

## **DCO 18/10**

**REVISIONE DI ALCUNE DISPOSIZIONI DELLA REGOLAZIONE  
DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E DI  
MISURA DEL GAS PER IL PERIODO 2009-2012 (RQDG).**

**INTRODUZIONE DI UNO STANDARD SPECIFICO PER  
MANCATA LETTURA DI MISURATORI ACCESSIBILI E DEL  
FLUSSO INFORMATIVO SULLE CAUSE DI MANCATA  
RACCOLTA**

### **Osservazioni e proposte ANIGAS**

*I parte - Sicurezza e continuità del servizio distribuzione e misura*

*Milano, 15 luglio 2010*

## Premessa

Con il presente documento Anigas presenta le proprie osservazioni e proposte alla Parte I *Sicurezza e continuità del servizio distribuzione e misura* del DCO 18/10 con cui l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito Autorità) formula alcune proposte di modifica in materia di qualità dei servizi di distribuzione del gas.

Tali disposizioni sono contenute nel Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (di seguito: RQDG) approvato dalla delibera ARG/gas 120/08 s.m.i..

## OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Per quanto riguarda la Parte I del DCO, relativa alla sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione del gas, Anigas in linea generale condivide quanto proposto dall'Autorità.

**Non** concorda tuttavia sulla proposta di comprendere nei 60 minuti, entro i quali arrivare sul luogo della chiamata, anche il tempo di attesa in linea prima dell'effettiva conversazione con l'operatore. Tale tempo, difatti, è già puntualmente monitorato come qualità del servizio delle prestazioni erogate dal centralino di pronto intervento, con un livello generale per il tempo massimo di risposta da parte dell'operatore di 120 secondi.

In merito ad altre possibili modifiche alla RQDG, di cui a punti da 1.47 a 1.51 del DCO, relativamente all'obbligo di pronto intervento che stabilisce l'arrivo sul luogo di intervento entro 60 minuti per almeno il 90% delle chiamate, Anigas ritiene inoltre opportuno reconsiderarne l'applicazione, alla luce di quanto già osservato in risposta alle consultazioni relative alla regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel terzo periodo di regolazione (2009-2012).

L'attuale regolazione, infatti, che prevede una franchigia di un evento rispetto all'obbligo di servizio, si ritiene non adeguata in particolare con riferimento agli impianti di piccole dimensioni con un ridotto numero di chiamate durante l'anno, per i quali non ha molto significato l'applicazione di valutazioni percentuali e per i quali gli obblighi di servizio possono risultare pregiudicati anche da limitati eventi o anche da un singolo evento.

Anigas auspica pertanto una riformulazione dell'obbligo che ne preveda l'applicazione su base esercente o in alternativa su base provinciale per esercente, in analogia alla base di riferimento dell'ambito provinciale d'impresa già utilizzato per i meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza. La base provinciale per esercente potrebbe eventualmente essere considerata almeno in riferimento ad impianti di piccole dimensioni con un numero di chiamate annue inferiore ad una certa soglia (ad esempio 30 chiamate).

## RISPOSTE AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE DELLA PARTE SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS

### **Definizione di impianto di distribuzione**

**Q.1** Si condivide la proposta di integrazione della definizione dell'impianto di distribuzione? Se no, per quali motivi?

**Q.2** Si intravedono particolari criticità? Se sì, quali?

In linea generale, Anigas condivide la proposta di integrazione della definizione dell'impianto di distribuzione.

Ritiene opportuno segnalare tuttavia che negli impianti più complessi possono esserci diversi organi d'intercettazione che non necessariamente devono essere posti in apertura in quanto, anche in chiusura, garantiscono l'integrazione di tutti gli elementi costitutivi dell'impianto di distribuzione.

Anigas reputa necessario, inoltre, che l'Autorità definisca più chiaramente che cosa intende per organo di sezionamento.

Tale previsione potrebbe infatti portare ad una possibile mutazione del perimetro impiantistico, con conseguente difficoltà di attribuzione di un evento sul corretto impianto, anche in sede di eventuale verifica da parte dell'Autorità.

Si propone quindi di inserire nel RQDG la seguente definizione di organi di sezionamento:

*“Elementi costituiti da dispositivi d'intercettazione del gas che se non mantenuti aperti sono in grado di costituire porzioni di impianto di distribuzione alimentate in maniera autonoma dal resto dell'impianto medesimo”*

In linea generale, Anigas ritiene tuttavia opportuno considerare, così come avviene attualmente, l'impianto di distribuzione come costituito dall'insieme dei punti di consegna e/o dei punti di interconnessione, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o 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 di distribuzione

Tale definizione, oltre ad essere ormai consolidata già dal dicembre 2000 con l'emanazione della delibera 236/00, risulta essere allineata alla definizione di cui al punto 0.2 del D.M. 16 Aprile 2008 *“Regola tecnica per la progettazione, costruzione, collaudo, esercizio e sorveglianza delle opere e dei sistemi di distribuzione e di linee dirette del gas naturale con densità non superiore a 0,8”*,<sup>1</sup> pubblicata sul

---

<sup>1</sup> **Sistemi di distribuzione:** reti di gasdotti locali integrati funzionalmente, per mezzo delle quali è esercitata l'attività di distribuzione; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme dei punti di alimentazione della rete di gasdotti locali, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dai sistemi di derivazione d'utenza fino ai punti di consegna o di vendita e dai gruppi di misura.

supplemento ordinario della GURI del 8 maggio 2008 determinando in questo modo una interpretazione univoca e coerente soprattutto dal punto di vista tecnico.

In tema di incentivi/penalità, si ritiene che l'attuale definizione di impianto di distribuzione sia garanzia di una maggiore stabilità nel tempo della situazione impiantistica in quanto rispecchia elementi di carattere fisico.

La maggior stabilità degli elementi fisici consente una misurazione più chiara e puntuale dei livelli di miglioramento di un determinato impianto nel corso del tempo.

L'introduzione di un elemento gestionale pregiudicherebbe il confronto dei livelli di miglioramento/peggioramento rispetto agli anni precedenti, rendendo difficoltoso il monitoraggio puntuale delle performance, poiché potrebbero potenzialmente essere effettuate modifiche impiantistiche tese al raggiungimento "*pilotato*" dei parametri sulla sicurezza e continuità del servizio.

Inoltre, anche dal punto di vista delle attività di conduzione/manutenzione effettuate sull'impianto di distribuzione, si evidenzerebbero le seguenti criticità:

- nel caso in cui il distributore avesse la necessità di effettuare chiusure e riaperture temporanee degli organi di intercettazione per motivi di esclusivo carattere tecnico, si renderebbe necessario individuare criteri puntuali che definiscano le corrette modalità per determinare se l'impianto debba essere considerato interconnesso o meno;
- nel caso in cui il distributore ravvisasse in corso d'anno la necessità di chiudere un organo o più organi di sezionamento per motivi tecnici, e non avendo più materialmente a disposizione il tempo necessario per eseguire le attività connesse agli obblighi di servizio relativi alla sicurezza, si vedrebbe automaticamente inadempiente nei confronti di tali obblighi di cui all' art. 12 comma 12.2 Tabella C della delibera ARG/gas 120/08.<sup>2</sup>.

Per quanto concerne l'utilizzo di un medesimo odorizzante sull'impianto di distribuzione, si concorda sul fatto che tutto l'impianto di distribuzione debba essere odorizzato con il medesimo odorizzante.

La frase proposta "*.... utilizzato in tale impianto uno stesso odorizzante per l'intero anno*", di fatto non consentirebbe però all'impresa di distribuzione la possibilità di cambiare il tipo di odorizzante su un determinato impianto di distribuzione in corso d'anno.

In proposito si segnala che, il passaggio a un odorizzante diverso da quello impiegato è particolarmente diffuso soprattutto nei casi di trasferimento di impianti di distribuzione a seguito di operazioni di acquisizione o incorporazioni societarie. Infatti, l'impresa distributrice subentrante interviene per uniformare i propri impianti a livello gestionale.

---

<sup>2</sup> ad esempio, si potrebbe ipotizzare un caso in cui il distributore avesse eseguito l'ispezione della rete solo su una parte dell'impianto e, in corso d'anno, per motivi tecnici ravvisasse la necessità di chiudere un organo di sezionamento; non avendo più a disposizione il tempo necessario per eseguire l'ispezione della rete sulla restante parte di impianto si vedrebbe automaticamente inadempiente nei confronti degli obblighi di servizio di cui all' art. 12 comma 12.2 Tabella C della citata delibera

Anigas, inoltre, sottolinea che il livello di sicurezza del grado di odorizzante immesso in rete non è garantito dal tipo di odorizzante utilizzato, bensì dal rispetto della concentrazione prevista dalle normative tecniche vigenti.

### ***Rafforzamento delle misure da attuare per la gestione delle attività di pronto intervento***

**Q.3** *Si condivide la proposta di rafforzamento degli obblighi previsti per la gestione delle chiamate del pronto intervento e l'omogeneizzazione dei comportamenti delle imprese di distribuzione? Se no, per quali motivi?*

Anigas condivide in linea di massima la proposta di rafforzamento delle misure da attuare per la gestione delle attività di pronto intervento; in particolare, la disposizione che prevede il colloquio tra l'operatore del centralino di pronto intervento e l'interlocutore telefonico con l'ausilio di un questionario predefinito cui attenersi per dare le prime indicazioni di sicurezza necessarie.

Si ritiene comunque opportuno prevedere che le prime indicazioni da fornire telefonicamente dovranno essere coerenti con le linee guida emanate dal Comitato Italiano Gas (CIG), che già individuano soluzioni di primo intervento.

Anigas, pur condividendo che il centralino di pronto intervento costituisce un elemento di fondamentale importanza relativo alle attività connesse con la sicurezza della distribuzione di gas, in merito al punto 1.29 **non ritiene opportuno che nei 60 minuti entro i quali arrivare sul luogo di chiamata per pronto intervento venga ricompreso anche l'eventuale tempo di attesa in linea prima della effettiva conversazione con l'operatore.**

La modifica proposta aggiunge un elemento già in controllo e monitorato nella sua durata massima ammissibile (il tempo massimo di risposta pari a 120 secondi), al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, che è frutto della migliore organizzazione operativa messa in campo da parte dell'azienda distributrice.

La difficoltà nel recepire questa nuova esigenza risiede anche nelle importanti modifiche da attuare sui sistemi informatici, trattandosi di informazioni residenti su applicativi di centrale tipicamente "**telefonici**" che devono essere integrate con informazioni presenti su applicativi "**operativi**".

Ciò comporterebbe inoltre ulteriori necessità di investimenti in aggiunta agli importanti interventi già effettuati dagli operatori nel corso degli ultimi anni per rispondere alle disposizioni introdotte dall'Autorità in merito alla predisposizione del centralino di pronto intervento.

Si segnala a tale proposito che l'adeguamento a tale previsione comporterebbe la necessità di attuare interventi rilevanti sia a livello economico che temporale (tempi necessari alla realizzazione delle modifiche superiori al termine proposto del 1° gennaio 2011).

**Q.4** *Si condividono le definizioni proposte? Se no, per quali motivi?*

Anigas condivide la necessità di individuare una ulteriore figura definita come “operatore di pronto intervento”.

**Non** condivide tuttavia l’alternativa possibile (spesso ripetuta) tra “operatore di centralino di pronto intervento” e “operatore di pronto intervento” in quanto chi risponde alla chiamata del segnalante è il primo tipo di operatore, che come ruolo assolve l’attività di ricezione e trasmissione delle segnalazioni.

Anigas propone quindi di modificare il paragrafo b del punto 1.28 con la seguente definizione:

“operatore di pronto intervento”: è la persona che ha la responsabilità di intervenire o attivare la struttura operativa di Pronto Intervento al fine dell’intervento sul luogo oggetto della chiamata stessa in caso di pronto intervento.

Si propone inoltre di integrare, in linea con quanto già espresso nell’art. 9 della delibera ARG/gas 120/08, l’attuale definizione di “operatore di centralino” con “operatore di centralino di pronto intervento” in quanto lo stesso, a tutti gli effetti, fa parte della struttura di pronto intervento dell’azienda distributrice.

**Termini di rettifica della comunicazione dei dati**

**Q.5** *Si condividono le proposte di integrazione dell’obbligo della comunicazione dei dati ai sensi degli articoli 31 e 55 della RQDG in tema di rettifica dei dati? Se no, per quali motivi?*

Anigas condivide tale proposta in quanto la dichiarazione dei dati, di cui agli articoli 31 e 55 del RQDG, prevede l’invio di informazioni a volte complesse e molto articolate, tali da poter causare errori materiali sia in fase di trasmissione (dovuti ad errori di digitazione o ad errori nell’attività di caricamento massivo) che in fase di preparazione e di estrazione dai sistemi.

Si ritiene opportuno prevedere l’ammissibilità di richieste di rettifica dati anche oltre la finestra temporale proposta dall’Autorità, per i casi in cui si riscontrino oltre i termini errori non materiali ma di altro genere<sup>3</sup>.

Si ritiene utile definire anche per le società di vendita modalità per la rettifica della comunicazione dei dati di qualità commerciale oggetto del monitoraggio semestrale di cui all’art. 39 del TIQV.

---

<sup>3</sup> a titolo di esempio si richiamano errori attribuibili a procedure di caricamento massivo non necessariamente riscontrabili compatibilmente con la previsione *ex-ante* di una finestra temporale definita.

### **Modifiche degli ambiti di riferimento ai fini dei recuperi di sicurezza**

**Q.6** *Si condivide la proposta dell'Autorità in tema accorpamento degli ambiti di riferimento con clienti finali allacciati non superiore a 25.000?*

Anigas concorda con la proposta dell'Autorità in tema di accorpamento facoltativo di più ambiti provinciali da parte del distributore.

Con riferimento poi alla proposta di modifica dell'articolo 32.10 del RQDG si concorda relativamente alla ridefinizione dei livelli di partenza e tendenziali qualora il numero di clienti dell'ambito provinciale vari in aumento o in diminuzione di più del 25%.

### **Effetti economici delle verifiche ispettive dei dati di sicurezza**

**Q.7** *Si condivide, con riferimento all'intero ambito provinciale a cui appartiene l'impianto, la proposta di circoscrivere l'effetto economico alla componente sottoposta a verifica ispettiva? Se no, per quali motivi?*

Si condivide la proposta di circoscrivere l'effetto economico alla componente sottoposta a verifica ispettiva in quanto i due processi relativi alle dispersioni ed al grado di odorizzazione in rete, sia in termini di gestione delle attività che di registrazione delle informazioni, sono tra loro indipendenti.

### **Altre modifiche alla RQDG**

**Q.8** *Si condividono le proposte di dettaglio formulate in tema di pronto intervento?*

Le proposte di dettaglio formulate in tema di pronto intervento e rilevate in particolare dal testo modificato dell'allegato A rappresentano per Anigas un passo indietro rispetto ad una logica di pronto intervento gas dedicato e prioritario.

In particolare, al paragrafo 25.5, si consente di dedicare il numero telefonico anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio il servizio idrico).

Anigas **non** ritiene questa proposta condivisibile perchè può penalizzare il servizio gas accostando tutte le chiamate, senza distinzione di priorità alcuna, anche a fronte di livelli di servizio diversi.

Una proposta potrebbe essere quella di indicare il centralino dedicato (e non di numero dedicato), mantenendo specifici e distinti numeri verdi d'accesso.

Inoltre, al punto 29.8 d) è indicato come dato da registrare la data e l'ora di inizio della conversazione con l'operatore, quando all'articolo 1 la definizione "*registrazione garantita delle chiamate*" prescrive la registrazione della "*data, l'ora, i minuti e i secondi di inizio della risposta anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore*".

Si richiede pertanto che venga espressa omogeneità di registrazione tra i due articoli.

Come ulteriore proposta in tema di pronto intervento si rimanda a quanto già indicato nelle osservazioni di carattere generale in merito ad una revisione delle valutazioni relative all'applicazione dell'obbligo di pronto intervento sull'arrivo sul luogo di intervento entro 60 minuti per almeno il 90% delle chiamate.

**Q.9** *Si condividono le proposte di dettaglio formulate con riferimento al meccanismo incentivante gli investimenti innovativi per il telecontrollo dei gruppi di riduzione finale?*

Anigas condivide le proposte di dettaglio formulate con riferimento al meccanismo incentivante gli investimenti innovativi per il telecontrollo dei gruppi di riduzione finale.

Segnala inoltre la necessità di allineare quanto riportato al punto 1.50 del DCO 18/10 nel quale si fa riferimento al potere calorifico **superiore**, con quanto già espresso nell' art. 23.2 comma 23.2 b della delibera ARG/gas 120/08 in cui si fa riferimento al potere calorifico **inferiore**, in accordo con le modalità di calcolo definite al punto 2.3.5 della norma UNI CIG 8827.

Si ritiene che, essendo il sistema incentivante uno strumento efficace per promuovere i comportamenti virtuosi dei distributori, sia necessario premiare, per la componente odorizzazione, non solo il maggior numero di misure effettuate, ma anche il loro accreditamento. Si propone quindi l'introduzione, come già avvenuto per la componente dispersioni, di un fattore incentivante che determini un ammontare maggiore del premio ai distributori che effettuano tutte le misure in accreditamento.