

DCO 19/08

**ORIENTAMENTI FINALI PER LA REGOLAZIONE DELLA
QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA
DEL GAS NEL III PERIODO DI REGOLAZIONE
(2009-2012)**

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 21 luglio 2008

Premessa

In questo documento Anigas illustra le proprie osservazioni alle proposte che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito Autorità) ha formulato nel secondo documento di consultazione DCO 19/08 in materia di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas (di seguito DCO 19/08).

OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Questo documento segue quello che Anigas ha già trasmesso all'Autorità in data 7 aprile 2008 in risposta a primo DCO 1/08.

Inoltre Anigas concorda con la volontà espressa dall'Autorità di rendere obbligatorio il sistema di incentivi e penalità per i recuperi di sicurezza. Nel contempo si sottolinea la necessità che l'obbligatorietà del nuovo sistema di incentivi e penalità sia introdotta in maniera graduale.

Anche per quanto riguarda la qualità commerciale, Anigas sottolinea la necessità di prevedere una gradualità nell'implementazione degli ulteriori obiettivi di qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas al fine di permettere agli operatori un adeguamento dei sistemi e delle procedure alle numerose iniziative di miglioramento proposte nel presente documento di consultazione.

RISPOSTE AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

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

Riduzione del numero delle dispersioni di gas sulle reti

Spunto di consultazione Q.1: ambito provinciale di esercente per la misura dei recuperi di sicurezza

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di ambito provinciale di esercente per la misura dei recuperi di sicurezza? Se no, per quali motivi?

Anigas, concordando con l'Autorità che propone l'ambito provinciale di esercente per la misura dei recuperi di sicurezza quale livello di aggregazione dei dati, ritiene che questo obiettivo debba comunque avvenire in seguito ad un necessario periodo di sperimentazione al fine di avere il tempo sufficiente per poter raccogliere ed elaborare dati e informazioni omogenei relativi alla nuova ripartizione territoriale. A tal fine Anigas sottolinea la necessità di prevedere un periodo di due anni nel quale l'adesione al sistema di incentivi/penali a livello provinciale sia mantenuta volontaria.

Anigas propone inoltre di considerare, per attribuire l'impianto all'ambito provinciale di esercente, il numero dei Punti di Riconsegna invece che i volumi immessi dalle REMI e si motiva questa alternativa in quanto il PdR è l'elemento sul quale impostare il meccanismo premi/penali ed inoltre l'ubicazione della REMI non è sempre rappresentativa della localizzazione dell'impianto.

Si precisa, inoltre, che l'individuazione degli ambiti provinciali di esercente dovrebbe essere svolta solamente una volta, all'inizio del periodo regolatorio, e non aggiornata e modificata all'inizio di ogni anno, a meno di quelle province oggetto di acquisizioni o perdite di concessioni.

Spunto di consultazione Q.2: obblighi di servizio ed innalzamento del Qmax

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di obblighi di servizio e di innalzamento del Qmax? Se no, per quali motivi?

Tenuto conto della importanza assunta dal tema delle dispersioni, Anigas ritiene opportuno innalzare il valore del Qmax allo scopo di incentivare ulteriormente l'attività di riduzione delle dispersioni.

Anigas osserva che per quanto riguarda il comma c) del punto 4.14 sia opportuno definire chiaramente la base temperale di esclusione relativa agli esiti dei controlli. Si ritiene opportuno prevedere tale esclusione in riferimento all'anno in cui è emersa la mancata o insufficiente odorizzazione.

Spunto di consultazione Q.3: Livello obiettivo

***Condividete le proposte dell'Autorità in materia di fissazione del livello obiettivo?
Se no, per quali motivi?***

Anigas condivide l'unico valore del livello obiettivo pari a 7,5.

Spunto di consultazione Q.4: Livelli di partenza e tasso annuo di miglioramento

Condividete le proposte dell’Autorità in materia di livelli di partenza e di tasso annuo di miglioramento? Se no, per quali motivi?

Anigas condivide in generale i livelli di partenza e di tasso annuo di miglioramento.

In merito all’anno di riferimento da adottare per la determinazione dei livelli di partenza su base provinciale, si ritiene più opportuno definire un riferimento temporale più ampio (si propone ad esempio sulla base degli ultimi 3 anni) tale da assicurare un valore di partenza più rappresentativo del reale livello dell’impianto. Il riferimento ad un anno unico quale valore di partenza potrebbe infatti comportare effetti quali, per esempio, l’attribuzione di penali ad esercenti che benché abbiano avuto un miglioramento nella gestione ordinaria da un anno all’altro.

Spunto di consultazione Q.5: Livello di riferimento

Condividete le proposte dell’Autorità in materia di livello di riferimento? Se no, per quali motivi?

Anigas condivide il livello di riferimento proposto.

Spunto di consultazione Q.6: Gradualità di passaggio dall’adesione volontaria al sistema obbligatorio di incentivi/penalità per recuperi di sicurezza

Condividete la proposta dell’Autorità in tema di gradualità di passaggio dall’adesione volontaria al sistema obbligatorio di incentivi/penalità per recuperi di sicurezza? Se no, per quali motivi? Condividete la proposta dell’Autorità in tema di franchigia e di tetti massimi agli incentivi ed alle penalità? Se no, per quali motivi?

A seguito di una attenta valutazione dei possibili rischi connessi al meccanismo di gradualità proposto dall’Autorità, Anigas ribadisce quanto esposto in risposta al DCO 1/08.

Anigas ribadisce infatti che ritiene opportuno un periodo di sperimentazione di due anni dei nuovi meccanismi incentivanti, così come modificati dalle proposte formulate nel DCO 1)/08, per valutare eventuali correttivi agli algoritmi di calcolo e, a maggior ragione, della nuova procedura di calcolo delle penalità (non ancora sperimentata).

Anigas propone che nel periodo transitorio siano in ogni caso resi obbligatori a tutti i distributori (con l’eventuale esclusione per i primi due anni dei soli distributori con numero di clienti finali forniti inferiore a 50.000) i prerequisiti previsti per l’accesso al meccanismo

di cui all'articolo n. 33 della delibera n. 168/04 anche per omogeneizzare l'attività dei distributori.

Inoltre durante il citato periodo transitorio, tutti i distributori a livello di ambito provinciale dovrebbero poter accedere volontariamente ai meccanismi degli incentivi/penalità e nel caso di adesione con obbligatorietà per tutti gli impianti gestiti e per entrambe le tipologie (odorizzazione e dispersioni).

Infine Anigas evidenzia la necessità che vengano previsti criteri premianti e non penalizzanti per il distributore che abbia già raggiunto livelli di sicurezza elevati e che mantiene elevato il livello di sicurezza (da non confondere con l'*over-quality*). Questo al fine di non penalizzare i distributori che abbiano già, antecedentemente all'entrata in vigore del sistema incentivante, garantito elevati livelli di sicurezza.

Anigas propone pertanto di introdurre opportune fasce per differenziare i miglioramenti/peggioramenti in base ai livelli effettivi di partenza del singolo distributore rispetto il nuovo livello obiettivo.

In tal senso si propone di definire una prima fascia rispetto a valori con un livello di partenza inferiore a 7,5 e una o più fasce per valori caratterizzati da livelli di partenza superiori a 7,5. L'applicazione, nel caso di miglioramenti, di moltiplicatori decrescenti rispetto alla fasce (maggiori per le fasce con valori inferiori o comunque prossimi a 7,5) e viceversa, nel caso di peggioramenti, di moltiplicatori crescenti, dovrebbe incentivare maggiormente quei distributori che partono da livelli migliori ed in particolare quelli che si attestano a livelli inferiori o prossimi al livello obiettivo.

Inoltre Anigas ribadisce ed evidenzia la necessità di premiare anche il mantenimento di livelli al di sotto del livello obiettivo. Un operatore in grado di mantenere livelli di eccellenza oltre a non dover subire penali dovrebbe essere incentivato per la conferma di livelli di performance già più elevati.

Spunto di consultazione Q.7: Valorizzazione economica degli incentivi/penalità relativi alle dispersioni

Condividete la proposta dell'Autorità in tema di valorizzazione economica degli incentivi/penalità relativi alle dispersioni? Se no, per quali motivi?

Anigas ritiene accettabile, come già espresso in risposta al DCO 1/08, un valore convenzionale minimo annuo non inferiore ai 150 euro all'anno per cliente finale allacciato (VAL_{CONV}).

Spunto di consultazione Q.8: Procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive relative agli incentivi/penalità

Condividete la procedura proposta per la verifica delle dispersioni? Se no, per quali motivi?

Per quanto riguarda la procedura di verifica proposta nel DCO 19/08, Anigas ribadisce che non si è tenuto conto che attualmente molti sistemi non sono strutturati per un'agevole estrazione delle registrazioni vocali così come, in modo particolare per le chiamate "non pertinenti" il servizio di "Pronto Intervento"; infatti questa tipologia di chiamate non danno origine a interventi tecnici e quindi non sono riferibili all'impianto di distribuzione.

L'elenco delle registrazioni vocali delle telefonate ricevute può essere suddiviso per singolo impianto solo per quanto riguarda quelle pertinenti l'attività di "Pronto intervento"; tutte le chiamate "non pertinenti" possono essere riscontrate solo in forma aggregata, non suddivise per impianto, e senza un elenco riepilogativo.

Anigas propone che differire al secondo anno del periodo di regolazione esclusivamente per le registrazioni telefoniche l'implementazione di questa parte della procedura.

Inoltre Anigas ritiene opportuno prevedere, in riferimento al processo di attribuzione di eventuali "non congruità", una distinzione tra i casi di "non congruità" dovuti all'assenza di adeguata documentazione operativa attestante la tipologia di intervento effettuata, e i casi, meno impattanti, di "non congruità" dovuti all'errata attribuzione della corretta tipologia di segnalazione alle chiamate di pronto intervento.

Spunto di consultazione Q.9: Effetti economici delle verifiche ispettive relative agli incentivi/penalità

Condividete le proposte sugli effetti economici delle verifiche ispettive relative agli incentivi/penalità? Se no, per quali motivi?

Anigas condivide in generale la proposta.

Non condivide tuttavia il fatto che per una qualsiasi manchevolezza tecnica (punto 4.48 e 4.50 del DCO 19/08), anche relativa ad un piccolo impianto ed eventualmente di lieve entità, possano essere azzerati gli incentivi di tutta la provincia.

Si propone quindi un sistema di franchigie analogo a quello proposto per la valutazione degli effetti economici di eventuali non congruità emerse, rispetto ai dati dichiarati, nel corso di verifiche, (punto 4.44 del DCO 19/08).

Inoltre, per poter valutare l'adeguatezza di una franchigia assoluta pari a 2 non congruità all'interno del campione esaminato, sarebbe opportuno che l'Autorità specificasse la dimensione del campione che verrà preso in esame in sede di controllo.

Spunto di consultazione Q.10: Promozione degli investimenti per la sicurezza nella distribuzione di gas

Si condividono le proposte dell'Autorità in tema di promozione degli investimenti per la sicurezza nella distribuzione di gas? Ritenete che vi siano ulteriori tipologie di investimenti meritevoli di promozione specifica?

Anigas condivide di prevedere fattori di amplificazione degli incentivi direttamente nell'ambito della formula relativa ai recuperi di sicurezza della componente sulle dispersioni, per l'installazione di sistemi tecnologicamente innovativi, per il telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio.

Per quanto riguarda l'incentivazione dell'installazione di sistemi di telecontrollo sui gruppi di riduzione finale GRF, si ritiene eccessiva, rispetto la definizione proposta dall'Autorità, la percentuale di GRF da telecontrollare (tra il 10% il 30 %) suggerita dall'Autorità e in generale non di facile applicazione la modalità di calcolo riportata nel documento.

In linea con il sistema di incentivazione proposto dall'Autorità, Anigas suggerisce di riferire più semplicemente il fattore ϵ_P ad un diverso indicatore pari al rapporto tra i GRF con telecontrollo delle pressioni in uscita dei gruppi ed il totale dei GRF al 31 dicembre dell'anno precedente a quello preso in considerazione per gli incentivi/penalità, fermo restando il minimo di un GRF per impianto di distribuzione.

In alternativa Anigas ritiene che, soprattutto per impianti con un grosso numero di GRF, la percentuale minima di almeno il 5% dei GRF stessi sia una quantità congrua per considerarlo telecontrollato, ribadendo il numero minimo di 1 GRF, per singolo impianto.

Infine Anigas condivide il sistema che permette di incentivare anche coloro che hanno già installato i telecontrolli di pressione e protezione catodica; Anigas suggerisce che la stessa metodologia venga utilizzata per i sistemi di iniezione dell'odorizzante.

Si sottolinea, però, che l'incentivazione per l'investimento di sostituzione degli attuali contatori con quelli di nuova generazione, che permettono la telelettura e la telegestione, non è prevista né nel documento di consultazione relativo alla qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas né in quello relativo alle tariffe.

Spunto di consultazione Q.11: Termini di comunicazione dei dati di qualità

Si condivide la proposta dell'Autorità in tema di anticipazione dei termini per la comunicazione dei dati di qualità del servizio? Ritenete che si debba fissare il termine del 31 dicembre di ogni anno entro il quale definire gli incentivi o le penalità relative all'anno precedente?

Data la mole di dati da controllare e validare e viste le difficoltà riscontrate da tutti gli operatori negli anni precedenti a rispettare l'attuale termine, Anigas non condivide l'anticipo dei tempi previsti.

Anigas segnala in particolare il fatto che l'elaborazione di alcuni dati è possibile solo successivamente alla chiusura dell'anno e quindi l'attività di rendicontazione è possibile solo a ridosso del termine di comunicazione. Il sistema attuale è già caratterizzato da tempi ristretti, un'ulteriore riduzione potrebbe rendere difficile l'effettuazione di una corretta e precisa rendicontazione aumentando la possibilità di errori.

Aumento delle misure del grado di odorizzazione del gas

Spunto di consultazione Q.12: Obiettivo di regolazione B: componente degli incentivi relativa all'odorizzazione

Condividete la proposta dell'Autorità in tema di componente degli incentivi relativa all'odorizzazione? Se no, per quali motivi?

Anigas ribadisce quanto già comunicato nella risposta al primo documento DCO 01/08:

*<<< Anigas condivide la volontà dell'Autorità a rafforzare l'attività di misura del grado di odorizzazione, ma ritiene **non** accettabile diminuire gli incentivi sull'odorizzazione; infatti il controllo frequente del tenore di odorizzante nel gas è assolutamente importante per la sicurezza; Anigas pertanto, condivide l'opzione B3 **senza il dimezzamento** dell'importo correlato alla componente dell'incentivo "odorizzazione".*

Anigas propone, in alternativa all'eventuale dimezzamento economico dell'incentivo, di aumentare il rapporto che permette di arrivare al massimo dell'incentivo stesso.

Miglioramento del servizio di pronto intervento

Spunto di consultazione Q.13: Obiettivo di regolazione C: miglioramento del servizio di pronto intervento e omogeneizzazione del comportamento tra i distributori

Condividete la proposta dell'Autorità in tema di miglioramento del servizio di pronto intervento e omogeneizzazione del comportamento tra i distributori? Se no, per quali motivi?

Anigas ribadisce quanto esposto nelle osservazioni al documento DCO 1/08 in particolare che un tempo di 60 sec. per la risposta è troppo limitato e non porta benefici significativi alla "tempestività" dell'intervento.

Anigas ritiene, che le chiamate di pronto intervento, anche a prescindere da casi eccezionali di congestione, sono legate a fenomeni statistici di casualità; come è noto nei calcoli statistici non è possibile contemplare la totalità dei casi (situazione che viene rappresentata con una curva asintotica). Va inoltre ricordato che ancora oggi il numero di pronto intervento, messo a disposizione dei clienti finali, viene spesso contattato anche per problematiche e richieste che esulano dal pronto intervento, riducendo notevolmente la percentuale sul totale delle chiamate di quelle di effettiva pertinenza del pronto intervento, con possibili risvolti anche sul livello di prestazione del servizio di risposta.

Il distributore, pertanto, nel caso venisse confermato l'obbligo di servizio per il 100% dei casi, si troverebbe nell'impossibilità di calcolare il numero di operatori da coinvolgere nel sistema; anche nel caso in cui riuscisse a calcolare il numero di operatori necessario, l'incremento degli stessi, rispetto al numero necessario considerando i 60 sec quale livello generale, avrebbe un costo tale da non giustificare i reali benefici.

Anigas propone pertanto che per il tempo di risposta venga introdotto un livello generale, che preveda una risposta entro 90 secondi (comprendendo anche l'eventuale tempo di permanenza in IVR - messaggio di benvenuto più il messaggio informativo privacy) almeno per l'80 % delle chiamate ricevute nell'anno, percentuale eventualmente da ridefinire dopo un primo periodo di osservazione

Spunto di consultazione Q.14: Livello generale ed obblighi di servizio per pronto intervento

Condividete le proposte dell'Autorità in materia di livello generale e di obblighi di servizio per pronto intervento? Se no, per quali motivi?

Anigas condivide il metodo.

Anigas ripropone di considerare un valore di 3 chiamate "franchigia" fuori-standard di **solo** pronto intervento per impianti fino a 30 chiamate all'anno; Anigas ritiene che per gli impianti con un numero di chiamate superiori a 30 **non** sia opportuno fissare una franchigia, mentre per impianti di ridotte dimensioni ritiene troppo bassa la "franchigia" di un solo evento come proposto dal Documento.

Obblighi in tema di sostituzione/risanamento delle condotte in ghisa

Spunto di consultazione Q.15: Sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo

Condividete la proposta in materia di sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo? Se no, per quali motivi?

Anigas condivide, preservando però la possibilità di prevedere altre tipologie di risanamento diverse da quelle indicate dall'Autorità.

Obblighi in tema di protezione catodica delle reti in acciaio

Spunto di consultazione Q.16: Registrazione e comunicazione in materia di protezione catodica delle reti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale

Condividete la proposta in materia di registrazione e comunicazione in materia di protezione catodica delle reti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale? Se no, per quali motivi?

Anigas condivide.

Spunto di consultazione Q.17: Obblighi di messa in efficace protezione catodica o sostituzione dei tratti di rete di gas naturale in acciaio non protetto catodicamente

Condividete la proposta in materia di obblighi di messa in efficace protezione catodica o sostituzione dei tratti di rete di gas naturale in acciaio non protetto catodicamente? Se no, per quali motivi?

Anigas condivide la necessità di garantire la messa in sicurezza di tutte le reti di distribuzione non ancora in protezione catodica.

Per quanto riguarda la tempistica necessaria alla completa messa in efficace protezione catodica delle reti, si evidenzia la necessità di un intervento da parte dell'Autorità al fine di chiarire il relativo ambito di applicazione. Dalla consultazione non emerge con chiarezza se l'obbligo di servizio richiesto ai distributori riguarda le reti nel proprio complesso o i singoli impianti per provincia.

Anigas ritiene inoltre che le tempistiche proposte dall'Autorità siano da riferirsi alla messa in protezione delle reti in conformità alle linee guida APCE – Seconda Edizione, che prevedono la condizione di efficacia della protezione catodica identificata dal raggiungimento del parametro kt pari a 60 e la mancanza di protezione catodica delle reti se tale condizione non viene raggiunta per tre anni consecutivi. Anigas pertanto propone che gli obblighi di servizio previsti dall'Autorità siano riferiti non alla condizione di efficacia della protezione catodica, ma a quella di protezione catodica della rete così come sopra definita.

Periodi di avviamento e di subentro

Spunto di consultazione Q.18: Periodi di avviamento e di subentro

Condividete le proposte di riduzione della durata dei periodi di avviamento e di subentro ai soli fini della regolazione della qualità del servizio di distribuzione del gas? Se no, per quali motivi? Condividete gli ulteriori obblighi di comunicazione? Se no, perché?

Anigas condivide, ma segnala che quanto esposto nel Documento dovrà essere reso coerente con la consultazione in corso in materia di definizione dei bacini (documento di consultazione DCO 15/08).

Inoltre, in merito alle comunicazioni che il distributore dovrebbe effettuare nei confronti delle società di vendita 2 mesi prima della data di subentro nella gestione di un nuovo impianto acquisito tramite gara, di cui all'art. 32.10 del Testo Integrato, si ribadisce che la data di subentro nella gestione di un impianto da parte del distributore entrante molto spesso non è definibile con 2 mesi di anticipo, pertanto la tempistica proposta dall'Autorità per tali comunicazioni risulta di difficile gestione.

Parte II: Qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura del gas

Spunto di consultazione Q.19: Obiettivo di regolazione D: esecuzione di lavori semplici

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di esecuzione di lavori semplici? Se no, per quali motivi?

Anigas condivide.

Spunto di consultazione Q.20: Gradualità di estensione della regolazione della qualità commerciale

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di gradualità di estensione della regolazione della qualità commerciale? Se no, per quali motivi?

Anigas condivide.

Spunto di consultazione Q.21: Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale? Se no, per quali motivi?

Anigas ricorda che in data 7 giugno ha inviato un proprio documento alla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio nel quale formula osservazioni e richiести di chiarimenti relativamente alla delibera ARG/gas 51/08.

A completamento di tale comunicazione Anigas osserva che i tempi previsti nel Documento per l'esecuzione dei lavori semplici e complessi di cui gli articoli 37 e 38 non sono coerenti con quelli previsti all'articoli 43.11 comma a) e b) nel caso in cui i lavori richiести prevedano il cambio del gruppo di misura.

Anigas propone che quanto previsto dall'articolo 43.11 sia applicabile solo nel caso di campagne programmate di sostituzione dei gruppi di misura.

Anigas sottolinea inoltre, come in riferimento al tempo massimo per l'invio del resoconto della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale da parte del distributore al venditore, riportato al comma 43.14 della Parte III del Testo Integrato, si renda necessario

un intervento da parte dell'Autorità al fine di chiarire se la prestazione introdotta da tale indicatore sia da intendersi come uno standard specifico o come uno standard generale della qualità commerciale del servizio di distribuzione.

Anigas osserva che nell'articolato del DCO 19/08, in particolare all'art.51, è indicato come il livello generale.

Inoltre non risulta ancora sufficientemente chiaro il doppio passaggio di informazioni tra distributore e venditore per la conferma di richiesta di verifica: ad esempio, quanto tempo ha a disposizione il distributore per inviare alla vendita le informazioni richieste (anno di fabbricazione, classe del contatore, data di ultima verifica)? E quanto tempo ha a disposizione il cliente finale per confermare la richiesta di verifica del gruppo di misura?

Spunto di consultazione Q.22: Richiesta di preventivo per lavori semplici e complessi e di verifica della pressione di fornitura

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di richiesta di preventivo per lavori semplici e complessi e di verifica della pressione di fornitura? Se no, per quali motivi?

Anigas concorda con la proposta in tema di richiesta di preventivo. Per quanto riguarda la reintroduzione dello standard relativo alle verifiche della pressione di fornitura come standard specifico, si riterrebbe invece più opportuna una sua reintroduzione come standard generale (come nel primo periodo di regolazione), da trasformare eventualmente in standard specifico dopo un primo periodo di osservazione.

Spunto di consultazione Q.23: Allineamento del settore del gas al settore elettrico

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di allineamento della regolazione della qualità commerciale del settore del gas a quella del settore elettrico? Se no, per quali motivi?

Anigas concorda con la proposta di allineamento della regolazione della qualità commerciale del settore del gas a quella del settore elettrico, tranne che l'appuntamento personalizzato; per questa specifica prestazione Anigas ribadisce che l'estensione delle modalità ora applicate nel settore elettrico non portino significativi benefici al sistema gas a fronte dell'aumento dei volumi di attività dei processi di rendicontazione.

In analogia con quanto già avvenuto nel settore elettrico ed al fine di permettere agli operatori un adeguamento dei sistemi e delle procedure, si ritiene tuttavia necessario realizzare tale obiettivo prevedendo anche nel settore gas un passaggio graduale verso i nuovi standard e livelli qualitativi.

A tal fine Anigas propone il mantenimento nel corso del 2009 degli attuali standard, prevedendo un loro aggiornamento solo a partire dal 2010 in particolare in riferimento al tempo a disposizione del venditore per l'invio delle richieste al distributore.

Anigas ritiene opportuno che il tempo di rettifica di fatturazione di cui art. 42 dell'articolo debba essere anch'esso allineato all'analogo articolo della delibera n. 333/07 per quanto riguarda lo scorporo dai tempi del venditore di quelli impiegati dal distributore per rilevare la lettura.

Infine, per quanto riguarda l'articolo della delibera, si riportano alcuni punti di attenzione:

- non è chiaro in che modo la mancanza del cliente finale ad un appuntamento debba essere "*debitamente documentata*";
- art. 55.6: non è chiaro in che modo si debba calcolare l'ammontare dell'indennizzo automatico *in caso di mancata effettuazione della prestazione*, se a partire dalla data di richiesta della prestazione o dalla data massima di esecuzione della stessa;
- del. 333/07, art. 76: "*Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale*": si richiede che l'applicazione di questo articolo (in special modo i commi 76.7 e 76.8) venga esteso anche al settore del gas naturale, in quanto più esaustivo rispetto alle casistiche descritte all'art. 48 della deliberazione n. 168/04;
- l'art. 48.1 del Testo Integrato cita: "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". Si richiede che venga ristabilito l'art. 48.2, con la sola modifica dell'appuntamento "personalizzato" in "posticipato". Inoltre si richiede che l'art. 48.3 non venga eliminato ma modificato, in linea con l'art. 76.3 della deliberazione n. 333/07: "Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessaria l'effettuazione di un sopralluogo con appuntamento posticipato, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo di posticipazione".

***Spunto di consultazione Q.24: Atti autorizzativi ed anticipazione degli appuntamenti
Condividete le proposte dell'Autorità in tema di atti autorizzativi e di anticipazione degli appuntamenti? Se no, per quali motivi?***

Anigas ribadisce che è opportuno trovare una formalizzazione nell'articolo per regolare i casi nei quali i gli atti autorizzativi devono essere necessariamente consecutivi o vincolati da condizioni imposte dagli Enti concedenti e ripropone la proposta di considerare gli atti "*vincolati*" come un'unica pratica "*ottenimento permessi vincolati*" per i quali sia sufficiente registrare due date quella della prima richiesta permessi/autorizzazioni e quella del rilascio dell'ultima.



Anigas ribadisce la condivisione della proposta di apportare modifiche alla disciplina degli appuntamenti “*anticipati*” nei termini descritti nel primo documento DCO 01/08, con la possibilità di effettuare appuntamenti in anticipo con il consenso del cliente finale. Si ritiene infatti che la possibilità di anticipare gli appuntamenti possa rappresentare un importante vantaggio per il cliente.