto di derivazione di utenza. Le prestazioni di cui al presente comma sono escluse dal rispetto degli altri obblighi previsti dalla presente Sezione III.

- 40.4 Il preventivo per l'esecuzione di lavori predisposto dall'impresa distributrice costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità sino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo dell'impresa distributrice può essere successivamente preteso.
- 40.5 Il richiedente fornisce all'impresa distributrice all'atto della richiesta di preventivo almeno i seguenti dati:
- a) ubicazione del o dei punti di riconsegna del gas;
  - b) dati identificativi del cliente finale associato a tali punti nel solo caso in cui il preventivo venga richiesto dal cliente finale o da un venditore per conto del cliente finale;
  - c) potenzialità totale prevista degli apparecchi da installare;
  - d) categoria d'uso del gas;
  - e) per punti di riconsegna con prelievi annui superiori a 200.000 metri cubi standard, impegno giornaliero, espresso in metri cubi standard/giorno, e prelievo annuo previsto.
- 40.6 Qualora il preventivo per l'esecuzione di lavori sia richiesto dal richiedente per un cliente finale, alimentato o da alimentare con gas naturale in alta o media pressione, l'impresa distributrice è tenuta a predisporre il preventivo anche in caso di potenziamento e/o estensione della rete e tenuto conto della pressione minima richiesta dal cliente finale. Per la suddetta tipologia di cliente finale, il preventivo contiene anche il valore di pressione minima di fornitura. L'impresa distributrice ha l'obbligo di garantire il mantenimento nel tempo del valore di pressione minima di fornitura, concordata con il richiedente al momento dell'accettazione del preventivo da parte di quest'ultimo, anche tramite la revisione dei programmi di estensione e/o potenziamento della rete di distribuzione.
- 40.7 Il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dall'impresa distributrice. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nell'offerta del venditore può essere successivamente preteso.

#### **Articolo 41**

##### *Tempo di esecuzione di lavori semplici*

- 41.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.



- 41.2 L'impresa distributrice, completato il lavoro richiesto, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
- a) codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 62, comma 62.2, lettera a);
  - b) data di ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte del richiedente;
  - c) tipologia di lavoro (semplice o complesso);
  - d) calibro del gruppo di misura;
  - e) data di completamento del lavoro richiesto.

## **Articolo 42**

### *Tempo di esecuzione di lavori complessi*

- 42.1 Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.
- 42.2 Qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi l'impresa distributrice non completi il lavoro richiesto, l'impresa distributrice medesima invia al richiedente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto dell'impresa distributrice per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.
- 42.3 Per l'esecuzione di lavori complessi si applica quanto previsto dall'Articolo 41, comma 41.2.

## **Articolo 43**

### *Tempo di attivazione della fornitura*

- 43.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di attivazione della fornitura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di attivazione della fornitura.
- 43.2 Nel caso in cui il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di attivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
- 43.3 La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità del cliente finale e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati.
- 43.4 L'impresa distributrice, fatte salve le esclusioni di cui al precedente comma 43.3, attivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:

- a) codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 62, comma 62.2, lettera a);
  - b) data di ricevimento della richiesta di attivazione della fornitura;
  - c) calibro del gruppo di misura;
  - d) data di attivazione della fornitura.
- 43.5 Nel caso di riattivazione della fornitura a seguito di una sospensione conseguente ad un intervento nel corso del quale sia stata riscontrata una situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità a valle del punto di riconsegna, il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della documentazione attestante l'avvenuta messa a norma dell'impianto del cliente finale e la data di attivazione della fornitura. A tale tipologia di attivazione si applica il livello specifico di qualità previsto per il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45.

#### **Articolo 44**

##### *Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale*

- 44.1 Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di disattivazione della fornitura inviata dal venditore, per conto del cliente finale che richiede la disattivazione, e la data di disattivazione della fornitura stessa.
- 44.2 Nel caso in cui il richiedente richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
- 44.3 La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione, quali volture o subentri immediati.
- 44.4 L'impresa distributrice, disattivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
- a) codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 62, comma 62.2, lettera a);
  - b) data di ricevimento della richiesta di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
  - c) calibro del gruppo di misura;
  - d) data di disattivazione della fornitura.

## **Articolo 45**

### *Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità*

- 45.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di riattivazione della fornitura del venditore e la data di riattivazione della fornitura.
- 45.2 L'impresa distributrice, riattivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
- a) codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 62, comma 62.2, lettera a);
  - b) data di ricevimento della richiesta di riattivazione della fornitura da parte del venditore;
  - c) calibro del gruppo di misura;
  - d) data di riattivazione della fornitura.
- 45.3 Il venditore è tenuto all'invio immediato all'impresa distributrice, mediante fax o per via telematica, della richiesta di riattivazione della fornitura di un proprio cliente finale, al quale la fornitura sia stata sospesa per morosità dello stesso cliente finale, a seguito del pagamento da parte del cliente finale al venditore delle somme dovute ovvero di comunicazione al venditore da parte del cliente finale, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime. Il venditore, prima di procedere all'invio all'impresa distributrice della richiesta di riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente finale l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute, e fissa immediatamente l'appuntamento con il cliente finale.
- 45.4 Le richieste di riattivazione della fornitura di cui al comma precedente che pervengono all'impresa distributrice oltre le ore 18.00 nelle giornate da lunedì a mercoledì ed oltre le ore 14.00 nelle giornate di giovedì e venerdì, possono essere trattate dall'impresa distributrice come pervenute il giorno successivo.

## **Articolo 46**

### *Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale*

- 46.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di messa a disposizione allo stesso venditore richiedente del resoconto recante l'esito della verifica.
- 46.2 In assenza di specifiche disposizioni dell'Autorità, l'impresa di distribuzione determina i costi di verifica del gruppo di misura per ogni tipologia di utenza, sia presso il cliente finale sia in laboratorio, e li pubblica nel proprio sito internet. Il venditore informa di tali costi il cliente finale che richiede la verifica.
- 46.3 L'impresa distributrice è tenuta a:

- a) fissare con il cliente finale l'appuntamento per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura sia che essa avvenga presso il cliente finale che nel caso di invio ad un laboratorio qualificato;
  - b) effettuare la verifica del gruppo di misura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
  - c) trasmettere al venditore il resoconto recante l'esito della verifica.
- 46.4 Nel caso in cui la verifica del gruppo di misura venga effettuata presso un laboratorio qualificato, l'impresa distributrice:
- a) invia tempestivamente al venditore una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto dell'impresa distributrice ed i riferimenti del laboratorio prescelto;
  - b) riporta nel resoconto di verifica i motivi dell'effettuazione della verifica presso un laboratorio qualificato;
  - c) al momento della sostituzione del gruppo di misura per l'invio dello stesso ad un laboratorio qualificato, fornisce al cliente finale le informazioni di cui alla lettera a);
  - d) attua quanto indicato al comma 46.8, specificando nel verbale delle operazioni di sostituzione del gruppo di misura i motivi dell'effettuazione della verifica presso un laboratorio.
- 46.5 Nel caso di accertamento di errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente o di gruppo di misura con guasto o rottura che non consenta la determinazione dell'errore, l'impresa distributrice:
- a) provvede alla ricostruzione dei consumi con le modalità stabilite dalla deliberazione 572/2013/R/gas;
  - b) ne trasmette documentazione al venditore, specificando la metodologia utilizzata, entro 15 giorni lavorativi dall'invio del resoconto della verifica;
  - c) non addebita al venditore, e questi al cliente finale, alcun importo per la verifica del gruppo di misura.
- 46.6 Nei casi di cui al comma precedente l'impresa distributrice:
- a) con riferimento ai gruppi di misura con bollo metrico scaduto, nel caso in cui siano stati addebitati al cliente finale consumi inferiori rispetto al gas effettivamente fornito, restano a carico dell'impresa distributrice di gas tutti gli oneri derivanti dalla ricostruzione dei consumi;
  - b) l'impresa distributrice che non abbia rispettato la regolazione vigente in materia di rilevazione, archiviazione e messa a disposizione delle misure dei punti di riconsegna, non può addebitare al venditore, e questi al cliente finale, gli importi derivanti dalla ricostruzione dei consumi gas, per un periodo superiore a quello previsto in contratto per la periodicità di raccolta del dato di misura.
- 46.7 Qualora la verifica del gruppo di misura conduca all'accertamento di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente, l'impresa distributrice addebita al venditore un importo:
- a) non superiore a 5 € nel caso in cui la validità del bollo metrico del gruppo di misura sottoposto a verifica risulti scaduto o lo stesso non sia stato sottoposto alle verifiche periodiche previste dalla normativa vigente;
  - b) nei restanti casi secondo quanto disposto al comma 46.2.

- 46.8 Qualora la verifica del gruppo di misura venga effettuata presso il cliente finale e ricorrano le condizioni di cui al comma 46.5, l'impresa distributrice:
- a) sostituisce il gruppo di misura senza addebitare alcun importo al venditore, e questi al cliente finale;
  - b) redige un verbale delle operazioni di sostituzione del gruppo di misura, nel quale siano riportati almeno:
    - (i) la data di sostituzione;
    - (ii) il nominativo del cliente finale ed il punto di riconsegna interessati dalla sostituzione;
    - (iii) la classe, il numero di matricola, l'anno di fabbricazione e la lettura finale del gruppo di misura rimosso;
    - (iv) la classe, il numero di matricola, l'anno di fabbricazione e la lettura iniziale del gruppo di misura installato a seguito della sostituzione;
    - (v) l'eventuale presenza del cliente finale o di persona da esso delegata alla sostituzione del gruppo di misura, attestata dalla relativa firma;
  - c) conserva il verbale delle operazioni di sostituzione del gruppo di misura per i cinque anni successivi alla data di sostituzione del gruppo di misura, fornendo copia al cliente finale e al venditore interessato.
- 46.9 Nel caso in cui la verifica sia stata condotta senza contraddittorio, l'impresa distributrice è tenuta a garantire la corretta conservazione del gruppo di misura sostituito per i 90 giorni solari successivi alla data di messa a disposizione del resoconto di verifica, nel caso in cui decida di non installarlo nuovamente presso il cliente finale.
- 46.10 Il venditore:
- a) all'atto della richiesta, comunica all'impresa distributrice l'ultima lettura validata e non contestata dal cliente finale, ove disponibile, che ha richiesto la verifica del gruppo di misura;
  - b) trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto dall'impresa di distribuzione;
  - c) nei casi di applicazione del comma 46.5, lettera a), trasmette al cliente finale la documentazione di cui al comma 46.5, lettera b);
  - d) non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dall'impresa distributrice.
- 46.11 Nei casi di sostituzione del gruppo di misura che non sia conseguente a richiesta di verifica da parte del cliente finale o che sia conseguente a chiamate di pronto intervento l'impresa distributrice:
- a) applica le disposizioni di cui comma 46.8;
  - b) garantisce la corretta conservazione del gruppo di misura per i 45 giorni solari successivi alla data di sostituzione;
  - c) informa il cliente finale che, tramite il proprio venditore:
    - i. ha la facoltà di richiedere la verifica del gruppo di misura entro 15 giorni solari dalla data di sostituzione;
    - ii. si applicano le disposizioni di cui ai commi 46.5 o 46.7;
    - iii. contestualmente alla sostituzione, può rinunciare alla richiesta di verifica del gruppo di misura sostituito; in tal caso non si applica quanto previsto alla precedente lettera b) e, al verbale di cui al

comma 46.8, lettera b), viene aggiunto che il cliente finale ha rinunciato alla verifica del gruppo di misura.

#### **Articolo 47**

##### *Tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto*

- 47.1 Il tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di messa a disposizione al venditore richiedente del resoconto recante l'esito della verifica del gruppo di misura e la data di sostituzione del gruppo di misura guasto. L'indicatore assume valore zero nei casi in cui il distributore ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura entro e non oltre la data di invio del resoconto della verifica al venditore.

#### **Articolo 48**

##### *Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale*

- 48.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di messa a disposizione al venditore del resoconto della verifica.
- 48.2 In assenza di specifiche disposizioni dell'Autorità, l'impresa di distribuzione determina i costi di verifica della pressione di fornitura e li pubblica nel proprio sito internet. Il venditore informa di tali costi il cliente finale che richiede la verifica.
- 48.3 Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura conformi al campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, l'impresa distributrice addebita al venditore l'importo di cui al comma 48.2. L'impresa distributrice non può addebitare al venditore un importo superiore a euro 30 (trenta) se la precedente verifica della pressione di fornitura relativa allo stesso punto di riconsegna è stata effettuata da più di cinque anni solari.
- 48.4 Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura non conformi al campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, il distributore non può addebitare alcun importo al venditore.
- 48.5 L'impresa distributrice:
- a) effettua la verifica di pressione di fornitura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
  - b) comunica l'esito della verifica al venditore, trasmettendogli il resoconto della verifica;
  - c) registra l'esito della verifica.
- 48.6 Il venditore:

- a) trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto dall'impresa distributrice;
- b) non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli dall'impresa distributrice per la verifica della pressione di fornitura; tale importo non può essere addebitato prima del ricevimento da parte dell'impresa distributrice del resoconto della verifica.

#### **Articolo 49**

##### *Tempo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura*

- 49.1 Il tempo di ripristino del valore corretto della pressione di fornitura è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di effettuazione della verifica della pressione di cui all'articolo 48 e la data di ripristino del valore corretto della pressione di fornitura.
- 49.2 Il livello specifico di cui alla tabella E, dodicesima riga, si applica esclusivamente nei casi di interventi su stabilizzatori o riduttori di pressione.

#### **Articolo 50**

##### *Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni*

- 50.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è per l'impresa distributrice il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di distribuzione o misura da parte del richiedente e la data di messa a disposizione al richiedente della risposta motivata.
- 50.2 La risposta motivata deve contenere:
  - a) il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni inoltrato dal cliente finale;
  - b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo della persona incaricata di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
  - c) la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi, contrattuali o tecnici applicati;
  - d) la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dall'impresa distributrice;
  - e) l'elenco della documentazione allegata.
- 50.3 In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste scritte di informazioni, il richiedente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati di cui al successivo Articolo 62, comma 62.1.
- 50.4 Le disposizioni del presente articolo non si applicano ai casi in cui un cliente finale invii con la stessa comunicazione un medesimo reclamo scritto sia al proprio venditore sia alla propria impresa distributrice. In tali casi la risposta motivata al reclamo scritto dovrà essere fornita dal solo venditore secondo quanto previsto dalle disposizioni di cui al TIQV.

- 50.5 Il presente articolo non si applica nel caso in cui il venditore abbia la necessità di acquisire dati tecnici o altre informazioni necessarie per la risposta ad un reclamo o ad una richiesta di informazioni pervenuta da un cliente finale. In tali casi si applica il livello specifico previsto dalla tabella F.

### **Articolo 51**

#### *Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore*

- 51.1 Il tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di dati tecnici inoltrata dal venditore all'impresa distributrice e la data di messa a disposizione al venditore dei dati tecnici richiesti. La richiesta del venditore deve essere conforme a quanto previsto dal TIQV e può riguardare tanto l'acquisizione di dati tecnici in possesso dell'impresa distributrice quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dall'impresa distributrice al venditore.
- 51.2 Qualora per fornire al venditore i dati tecnici richiesti l'impresa distributrice debba accedere al gruppo di misura e lo stesso risulti non accessibile o parzialmente accessibile, l'impresa distributrice è tenuta a dimostrare di aver effettuato il tentativo di accesso e ad informare tempestivamente il venditore, il quale potrà richiedere un secondo tentativo, anche previa fissazione di un appuntamento con il cliente finale. Ai fini della verifica dello standard di qualità, la prima richiesta si considera annullata.

### **Articolo 52**

#### *Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale*

- 52.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente finale per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni del servizio di distribuzione soggette a livelli specifici e generali di qualità. La fascia di puntualità per gli appuntamenti fissati dall'impresa distributrice con il cliente finale non può superare le due ore.
- 52.2 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, l'impresa distributrice è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato; l'impresa distributrice è tenuta a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
- 52.3 Il cliente finale assicura la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere l'impresa distributrice per tutta la fascia di puntualità concordata dal richiedente con l'impresa distributrice.
- 52.4 In caso di appuntamento l'impresa distributrice deve registrare almeno le seguenti informazioni garantendone la verificabilità:
- a) codice di rintracciabilità della prestazione a cui si riferisce l'appuntamento;
  - b) data per l'appuntamento proposta dall'impresa distributrice;



- c) data e fascia di puntualità concordata;
  - d) data e ora di inizio effettivo della prestazione o del sopralluogo;
  - e) consenso del cliente finale o della persona da esso incaricata all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
- 52.5 Al momento di fissare un appuntamento, l'impresa distributrice comunica al richiedente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità, come definito alla tabella E. L'impresa distributrice comunica altresì al richiedente una stima indicativa del tempo necessario per l'effettuazione della prestazione richiesta.
- 52.6 Qualora sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato a causa dell'impresa distributrice, la stessa è tenuta a contattare il cliente finale per concordare un nuovo appuntamento ai fini dell'effettuazione della prestazione richiesta.
- 52.7 Il tempo di definizione dell'appuntamento con il cliente finale è il tempo a disposizione del venditore per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale per l'esecuzione delle prestazioni di qualità commerciale regolate dalla presente Sezione III. Il tempo a disposizione del venditore per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale decorre dalla data di messa a disposizione dell'esito di ammissibilità da parte dell'impresa distributrice; per le prestazioni di cui all'articolo 43 soggette alla deliberazione 40/2014/R/gas, tale tempo è calcolato secondo quanto disposto ai commi 16.4 e 18.3 dell'Allegato A alla deliberazione 40/2014/R/gas. Nel caso in cui l'appuntamento non venga concordato al momento della presentazione della richiesta, il venditore è tenuto ad effettuare un numero di tentativi di richiamata del cliente finale almeno pari a 3 (tre).
- 52.8 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. L'impresa distributrice ne informa il venditore che provvede tempestivamente a ripresentare la richiesta, a meno di indicazioni contrarie da parte del cliente stesso.
- 52.9 Per le prestazioni che richiedono l'ottenimento di atti autorizzativi e per quelle di cui all'articolo 43, comma 43.5, l'impresa distributrice è tenuta a concordare l'appuntamento direttamente con il cliente finale.
- 52.10 E' facoltà dell'impresa distributrice non permettere l'annullamento o la modifica di un appuntamento il giorno precedente la data concordata; nel caso in cui l'impresa distributrice eserciti questa facoltà, ne informa il venditore che, al momento di fissare un appuntamento, è tenuto a darne informativa al cliente finale.

### **Articolo 53**

#### *Tempo di raccolta della misura*

- 53.1 Il tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione di un tentativo di raccolta della misura del gas in relazione ad un punto di riconsegna con misuratore accessibile e la data di effettuazione del tentativo di raccolta successivo in relazione al medesimo punto, nel rispetto del periodo di intercorrenza massima e del periodo di intercorrenza minima.

### **Articolo 54**

#### *Appuntamenti posticipati*

- 54.1 L'impresa distributrice è tenuta a fissare, qualora il richiedente lo richieda, un appuntamento posticipato per l'effettuazione di un sopralluogo ai fini dell'esecuzione della prestazione di cui all'Articolo 40 e per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle prestazioni di cui all'Articolo 41, all'Articolo 43, all'Articolo 44, all'Articolo 45, all'articolo 46, all'articolo 47, all'Articolo 48, all'articolo 49 e all'Articolo 51.

### **Articolo 55**

#### *Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità*

- 55.1 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente finale nonché il tempo necessario per la verifica di ammissibilità della richiesta o della conferma della richiesta di verifica, presentata dal venditore per conto del cliente finale.
- 55.2 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di cui ai precedenti Articolo 41 e Articolo 42 siano necessari lavori da realizzarsi a cura del richiedente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.
- 55.3 Il tempo di effettuazione della prestazione di cui al precedente Articolo 43 non comprende il tempo per l'ottenimento di ulteriore documentazione per l'attivazione della fornitura.
- 55.4 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti. L'impresa distributrice è tenuta a presentare tempestivamente le richieste di autorizzazione eventualmente necessarie per la realizzazione degli interventi in capo alla medesima impresa distributrice.

- 55.5 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni valgono altresì le seguenti regole:
- a) non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta;
  - b) il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di riconsegna si considera festivo.
- 55.6 Ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nel caso in cui sia stato fissato un appuntamento posticipato, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo di posticipazione.
- 55.7 Nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza del cliente finale, documentata dall'impresa distributrice, il computo del tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l'impresa distributrice. E' fatto divieto all'impresa distributrice di addebitare direttamente o indirettamente costi al richiedente nei casi di mancata presenza del cliente finale all'appuntamento concordato ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale.
- 55.8 Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi siano necessari atti autorizzativi, la previsione di cui al precedente comma 55.4 si applica purché almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.
- 55.9 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'impresa distributrice per la fissazione dell'appuntamento con il richiedente.

## ***Titolo II – Livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi gas***

### **Articolo 56**

#### ***Livelli specifici di qualità commerciale***

- 56.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella E.

*Tabella E – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
Tempo massimo di preventivazione, di cui all' Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, di cui all' Articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi

Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all' Articolo 41	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all' Articolo 43	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all' Articolo 44	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all' Articolo 45	2 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all' articolo 46	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all' articolo 47	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all' Articolo 48	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all' articolo 49	1 giorno solare
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all' Articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all' Articolo 54)	2 ore
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all' articolo 53	Per tipologia di cliente secondo l' articolo 14, comma 14.1, del TIVG

56.2 I livelli specifici relativi al tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore sono fissati in tabella F.

*Tabella F - Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici*

<b>Tipologia di dati tecnici richiesti</b>	<b>Livello specifico</b>
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi
In caso di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi

## **Articolo 57**

### *Livelli generali di qualità commerciale*

57.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione sono definiti nelle tabelle G e H.

*Tabella G - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
-------------------	-------------------------

Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 42	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari di cui all'Articolo 50	95%

*Tabella H - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'Articolo 52	90%

57.2 I livelli generali di qualità commerciale sono calcolati:

- a) su base impresa distributrice, se l'impresa distributrice fornisce il servizio in un territorio compreso in una sola regione;
- b) su base regionale, se l'impresa distributrice fornisce il servizio in un territorio compreso in più regioni.

### **Articolo 58**

#### *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*

58.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate in:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili all'impresa distributrice, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

58.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), l'impresa distributrice documenta la causa del mancato rispetto.

### ***Titolo III – Indennizzi automatici***

#### **Articolo 59**

##### ***Casi di indennizzo automatico***

- 59.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 56, comma 56.1, l'indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale, anche tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile.
- 59.2 Gli indennizzi automatici base sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, nella tabella L e, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
  - b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
  - c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
- 59.3 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 56, comma 56.2, è corrisposto al venditore un indennizzo automatico base di 24 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo quanto definito dal comma precedente.
- 59.4 In deroga a quanto previsto dall'Articolo 59, comma 59.2, in caso di mancato rispetto del livello di qualità definito nella tabella E, ultima riga, è corrisposto al cliente finale, tramite il venditore, un indennizzo automatico base di 35 euro, crescente in relazione al ritardo con cui viene accreditato rispetto alla scadenza del termine per l'intercorrenza massima come indicato di seguito:
- a) se viene corrisposto entro 30 giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
  - b) se viene corrisposto oltre un tempo doppio di quello previsto alla lettera a) è corrisposto un indennizzo pari a 52,50 euro;
  - c) se viene corrisposto oltre un tempo triplo di quello previsto alla lettera a) è corrisposto un indennizzo pari a 70 euro.

*Tabella L – Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità*

	<b>Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40</b>
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all' Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all' Articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all' Articolo 41	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all' Articolo 43	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all' Articolo 44	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all' Articolo 45	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all' articolo 46	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all' articolo 47	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura di cui all' Articolo 48	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00

Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 49	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all' Articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all' Articolo 54)	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all' Articolo 53	euro 35,00		

## **Articolo 60**

### *Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*

- 60.1 L'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 59 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 56 sia riconducibile ad una delle cause di cui al precedente Articolo 58, comma 58.1, lettere a) e b).
- 60.2 L'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 59 qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'impresa distributrice per l'effettuazione della prestazione richiesta. Tale previsione non trova applicazione in relazione a quanto previsto dall' Articolo 53.
- 60.3 Qualora il richiedente richieda che l'appuntamento posticipato di cui al precedente Articolo 54 sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, l'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico previsto dal precedente Articolo 59 nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.
- 60.4 Il riconoscimento dell'indennizzo per mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti non è motivo di esclusione dal riconoscimento, ove dovuto, dell'indennizzo per mancato rispetto degli altri standard specifici di tempestività.

## **Articolo 61**

### *Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico*

- 61.1 Gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 59, ove non esclusi ai sensi del precedente Articolo 60, sono corrisposti dall'impresa distributrice al richiedente la prestazione entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data



dell'appuntamento ed esclusi gli indennizzi automatici per mancato rispetto del tempo di raccolta della misura, per i quali il medesimo termine decorre dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura. Nel trasferire gli indennizzi automatici al venditore l'impresa distributrice dà evidenza della relazione tra il singolo indennizzo ed il cliente finale che ha richiesto la prestazione, indicando almeno l'ammontare dell'indennizzo, lo standard specifico al quale l'indennizzo si riferisce, ed il mese ed anno cui l'indennizzo di riferisce.

- 61.2 Per i soli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, i termini di cui al precedente comma decorrono dalla data dell'appuntamento o dalla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura.
- 61.3 In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte dell'impresa distributrice entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o dalla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura.
- 61.4 Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che gli ha chiesto la prestazione per la quale l'impresa distributrice non ha rispettato il livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 58, comma 58.1, lettera c), l'indennizzo automatico ricevuto dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 59, comma 59.1. L'accredito della somma dovuta potrà essere effettuato dal venditore anche in bolletta; in tal caso, farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
- 61.5 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Il medesimo documento indica che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito". Per i livelli di qualità di cui all'Articolo 53 nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancata lettura del contatore."

## ***Titolo IV– Obblighi di registrazione e di comunicazione***

### **Articolo 62**

#### ***Registrazione di informazioni e dati di qualità commerciale***

- 62.1 L'impresa distributrice ed il venditore predispongono strumenti, anche informatici, al fine di registrare le informazioni e i dati concernenti le prestazioni di qualità commerciale regolate dalla presente Sezione III.
- 62.2 Per ogni prestazione di sua competenza l'impresa distributrice registra:
- a) il codice di rintracciabilità con cui l'impresa distributrice identifica la richiesta di prestazione, la conferma di richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articolo 46 e Articolo 48 e delle prestazioni di cui agli articoli 47 e 49;
  - b) il codice con cui l'impresa distributrice individua la prestazione;
  - c) il codice identificativo del punto di riconsegna;
  - d) la tipologia di utenza;
  - e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articoli 46 e 48;
  - f) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;
  - g) la data di esecuzione della prestazione o, per la richieste di cui agli articoli 46 e 48, la data di messa a disposizione al venditore del resoconto della verifica;
  - h) in relazione agli articoli 47 e 49, la data di messa a disposizione al venditore del resoconto della verifica e, rispettivamente, la data di sostituzione del gruppo di misura e di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura;
  - i) il tempo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura nei casi diversi da quelli di cui al comma 49.2;
  - j) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 58, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
  - k) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;
  - l) il codice dell'eventuale appuntamento con il cliente finale di cui al precedente Articolo 52, comma 52.1, inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 54;
  - m) l'eventuale indicazione che l'appuntamento di cui alla lettera precedente è posticipato per richiesta del richiedente;
  - n) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.
- 62.3 Per ogni appuntamento con il cliente finale di cui al precedente Articolo 52, inclusi gli appuntamenti posticipati di cui al precedente Articolo 54, comma 54.1, l'impresa distributrice registra:
- a) il codice di rintracciabilità con cui l'impresa distributrice identifica l'appuntamento;
  - b) il codice identificativo del punto di riconsegna;
  - c) il codice di rintracciabilità con cui l'impresa distributrice identifica la richiesta di prestazione o la conferma di richiesta delle verifiche di cui ai

precedenti articolo 46 e Articolo 48 o per le prestazioni di cui agli articoli 47 e 49, alla quale si riferisce l'appuntamento;

- d) la data proposta dall'impresa distributrice per l'appuntamento;
- e) la data, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo dell'appuntamento;
- f) la data e l'ora di effettiva presentazione dell'impresa distributrice all'appuntamento nel luogo concordato;
- g) il rispetto o meno dell'appuntamento con il cliente finale;
- h) l'eventuale assenza del cliente finale all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera d);
- i) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 58, dell'eventuale mancato rispetto della fascia massima di puntualità fissata dal precedente Articolo 56, comma 56.1;
- j) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento;
- k) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

62.4 Per ogni prestazione richiesta dal venditore di cui al precedente Articolo 51 l'impresa distributrice registra:

- a) il codice identificativo del punto di riconsegna e la tipologia di utenza a cui si riferisce la richiesta;
- b) la data di ricevimento della richiesta;
- c) la data di messa a disposizione al venditore dei dati tecnici richiesti;
- d) i dati tecnici comunicati;
- e) in caso di gruppo di misura parzialmente accessibile o non accessibile, la data di effettuazione dei tentativi di accesso;
- f) la data di corresponsione e l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto al venditore.

62.5 Per ogni tentativo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile, l'impresa distributrice, fatte salve le previsioni di cui all'Appendice 1 al TIVG, registra la data di corresponsione e l'ammontare dell'indennizzo corrisposto al venditore.

62.6 Ai fini di quanto previsto all'Articolo 53, il tentativo di raccolta della misura eventualmente non eseguito deve essere indicato nel documento elettronico di cui all'Appendice 1 al TIVG come tentativo fallito per cause imputabili all'impresa distributrice secondo quanto previsto dall'Articolo 58, comma 58.1, lettera c).

62.7 Il venditore, con riferimento a quanto disposto dai commi 52.7, 52.8 e 52.10, nel caso in cui la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente finale sia inviata ad un'impresa distributrice, registra:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il venditore identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articolo 46 e articolo 48 del cliente finale;
- b) il codice identificativo del punto di riconsegna;
- c) la data proposta dall'impresa distributrice per l'appuntamento;
- d) la data concordata con il cliente finale, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo dell'appuntamento;
- e) la data di fissazione dell'appuntamento con il cliente finale;
- f) la causa, tra quelle indicate dal precedente articolo 58, dell'eventuale mancato rispetto del tempo massimo di definizione dell'appuntamento con il cliente finale fissato dal precedente articolo 57, comma 57.1;
- g) la data dell'eventuale annullamento della richiesta di prestazione, o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articolo 46 e articolo 48, ai sensi del precedente articolo 52, comma 52.8;
- h) la data e l'ora corrispondenti al rinvio all'impresa distributrice della richiesta di prestazione, o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articolo 46 e articolo 48, di cui alla precedente lettera g);
- i) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento già concordato con il cliente finale;
- j) la data limite indicata dall'impresa distributrice per l'eventuale annullamento dell'appuntamento.

62.8 Il venditore registra:

- a) la data di messa a disposizione da parte dell'impresa distributrice dell'elenco dei clienti finali ai quali spettano gli indennizzi automatici;
- b) la data di ricevimento dell'indennizzo automatico da parte dell'impresa distributrice;
- c) la data di corresponsione dell'indennizzo a ciascun cliente finale ed il relativo ammontare.

### **Articolo 63**

#### *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

63.1 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella presente Sezione III, l'impresa distributrice:

- a) mantiene gli strumenti di cui al precedente Articolo 62, comma 62.1, continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
- c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

## **Articolo 64**

### *Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*

64.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'impresa distributrice comunica all'Autorità, per ciascuna tipologia di utenza, il numero totale di clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di comunicazione distinguendo tra clienti finali non alimentati in BP ed alimentati in BP, questi ultimi suddivisi per tipologia di utenza. Entro la stessa data e in modo contestuale, l'impresa distributrice con più di 5.000 clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento comunica le informazioni e i dati di cui ai successivi commi da 64.2 a 64.4. I dati relativi ai comuni per i quali è in corso il periodo di avviamento nell'anno di riferimento non devono essere comunicati.

Nel caso di superamento della soglia sopra indicata, i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di superamento della soglia. Nel caso di rientro al di sotto della soglia sopra indicata, la decadenza dei corrispondenti obblighi decorre dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di rientro al di sotto della soglia.

64.2 In relazione alle prestazioni di qualità commerciale regolate dalla presente Sezione III eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica per regione:

- a) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli specifici:
  - (i) il numero totale delle richieste di prestazioni;
  - (ii) il numero totale delle richieste di prestazioni, per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 58;
  - (iii) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 58, comma 58.1, lettera c);
- b) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione alla quale si applicano l'Articolo 52 e l'Articolo 54:
  - (i) il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui al precedente Articolo 52, comma 52.1;
  - (ii) il numero totale di appuntamenti posticipati di cui al precedente Articolo 54, comma 54.1;
  - (iii) il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui al precedente Articolo 52, comma 52.1, per i quali l'impresa distributrice non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il richiedente, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui al precedente Articolo 58;
  - (iv) il numero totale di appuntamenti posticipati di cui al precedente Articolo 54, comma 54.1, per i quali l'impresa distributrice non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il richiedente suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui al precedente Articolo 58;

- c) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli generali:
    - (i) il numero totale delle richieste di prestazioni;
    - (ii) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, classificando le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 58;
    - (iii) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 58, comma 58.1, lettera c).
- 64.3 In relazione alle prestazioni di cui agli articoli 46, 47, 48 e 49, eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica per regione:
- a) il numero totale di conferme delle richieste di verifica di cui agli articoli 46 e 48 e il numero totale di sostituzioni o ripristini di cui agli articoli 47 e 49;
  - b) il tempo medio effettivo delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 58, comma 58.1, lettera c);
  - c) il numero di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero di conferme delle richieste di verifica della pressione di fornitura, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa metrologica vigente per le prime e della normativa tecnica vigente per le seconde;
  - d) il tempo medio effettivo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura nei casi diversi da quelli di cui al comma 49.2.
- 64.4 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 59, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica, per ogni tipologia di utenza, per ogni livello specifico di qualità e per regione:
- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti, al netto di quelli di cui all'articolo 62.5
  - b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti, al netto di quelli di cui all'articolo 62.5;
- 64.5 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.
- 64.6 Nel caso di rettifica dei dati comunicati ai sensi del presente articolo, l'impresa distributrice invia all'Autorità una richiesta scritta di rettifica dei dati. La richiesta deve essere inviata mediante gli strumenti messi a disposizione dall'Autorità:
- a) nel periodo che intercorre dal 1° maggio al 31 maggio di ogni anno;
  - b) fornendo evidenza dei dati che vengano modificati ed adeguata motivazione.

- 64.7 Fatte salve le previsioni di cui alla legge n. 481/95, l'Autorità comunicherà al soggetto interessato entro il 30 giugno di ogni anno l'eventuale autorizzazione alla rettifica.

## **Articolo 65**

### *Informazioni delle imprese distributrici ai richiedenti*

- 65.1 In occasione della richiesta di prestazioni di qualità commerciale del servizio di distribuzione soggette a livelli specifici di qualità da parte di richiedenti, che non siano venditori, l'impresa distributrice fornisce ai richiedenti informazioni per quanto concerne i livelli specifici, le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi livelli. L'impresa distributrice fornisce tali informazioni ai venditori in occasione della prima richiesta di prestazione per conto del cliente finale e, successivamente, almeno una volta all'anno ed in occasione di ogni eventuale aggiornamento dei livelli specifici e/o dei livelli generali e/o degli indennizzi automatici.
- 65.2 In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità l'impresa distributrice comunica al richiedente il codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 62, comma 62.2, lettera a).
- 65.3 L'impresa distributrice, nel caso di richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi, comunica al richiedente, in occasione della richiesta, i dati necessari per la predisposizione del preventivo di cui all'Articolo 40, comma 40.5.
- 65.4 L'impresa distributrice pubblica nel proprio sito internet i dati necessari per la predisposizione su richiesta di un richiedente del preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi di cui all'Articolo 40, comma 40.5.

## **Articolo 66**

### *Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'impresa distributrice*

- 66.1 Qualora l'impresa distributrice definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard non possono essere peggiorativi di quelli definiti dall'Articolo 56 e dall'Articolo 57, e possono riguardare anche prestazioni non previste dalla presente RQDG.
- 66.2 Qualora l'impresa distributrice definisca standard specifici di qualità commerciale ai sensi del comma 66.1, a tali standard in caso di mancato rispetto corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore, per ciascuna tipologia di utenza, a quella definita dall'Articolo 59.
- 66.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'impresa distributrice, sia degli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 62, di comunicazione all'Autorità di cui all'Articolo 64, e di informazione di cui all'Articolo 65, l'impresa distributrice che definisce propri standard di qualità fa

riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dall'Articolo 56 e dall'Articolo 57.

- 66.4 L'impresa distributrice che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui all'Articolo 64, comma 64.1.



## **SEZIONE IV**

### **VERIFICA DEI DATI DI QUALITÀ**

#### ***Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità***

##### **Articolo 67**

##### ***Ambito di applicazione***

- 67.1 La presente Sezione IV:
- a) definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità comunicati dalle imprese distributrici all'Autorità in attuazione di quanto previsto dalla presente RQDG;
  - b) si applica alle imprese distributrici tenute all'attuazione della presente RQDG.
- 67.2 L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti dalla presente Sezione IV, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dalle imprese distributrici ai fini del rispetto delle disposizioni della presente RQDG.
- 67.3 E' fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti delle imprese distributrici per l'irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dalla presente RQDG sulla base degli elementi raccolti nei controlli di cui al precedente comma, dei controlli effettuati con la metodologia definita dalla presente Sezione IV o degli ulteriori controlli di cui all'Articolo 77, comma 77.5.

##### **Articolo 68**

##### ***Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità***

- 68.1 Il controllo dei dati di qualità riguarda gli eventi di sicurezza e/o le prestazioni di qualità commerciale del servizio gas.
- 68.2 Gli eventi di sicurezza del servizio gas, oggetto di un controllo dei dati di qualità, sono:
- a) le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'Articolo 10;
  - b) le dispersioni localizzate;
  - c) le misure effettuate del potenziale di protezione catodica per impianti di distribuzione con parti di rete in acciaio;
  - d) le misure effettuate del grado di odorizzazione del gas.
- 68.3 Le prestazioni di qualità commerciale del servizio gas, oggetto di un controllo dei dati di qualità, sono tutte le prestazioni di qualità commerciale del servizio

gas che richiedono o meno un appuntamento con il cliente finale compreso il tempo di raccolta della misura di cui all'Articolo 53.

68.4 L'Autorità comunica all'impresa distributrice, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità con un preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi; nella comunicazione vengono indicati:

- a) gli eventi di sicurezza e/o le prestazioni di qualità commerciale oggetto del controllo;
- b) l'anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità;
- c) per quali impianti di distribuzione e/o per quali province viene effettuato il controllo dei dati di qualità.

68.5 L'impresa distributrice, entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al comma precedente, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all'Autorità via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità.

68.6 In sede di controllo l'impresa distributrice fornisce su supporto elettronico:

- a) relativamente agli eventi di sicurezza oggetto del controllo:
  - (i) per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'Articolo 10, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M;
  - (ii) per le dispersioni localizzate, un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N;
  - (iii) per le misure del potenziale di protezione catodica per impianti di distribuzione con parti di rete in acciaio, un elenco contenente per ogni misura del potenziale di protezione catodica i campi indicati in tabella O;
  - (iv) per le misure del grado di odorizzazione del gas, un elenco contenente per ogni misura del grado di odorizzazione i campi indicati in tabella P;
- b) relativamente alle prestazioni di qualità commerciale oggetto del controllo un elenco contenente per ogni richiesta di prestazione i campi indicati nelle tabelle Q e R e, in relazione al tempo di raccolta della misura di cui all'Articolo 53, un elenco contenente per ogni tentativo i campi indicati nella tabella R1.

Gli elenchi di cui sopra sono acquisiti dall'Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità. Dagli elenchi di cui sopra, ciascuno dei quali costituisce la popolazione dei relativi eventi di sicurezza e/o delle relative prestazioni di qualità commerciale, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di eventi di sicurezza e/o di prestazioni di qualità commerciale da sottoporre al controllo dei dati di qualità.

68.7 L'impresa distributrice che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma entro un tempo massimo fissato in 4 (quattro) ore dall'avvio delle attività ispettive, entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di completamento del

controllo comunica all'Autorità le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.

- 68.8 I numeri degli eventi di sicurezza e/o delle prestazioni di qualità commerciale riportati negli elenchi di cui al comma 68.6 devono essere coerenti con i relativi dati comunicati dall'impresa distributrice all'Autorità. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze l'impresa distributrice dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all'Articolo 77 sarà il più elevato tra quello comunicato dall'impresa distributrice all'Autorità e quello fornito in sede di controllo.

Tabella M – Campi dell'elenco pronto intervento

						Classificazione richiesta di pronto intervento					Inizio Pronto intervento		Effettivo intervento sul luogo	
N. Progr.	Tipologia prestazione (indicare Pronto intervento)	Codice richiesta	Tempo effettivo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (min)	Tipologia di pronto intervento (1=sull'impianto di distribuzione; 2=a valle del punto di consegna)	Mancato rispetto livello generale (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente finale o terzi /3=per causa impresa distributrice)	Dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura	Interruzione della fornitura di gas	Irregolarità della fornitura di gas	Danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersione	Dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dall'impresa distributrice o di proprietà di quest'ultima	Data chiamata telefonica (gg/mm/aa)	Ora inizio conversazione (hh:mm:sec)	Data di arrivo del personale (gg/mm/aa)	Ora di arrivo (hh:mm)

Tabella N – Campi dell'elenco dispersioni

N. Progr.	Origine della localizzazione della dispersione (1 a seguito di ispezioni programmate; 2 segnalazione di terzi se non da personale di impresa distributrice, 3 segnalazioni di terzi se da personale di impresa distributrice)	Codice univoco della dispersione	Data di localizzazione della dispersione (gg/mm/aa)	Luogo ove è stata localizzata la dispersione	Riferimenti cartografici del luogo della dispersione in caso di dispersione su rete	Classificazione della dispersione (1 per A1; 2 per A2; 3 per B; 4 per C)	Tipologia di pressione del punto di localizzazione (1 AP/MP; 2 BP)	Tipologia di impianto del punto di localizzazione (1 rete; 2 derivazione utenza interrata; 3 derivazione utenza aerea; 4 gruppo di misura)	Data di eliminazione della dispersione (gg/mm/aa)
-----------	---	----------------------------------	---	--	---	--	--	--	---

Tabella O – Campi dell'elenco protezione catodica

N. Progr.	Modalità di effettuazione delle misure (TLS telesorveglianza, OP operatore)	Codice univoco del punto di misura	Data di effettuazione della misura (gg/mm/aa)	Esito del controllo del potenziale (1 conforme; 2 non conforme)
-----------	---	------------------------------------	---	---

Tabella P – Campi dell'elenco odorizzazione

N. Progr.	Codice univoco del punto di misura	Data di effettuazione della misura (gg/mm/aa)	Esito del controllo del grado di odorizzazione (1 conforme; 2 non conforme)
-----------	------------------------------------	---	---

Tabella Q – Campi dell'elenco di prestazioni di qualità commerciale

						Atto autorizzativo		Sospensione					
N. Progr.	Tipologia prestazione (ad esempio: Preventivazione per esecuzione di lavori semplici)	Codice di rintracciabilità richiesta prestazione	Tipologia utenza (1 = fino alla classe G 6 compresa/ 2 = dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa/ 3 = dalla classe G 40 compresa )	PDR	Data ricevimento richiesta prestazione (gg/mm/aa)	Data richiesta atto autorizzativo richiesto per ultimo (gg/mm/aa)	Data ottenimento atto autorizzativo ottenuto per ultimo (gg/mm/aa)	Data inizio sospensione (gg/mm/aa)	Data fine sospensione (gg/mm/aa)	Data esecuzione prestazione (gg/mm/aa)	Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente finale o terzi/3=per causa impresa distributrice)	Tempo effettivo rilevato come da Articolo 55 (cifra intera)	Ammontare indennizzo corrisposto (euro/00)

Tabella R – Campi dell'elenco di prestazioni di qualità commerciale con appuntamento

		Appuntamento			Appuntamento posticipato		Appuntamento effettivo			
N. Progr.	Codice di rintracciabilità richiesta prestazione	Codice app.	Data proposta dall'impresa distributrice per l'appuntamento (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità proposta dall'impresa distributrice (hh:mm)	Data proposta dal richiedente per l'appuntamento con l'impresa distributrice (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità proposta dal richiedente (hh:mm)	Data appuntamento effettivo (gg/mm/aa)	Ora o fascia di puntualità effettiva (hh:mm)	Mancato rispetto livello specifico di riferimento (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente finale o terzi/3=per causa impresa distributrice)	Ammontare indennizzo corrisposto (euro/00)

*Tabella R1 – Campi dell’elenco di prestazioni di qualità commerciale relative alla raccolta della misura*

<b>Partita IVA esercente la vendita</b>	<b>Mese di competenza</b>	<b>Codice pdr</b>	<b>Matricola misuratore</b>	<b>Matricola convertitore</b>	<b>Accessibilità</b>	<b>Fasce consumo</b>	<b>Data</b>	<b>Totalizzatore misuratore</b>	<b>Totalizzatore convertitore</b>	<b>Esito tentativo raccolta</b>	<b>Diritto a indennizzo</b>	<b>Cause di mancata raccolta</b>	<b>Modalità alternativa di raccolta</b>	<b>Ammontare indennizzo corrisposto (euro/00)</b>
---	-------------------------------	-----------------------	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------	--------------------------	-------------	-------------------------------------	---------------------------------------	---	-------------------------------------	--	---	---

## ***Titolo II – Validazione e verifica di conformità dei dati di qualità***

### **Articolo 69**

#### ***Validazione dei dati***

- 69.1 In tabella S sono indicati gli elementi, per gli eventi di sicurezza e per le diverse tipologie di prestazioni di qualità commerciale, in assenza dei quali l'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale esaminato/a viene classificato/a non valido/a.

*Tabella S – Elementi di validazione*

		<b>Elementi indispensabili per la validazione</b>
Sicurezza del servizio gas		Rapporto di effettuazione dell'evento di sicurezza
Qualità commerciale del servizio gas	Richiesta di preventivo	Copia del preventivo
	Prestazione soggetta ad indennizzo automatico diversa dalla richiesta di preventivo	Copia della documentazione (anche informatica) attestante l'esecuzione della prestazione
	Richiesta di esecuzione di lavori complessi	
	Richiesta di verifica del gruppo di misura o della pressione di fornitura	Copia del resoconto della verifica
	Reclami scritti o richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata
	Raccolta misura	Compilazione Appendice 1 TIVG

- 69.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma non riportino il codice univoco dell'evento di sicurezza o il codice di rintracciabilità della prestazione di qualità commerciale oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall'impresa distributrice, i relativi eventi o le relative prestazioni vengono classificati non validi. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall'impresa distributrice è fatta salva la facoltà per l'impresa distributrice di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del codice riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca dell'evento di sicurezza o della prestazione di qualità commerciale.

## **Articolo 70**

### *Criteri di conformità dei dati validi*

70.1 Ogni evento di sicurezza o prestazione di qualità commerciale classificato/a come valido/a secondo quanto disposto dall'Articolo 69, comma 69.1, viene sottoposto a verifica di conformità mediante uno o più dei seguenti criteri:

- corrispondenza;
- completezza;
- correttezza dell'indennizzo;
- documentabilità delle cause;
- esattezza del tempo.

L'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificato/a come non conforme.

70.2 Gli eventi di sicurezza classificati validi secondo quanto disposto dall'Articolo 69, comma 69.1 sono sottoposti:

- a) alla verifica in sequenza dei criteri di corrispondenza, documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del tempo massimo di 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 58, comma 58.1, lettere a) e b)) ed esattezza del tempo di effettuazione della prestazione nel caso di chiamata telefonica per pronto intervento per la quale sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti;
- b) alla verifica del solo criterio di corrispondenza nel caso di:
  - (i) dispersioni localizzate a seguito di ispezioni della rete;
  - (ii) dispersioni localizzate a seguito di segnalazioni di terzi;
  - (iii) misure del potenziale di protezione catodica;
  - (iv) misure del grado di odorizzazione del gas.

70.3 Le prestazioni di qualità commerciale classificate valide secondo quanto disposto dall'Articolo 69, comma 69.1 sono sottoposte:

- a) nel caso di richiesta di preventivo, alla verifica in sequenza dei criteri di:
  - (i) corrispondenza;
  - (ii) completezza;
  - (iii) correttezza dell'indennizzo automatico (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 58, comma 58.1, lettera c));
  - (iv) documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 58, comma 58.1, lettere a) e b));
  - (v) esattezza del calcolo del tempo di effettuazione della prestazione (solo se la prestazione è effettuata entro il tempo indicato dallo standard);
- b) nel caso di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo vale quanto definito alla precedente lettera a), con la sola esclusione della verifica di completezza.



## **Articolo 71**

### *Verifica di corrispondenza*

- 71.1 La verifica di corrispondenza accerta, per l'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale esaminato/a, la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dall'impresa distributrice di cui al comma 68.6 e i documenti operativi di riscontro.

## **Articolo 72**

### *Verifica di completezza*

- 72.1 Il criterio di completezza si applica esclusivamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi di cui all'Articolo 40.
- 72.2 La verifica di completezza accerta, per la richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi esaminata, la completezza delle informazioni fornite ai richiedenti previste dall'Articolo 40, comma 40.2; la verifica non ha esito positivo qualora il preventivo risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dall'Articolo 40, comma 40.2, dalla lettera a) alla lettera j), nel caso in cui sia possibile eseguire i lavori richiesti, o il dato indicato dall'Articolo 40, comma 40.2, lettera k), nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti.

## **Articolo 73**

### *Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico*

- 73.1 Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica esclusivamente alle prestazioni di qualità commerciale soggette a livelli specifici di cui all'Articolo 56 o definiti dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 66.
- 73.2 La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico, per la prestazione di qualità commerciale esaminata, accerta che l'impresa distributrice abbia correttamente provveduto al pagamento al richiedente dell'indennizzo automatico, ove dovuto; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:
- importo corrisposto al richiedente diverso da quello previsto dall'Articolo 59, comma 59.2, o dall'Articolo 59, comma 59.4, per la tipologia di utenza alla quale si riferisce la prestazione esaminata, solo se a svantaggio del cliente finale;
  - importo pagato al richiedente non maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'Articolo 59, comma 59.2 o dall'Articolo 59, comma 59.4;
  - importo non corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'Articolo 61, comma 61.3.

## **Articolo 74**

### *Verifica di documentabilità delle cause*

- 74.1 Il criterio di documentabilità delle cause si applica esclusivamente alle chiamate telefoniche per pronto intervento di cui all'Articolo 10 e alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livello specifico di cui all'Articolo 56 o soggette a livello generale di cui all'Articolo 57 o definiti dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 66.
- 74.2 La verifica di documentabilità delle cause accerta, per la chiamata telefonica per pronto intervento o per la prestazione di qualità commerciale esaminata, che l'impresa distributrice abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto dei livelli specifici e generali riconducibili alle cause indicate dall'Articolo 58, comma 58.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:
- per le cause indicate dall'Articolo 58, comma 58.1, lettere a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
  - per le cause indicate dall'Articolo 58, comma 58.1, lettere b) in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il cliente finale o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale.

## **Articolo 75**

### *Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione*

- 75.1 Il criterio di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione si applica esclusivamente alle chiamate telefoniche per pronto intervento di cui all'Articolo 10 per le quali sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti e alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livelli specifici di cui all'Articolo 56 o soggette a livelli generali di cui all'Articolo 57 o definiti dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 66 per le quali sia stato rispettato il relativo livello specifico o generale.
- 75.2 La verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione accerta, per la chiamata telefonica per pronto intervento o per la prestazione di qualità commerciale esaminata, la correttezza del tempo riportato nel relativo elenco fornito dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 68 comma 68.6 rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.
- 75.3 Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la chiamata telefonica per pronto intervento o la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.
- 75.4 Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione della prestazione di qualità commerciale evidenzia un mancato rispetto del relativo livello specifico di cui all'Articolo 56 o definito dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 66 o un superamento del tempo massimo previsto dal relativo livello generale di cui all'Articolo 57 o definito dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 66, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme. Nel caso di prestazione soggetta a livello specifico, l'impresa

distributrice provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico al richiedente secondo quanto previsto all'Articolo 61.

- 75.5 Qualora il ricalcolo del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento evidenzi il superamento del tempo massimo di 60 minuti, la chiamata per pronto intervento esaminata viene classificata come non conforme.

### ***Titolo III – Stima degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi***

#### **Articolo 76**

##### *Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*

- 76.1 Al termine di ogni controllo dei dati di qualità presso l'impresa distributrice, tra gli eventi di sicurezza o le prestazioni di qualità commerciale esaminati sono individuati/e, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 69 e dall'Articolo 70:
- a)  $n_1$  eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi/e;
  - b)  $n_2$  eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non conformi.
- 76.2 A partire da  $n_1$  o da  $n_2$  di cui al precedente comma, dalla dimensione  $n$  del campione e dalla dimensione  $N$  della popolazione da cui è stato estratto, vengono stimati mediante un modello statistico il numero degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi/e e il numero degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non conformi per la popolazione di riferimento:
- a)  $N_1$  numero degli eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi/e;
  - b)  $N_2$  numero degli eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non conformi.

Il modello statistico di cui sopra stima  $N_1$  e  $N_2$  per mezzo dell'estremo inferiore di un intervallo di confidenza destro di livello  $1-\alpha$  pari al 95%. Lo stimatore  $N_i$  è determinato dalla formula seguente:

$$N_i = \min\{M \in [0, N] : P_M(X \geq n_i) > 0,05\}$$

dove  $X$  è una variabile aleatoria ipergeometrica di parametri  $N, M, n$ .

Il programma di calcolo utilizzato per le elaborazioni che implementano il modello statistico di cui sopra è reso disponibile nel sito internet dell'Autorità.

***Titolo IV– Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi***

**Articolo 77**

***Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale stimati non validi e non conformi***

- 77.1 Per ciascuno degli  $N_1$  e degli  $N_2$  determinati con la metodologia di cui all'Articolo 76, comma 76.2, l'impresa distributrice è tenuta al pagamento delle seguenti penalità unitarie:
- a) per ogni  $N_1$ , una penalità unitaria pari a euro 1.000 (mille);
  - b) per ogni  $N_2$ , una penalità unitaria pari a euro 400 (quattrocento).
- 77.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico dell'impresa distributrice, sono definite le seguenti franchigie:
- a) per  $N_1$ , una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;
  - b) per  $N_2$ , una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di  $N_1$ .
- 77.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico dell'impresa distributrice è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al comma 77.1, moltiplicate per i corrispondenti  $N_1$  ed  $N_2$ , determinati con la metodologia di cui all'Articolo 76, comma 76.2, e diminuiti delle franchigie di cui al comma 77.2.
- 77.4 Qualora l'impresa distributrice intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità, lo stesso, entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal comma 77.3, alla Cassa, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. L'impresa distributrice non è tenuta al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro 1.000 (mille). L'impresa distributrice comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.
- 77.5 Qualora l'impresa distributrice non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità, lo comunica all'Autorità entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso l'impresa distributrice:
- a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i 120 giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali

dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nella presente RQDG in relazione all'impianto di distribuzione o alla provincia per i quali è stato effettuato il controllo dei dati di qualità;

- b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva calcolata ai sensi del precedente comma.

L'ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall'Autorità con un preavviso minimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

### **Articolo 78**

*Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale riscontrati non validi o non conformi*

- 78.1 Qualora in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 77, comma 77.5, siano riscontrati eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale classificati come non validi e/o non conformi in base a quanto disposto dall'Articolo 69 e dall'Articolo 70, l'impresa distributrice è tenuta al pagamento delle penalità unitarie definite dall'Articolo 77, comma 77.1.
- 78.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico dell'impresa distributrice si tiene conto delle franchigie definite dall'Articolo 77, comma 77.2.
- 78.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico dell'impresa distributrice è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al comma 78.1, moltiplicate per i corrispondenti numeri di eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale riscontrati in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 77, comma 77.5 e classificati come non validi/e o non conformi, tenuto conto delle franchigie di cui al comma 77.2, con arrotondamento al numero intero superiore. L'impresa distributrice non è tenuta al pagamento della penalità qualora l'ammontare complessivo della penalità sia inferiore a euro 1.000 (mille).
- 78.4 Fatto salvo quanto disposto dal precedente comma, l'impresa distributrice è tenuta al pagamento della penalità complessiva alla Cassa entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito dell'ulteriore controllo di cui all'Articolo 77, comma 77.5, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. L'impresa distributrice comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

## **SEZIONE V**

### **PERFORMANCE DEL SERVIZIO DI MISURA DEL GAS NATURALE**

#### ***Titolo I – Monitoraggio e pubblicazione comparativa***

##### **Articolo 79**

##### ***Ambito di applicazione***

- 79.1 Il presente titolo si applica a tutte le imprese di distribuzione del gas naturale con riferimento ad ogni punto di riconsegna attivo per l'intero anno di riferimento.

##### **Articolo 80**

##### ***Informazioni oggetto di valutazione della performance del servizio di misura***

- 80.1 Ai fini delle disposizioni di cui alla presente sezione si utilizzano le informazioni di cui a:
- a) articoli 53, 59, 62, commi 62.5 e 62.6, e 64 della presente RQDG;
  - b) articoli 14, 15 e Appendice 1 del TIVG;
  - c) articolo 14 della deliberazione n. 138/04.
- 80.2 Ai fini delle disposizioni di cui alla presente Sezione V si utilizzano le definizioni dei provvedimenti citati al precedente comma.

##### **Articolo 81**

##### ***Obblighi di comunicazione all'Autorità***

- 81.1 Entro il 30 giugno 2014 in riferimento agli anni 2012 e 2013 distintamente, entro il 30 giugno 2015 in riferimento all'anno 2014 ed entro il 30 giugno 2016 in riferimento all'anno 2015, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare all'Autorità:
- a) per ogni fascia di consumo di cui al comma 14.1 del TIVG, distintamente per misuratori in servizio ai sensi della deliberazione 631/2013/R/gas e per misuratori non in servizio ai sensi della medesima deliberazione, il numero di punti di riconsegna:
    - i. con misuratore accessibile;
    - ii. con misuratore parzialmente accessibile;
    - iii. con misuratore non accessibile;
    - iv. i cui misuratori in corso d'anno sono passati da accessibili a parzialmente accessibili o non accessibili;
    - v. i cui misuratori non hanno avuto almeno una lettura effettiva nei due anni precedenti quello di comunicazione;
  - b) per ogni fascia di consumo di cui al comma 14.1 del TIVG, il numero di tentativi di raccolta, distintamente per misuratori in servizio ai sensi della

deliberazione 631/2013/R/gas e per misuratori non in servizio ai sensi della medesima deliberazione:

- i. andati a buon fine relativi a punti di riconsegna con misuratore accessibile;
  - ii. andati a buon fine relativi a punti di riconsegna con misuratore parzialmente accessibile;
  - iii. andati a buon fine relativi a punti di riconsegna con misuratore non accessibile;
  - iv. non andati a buon fine relativi a punti di riconsegna con misuratore accessibile, distintamente per le cause di cui al comma ex 49.1 di cui al presente provvedimento;
  - v. non andati a buon fine relativi a punti di riconsegna con misuratore parzialmente accessibile, distintamente per le cause di cui al comma ex 49.1 di cui al presente provvedimento;
  - vi. non andati a buon fine relativi a punti di riconsegna con misuratore non accessibile, distintamente per le cause di cui al comma ex 49.1 di cui al presente provvedimento;
- c) limitatamente ai misuratori accessibili e per ogni fascia di consumo di cui al comma 14.1 del TIVG, distintamente per misuratori in servizio ai sensi della deliberazione 631/2013/R/gas e per misuratori non in servizio ai sensi della medesima deliberazione:
- i. il numero totale degli indennizzi corrisposti, relativi allo standard di cui all'articolo 62.5;
  - ii. l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti relativi allo standard di cui all'articolo 62.5;
- d) per ogni mese solare, il numero di punti di riconsegna i cui dati di misura sono stati messi a disposizione del venditore, distintamente per quelli con lettura effettiva e quelli con lettura stimata, distintamente per misuratori in servizio ai sensi della deliberazione 631/2013/R/gas e per misuratori non in servizio ai sensi della medesima deliberazione:
- i. entro il tempo di cui al comma 15.2, lettera a) del TIVG;
  - ii. oltre il tempo di cui al comma 15.2, lettera a) del TIVG;
  - iii. entro il tempo di cui al comma 15.2, lettera b) del TIVG;
  - iv. oltre il tempo di cui al comma 15.2, lettera b) del TIVG;
- e) per ogni fascia di consumo di cui al comma 14.1 del TIVG, distintamente per i punti di riconsegna con misuratore accessibile, con misuratore parzialmente accessibile e con misuratore non accessibile, distintamente per misuratori in servizio ai sensi della deliberazione 631/2013/R/gas e per misuratori non in servizio ai sensi della medesima deliberazione, e con riferimento al comma 14.10 della deliberazione n. 138/04:
- i. il numero di *switching* non andati a buon fine;
  - ii. il numero di *switching* andati a buon fine con lettura effettiva;
  - iii. il numero di *switching* andati a buon fine con lettura stimata.

## **Articolo 82**

### *Pubblicazione comparativa*

- 82.1 L'Autorità effettua la pubblicazione comparativa dei dati di cui al presente titolo relativi ad anni compresi tra il 2012 ed il 2015.

**SEZIONE VI**  
**DISPOSIZIONI TRANSITORIE**

*Titolo I – Disposizioni transitorie*

**Articolo 83**  
*Disposizioni transitorie*

- 83.1 Per le imprese distributrici di gas naturale la disposizione di cui al comma 12.1, lettera e), entra in vigore il 1° gennaio 2015.
- 83.2 Gli articoli 39, 49 e 50, ed i commi 43.2 e 44.2 entrano in vigore il 1° gennaio 2015. In materia di tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni, rimangono in vigore sino al 31 dicembre 2014 le disposizioni di cui agli articoli 43 e 48, tabella I, quinta riga, di cui all'allegato A alla deliberazione 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08.
- 83.3 Il comma 55.3 si applica sino al 30 giugno 2014.