

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO DI TRASPORTO DEL GAS NATURALE
PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE
1 GENNAIO 2010 - 31 DICEMBRE 2013
(RQTG)**

INDICE

SEZIONE I

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Titolo I - Definizioni e ambito di applicazione

- Articolo 1 *Definizioni*
Articolo 2 *Ambito di applicazione*

SEZIONE II

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

Titolo I - Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di trasporto

- Articolo 3 *Indicatori di sicurezza*
Articolo 4 *Percentuale annua di rete sottoposta a sorveglianza*
Articolo 5 *Odorizzazione del gas*
Articolo 6 *Tempo di intervento in caso di emergenza di servizio*
Articolo 7 *Obblighi di servizio relativi alla sicurezza*

Titolo II – Emergenze di servizio

- Articolo 8 *Emergenze di servizio*

Titolo III – Norme tecniche per la sicurezza

- Articolo 9 *Norme tecniche*

Titolo IV – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di sicurezza

- Articolo 10 *Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza*
Articolo 11 *Comunicazione dell'impresa di trasporto all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti in tema di sicurezza*

SEZIONE III

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

Titolo I – Indicatori e obblighi di servizio di continuità del servizio di trasporto

- Articolo 12 *Indicatori di continuità del servizio di trasporto*
Articolo 13 *Inizio, fine e durata dell'interruzione*
Articolo 14 *Tempo di adeguato preavviso dell'interruzione*
Articolo 15 *Cause delle interruzioni*

Articolo 16 *Obblighi di servizio relativi alla continuità*

Titolo II – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di continuità

Articolo 17 *Registrazione di informazioni e di dati di continuità*

Articolo 18 *Comunicazione dell'impresa di trasporto all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti in tema di continuità*

SEZIONE IV

QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

Titolo I – Indicatori di qualità commerciale

Articolo 19 *Indicatori di qualità commerciale del servizio di trasporto*

Articolo 20 *Tempo di comunicazione agli utenti di documentazione non idonea alla cessione di capacità*

Articolo 21 *Tempo di comunicazione agli utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità*

Articolo 22 *Tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato*

Articolo 23 *Tempo di invio del preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti*

Articolo 24 *Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative all'attività di discatura dei punti di riconsegna*

Articolo 25 *Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura*

Articolo 26 *Tempo di risposta motivata a richieste scritte di modifica della pressione minima contrattuale*

Articolo 27 *Tempo di risposta motivata a richieste scritte di riprogrammazione degli interventi manutentivi*

Articolo 28 *Tempo di risposta motivata a richieste scritte*

Articolo 29 *Durata del malfunzionamento di un applicativo informatico*

Titolo II – Obblighi di servizio di qualità commerciale

Articolo 30 *Obblighi di comunicazione agli utenti del piano mensile degli interventi manutentivi*

Articolo 31 *Obblighi di messa a disposizione degli utenti della contabilità del gas trasportato nel mese*

Articolo 32 *Obblighi di informazione agli utenti sugli applicativi informatici*

Articolo 33 *Altri obblighi di comunicazione e di pubblicazione in tema di qualità commerciale*

Titolo III – Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di trasporto

Articolo 34 *Livelli specifici di qualità commerciale*

Articolo 35 *Livelli generali di qualità commerciale*

Articolo 36 *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*

Titolo IV – Indennizzi automatici

Articolo 37 *Indennizzi automatici*

Titolo V – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di qualità commerciale

Articolo 38 *Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*

Articolo 39 *Comunicazione dell'impresa di trasporto all'Autorità in tema di qualità commerciale*

Articolo 40 *Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'impresa di trasporto*

SEZIONE V

DISPOSIZIONI GENERALI

Titolo I – Disposizioni generali

Articolo 41 *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*

Articolo 42 *Date di decorrenza degli obblighi a carico dell'impresa di trasporto*

SEZIONE I

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Titolo I – Definizioni e ambito di applicazione

Articolo 1

Definizioni

1.1 Ai fini del presente Testo Unico della regolazione della qualità del servizio di trasporto del gas naturale per il periodo di regolazione 1° gennaio 2010 - 31 dicembre 2013 (di seguito richiamato come RQTG), si applicano, salvo diversa indicazione, le definizioni dell'articolo 2 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 e le seguenti definizioni:

- “allacciamento” è il tratto di rete dedicato all’adduzione di gas ad un unico punto di riconsegna della rete di trasporto ed è compreso tra l’organo di presa da gasdotto e il punto di riconsegna stesso;
- “anno di riferimento” è l’anno solare al quale si riferiscono i dati di qualità;
- “Area di prelievo” è ciascuna delle aree geografiche in cui è suddiviso, ai fini tariffari, il territorio nazionale raggiunto dalla rete di gasdotti;
- “attività di trasporto” è l’attività di cui all’articolo 2, comma 1, lettera ii), del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164/00;
- “Autorità” è l’Autorità per l’energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- “cartografia” è il sistema di documentazione della rete di trasporto, 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;
- “Cig” è il Comitato Italiano Gas;
- “city gate” è un punto di riconsegna dove viene reso disponibile il gas naturale ad una impresa distributrice;
- “cliente finale” è il consumatore che acquista gas per uso proprio;
- “condotta” è l’insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per il trasporto del gas;
- “data di comunicazione” è:
 - (i) per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo dell’impresa di trasporto;
 - (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell’impresa di trasporto o la data di invio della posta elettronica;
- “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 di trasporto;
- (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell'impresa di trasporto o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- “data di ricevimento” è:
 - (i) per le richieste 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 di trasporto;
 - (ii) per le richieste scritte trasmesse per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- “distribuzione del gas naturale” è l'attività di cui all'articolo 4, comma 4.16, della deliberazione n. 11/07, ivi compresa la commercializzazione del servizio di distribuzione e misura;
- “giorno lavorativo” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- “impresa distributrice” è l'esercente che esercita l'attività di distribuzione e di misura del gas;
- “impresa di trasporto” è l'impresa che svolge l'attività di trasporto;
- “interruzione” è l'evento che coincide con l'interruzione del servizio di trasporto presso un punto di consegna o un punto di interconnessione tra due reti di trasporto o un punto di riconsegna;
- “interruzione senza adeguato preavviso” è l'interruzione che non sia comunicata dal trasportatore all'utente del servizio di trasporto con un preavviso di almeno:
 - (i) 7 giorni lavorativi nei punti di consegna o di interconnessione;
 - (ii) 3 giorni lavorativi nei punti di riconsegna;
- “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 all'utente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici;
- “ore lavorative” sono le ore di un giorno lavorativo;
- “pig” è un dispositivo utilizzato per verificare l'integrità delle condotte che percorre l'interno delle tubazioni spinto dalla differenza di pressione che si crea a monte ed a valle del suo passaggio;

- “protezione catodica efficace” è la condizione di efficace applicazione della protezione catodica ai sensi delle linee guida dell’Apce, pubblicate dall’Uni;
- “punto di consegna” è il punto fisico della rete nel quale avviene l’affidamento in custodia del gas dall’utente all’impresa di trasporto e la sua misurazione;
- “punto di entrata della Rete Nazionale” è ciascuno dei punti o aggregato locale di punti fisici della Rete Nazionale dei gasdotti in corrispondenza dei quali il gas è consegnato dall’utente all’impresa di trasporto;
- “punto di riconsegna” è il punto fisico della rete nel quale avviene la riconsegna del gas dall’impresa di trasporto all’utente e la sua misurazione;
- “punto di uscita dalla Rete Nazionale” è ciascuno dei punti virtuali derivanti dall’aggregazione di più stacchi di uscita dalla Rete Nazionale dei gasdotti verso la corrispondente Area di Prelievo;
- “Rete Nazionale” è la Rete Nazionale dei gasdotti, così come definita con Decreto del Ministero dell’industria, del commercio e dell’artigianato del 22 dicembre 2000, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, Serie generale n°18 del 23 gennaio 2001;
- “Rete Regionale” è la rete di trasporto gestita dall’impresa di trasporto classificata sulla base dei criteri di cui al decreto del Ministero delle Attività Produttive 29 settembre 2005 e successivi aggiornamenti;
- “reti maggiormente esposte a condizioni di rischio” sono le seguenti parti di rete:
 - (i) gasdotti posati in zone ad alta pericolosità sismica (i comuni e le zone classificati come zone sismiche 1 e 2, secondo la definizione dell’Ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 3519 del 28 aprile 2006);
 - (ii) gasdotti posati in aree a rischio idrogeologico elevato e molto elevato (individuate in base al decreto legge n. 180 del 1998 e successive modificazioni e al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 settembre 1998);
 - (iii) allacciamenti;
- “richiedente” è l’utente del servizio di trasporto o ogni altro soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di trasporto, richiede alla stessa il preventivo per la realizzazione di un nuovo punto di riconsegna;
- “RQTG” è la presente regolazione della qualità del servizio di trasporto del gas naturale;
- “stato di consistenza dei gasdotti” è l’insieme di documenti comprendente la cartografia, anche in formato elettronico, e la descrizione delle reti (comprehensive degli allacciamenti) e degli impianti afferenti il servizio di trasporto del gas naturale, con evidenza delle loro caratteristiche costruttive, funzionali e conservative; in particolare per ogni tratta di gasdotti dovrà essere registrato almeno:
 - (i) l’anno di posa;
 - (ii) il materiale;

- (iii) il diametro;
- (iv) l'appartenenza alla rete maggiormente esposta a condizioni di rischio;
- “ultima data utile” è, con riferimento alle richieste di cessione di capacità, il giorno 22 del mese precedente la data di decorrenza della cessione (in caso di sabato o di giorno festivo viene anticipata al primo giorno lavorativo);
- “utente del servizio di trasporto”, o utente, è l'utilizzatore del servizio di trasporto che ha titolo a immettere e a prelevare gas naturale per uso proprio o per cessione ad altri.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Fatto salvo quanto previsto da altre leggi e norme tecniche vigenti, le imprese di trasporto hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nella presente RQTG per la rete di trasporto di gas naturale, Nazionale e/o Regionale, gestita.
- 2.2 La presente RQTG non si applica al trasporto di gas diversi dal gas naturale.

SEZIONE II

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

Titolo I – Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di trasporto

Articolo 3

Indicatori di sicurezza

- 3.1 Ai fini della presente RQTG si fa riferimento ai seguenti indicatori di sicurezza:
- percentuale annua di rete sottoposta a sorveglianza;
 - tempo di intervento in caso di emergenza di servizio.

Articolo 4

Percentuale annua di rete sottoposta a sorveglianza

- 4.1 La percentuale annua di rete di rete sottoposta a sorveglianza è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\%RSS = \frac{LS}{L} \times 100$$

dove:

- LS è la somma delle lunghezze, misurate in chilometri, della rete di trasporto e degli allacciamenti sottoposte a sorveglianza nell'anno di riferimento;
 - L è la lunghezza, misurata in chilometri della rete di trasporto e degli allacciamenti 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 sorvegliato a condizione che:
- a) la sorveglianza del tratto di rete sia stata eseguita, a piedi o con altri mezzi, in conformità a quanto previsto da norme tecniche vigenti in materia;
 - b) l'impresa di trasporto abbia provveduto a redigere un rapporto di sorveglianza dal quale sia identificabile in modo univoco il tratto di rete sorvegliato e l'esito della sorveglianza.
- 4.3 Ai fini del calcolo della lunghezza LS , uno stesso tratto di rete ispezionato più volte deve essere computato una sola volta nell'anno di riferimento.

Articolo 5

Odorizzazione del gas

- 5.1 Nei casi in cui la riconsegna del gas a clienti finali non venga effettuata attraverso la rete di distribuzione ma avvenga direttamente dalla rete di trasporto, l'impresa di trasporto ha la responsabilità di garantire che il gas riconsegnato per usi civili

sia odorizzato secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente ed in condizioni di sicurezza, con particolare riferimento alla pressione di immissione.

- 5.2 Nei casi di cui al precedente comma, nel caso di alimentazione della rete da carro bombolaio, l'impresa di trasporto ha inoltre la responsabilità di garantire che l'alimentazione della rete avvenga in condizioni di sicurezza, con particolare riferimento alla pressione di immissione.

Articolo 6

Tempo di intervento in caso di emergenza di servizio

- 6.1 Il tempo di intervento in caso di emergenza di servizio è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra la segnalazione di una emergenza di servizio e, in alternativa:
- a) l'arrivo sul luogo di intervento del personale incaricato dall'impresa di trasporto;
 - b) la risoluzione dell'emergenza tramite intervento in remoto, nei casi in cui non sia necessario un intervento di personale in loco.

Articolo 7

Obblighi di servizio relativi alla sicurezza

- 7.1 L'impresa di trasporto è tenuta a:
- a) provvedere all'aggiornamento dello stato di consistenza dei gasdotti almeno con cadenza annuale con riferimento al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento;
 - b) predisporre lo stato di consistenza dei gasdotti in relazione ai tratti di rete posata o sostituita.
- 7.2 L'impresa di trasporto è tenuta ad effettuare la sorveglianza di ogni tratto della rete (allacciamenti compresi) almeno con le frequenze indicate nella tabella A.

Tabella A – Frequenza di sorveglianza della rete

Reti maggiormente esposte a condizioni di rischio ed allacciamenti	ogni 6 mesi
Altre reti	ogni anno

- 7.3 L'impresa di trasporto può non prevedere nello stato di consistenza dei gasdotti l'appartenenza dei tratti alla rete maggiormente esposta a condizioni di rischio purché effettui la sorveglianza di ogni tratto della rete (allacciamenti compresi) ogni 6 mesi.

Titolo II – Emergenze di servizio

Articolo 8

Emergenze di servizio

- 8.1 Ai fini dell'applicazione della Sezione II della presente RQTG si definisce come emergenza di servizio una situazione anomala, imprevista e transitoria, che interferisce con l'esercizio in sicurezza della rete di trasporto o che impone speciali vincoli al suo svolgimento e può risultare pregiudizievole per l'incolumità delle persone o causare danni alle cose o all'ambiente. L'emergenza di servizio si articola nelle seguenti tipologie, distinguendo per i casi in cui si verifica o meno una fuoriuscita incontrollata di gas in:
- a) fuori servizio non programmato di condotte, totale o parziale;
 - b) fuori servizio non programmato di impianti di linea, totale o parziale;
 - c) fuori servizio non programmato di centrali di compressione, totale o parziale.
- 8.2 L'impresa di trasporto 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 di servizio 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'emergenza;
 - b) un piano di emergenza con le misure da adottare per mettere in sicurezza la rete interessata dall'emergenza e garantire la continuità del servizio di trasporto;
 - c) le modalità di redazione del rapporto dell'emergenza.
- 8.3 L'impresa di trasporto è tenuta a:
- a) disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di intervento, con passaggio diretto ad un operatore senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
 - b) pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di intervento e di comunicarli in forma scritta, per la dovuta informazione ai clienti finali, all'utente del servizio di trasporto al momento della sua richiesta di accesso alla rete;
 - c) nel caso di eventuale variazione dei recapiti telefonici, alla pubblicazione immediata sul proprio sito internet dei nuovi recapiti telefonici ed alla loro tempestiva comunicazione in forma scritta agli utenti del servizio ed all'Autorità con le modalità da essa definite;
 - d) disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita, anche vocale, delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici, con un'autonomia di almeno 24 ore del centralino in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.
- 8.4 L'impresa di trasporto dà comunicazione al Cig dell'emergenza di servizio entro 5 giorni di calendario dal suo insorgere; entro 30 giorni di calendario dall'eliminazione dell'emergenza di servizio, l'impresa di trasporto manda al Cig un rapporto sulla stessa dal quale risultino almeno le cause dell'emergenza, ove

accertate, e le misure adottate dall'impresa di trasporto per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di trasporto.

- 8.5 L'impresa di trasporto in caso di emergenza di servizio, assicura il necessario coordinamento con le imprese di distribuzione eventualmente coinvolte.

Titolo III – Norme tecniche per la sicurezza

Articolo 9

Norme tecniche

- 9.1 Fatta salva la legislazione vigente in materia, ai fini dell'attuazione della Sezione II della presente RQTG si applicano le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti Uni e Cei.
- 9.2 Nel caso in cui risultino mancanti norme tecniche, specifiche tecniche o rapporti tecnici applicabili, vengono adottate linee guida definite dagli organismi tecnici competenti Cig e Apce, pubblicate dall'Uni.
- 9.3 L'impresa di trasporto ha l'obbligo di rispettare le norme tecniche, le specifiche tecniche, i rapporti tecnici e le linee guida di cui ai precedenti commi 9.1 e 9.2, con particolare riguardo alla compilazione dei rapporti previsti per ogni intervento effettuati.
- 9.4 L'impresa di trasporto ha l'obbligo di compilare il "Rapporto annuale dello stato elettrico dei sistemi di protezione catodica della rete di trasporto" secondo quanto previsto dalla normativa vigente, ove applicabile, nel rispetto della metodologia definita dall'Apce.

Titolo IV – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di sicurezza

Articolo 10

Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza

- 10.1 L'impresa di trasporto registra per la rete gestita:
- a) il periodo di gestione;
 - b) il codice univoco con cui l'impresa identifica la rete;
 - c) il codice univoco e l'ubicazione dei punti di consegna e di riconsegna;
 - d) la lunghezza della rete (comprensiva degli allacciamenti), misurata in chilometri, al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddividendo in base all'appartenenza o meno all'insieme dei gasdotti maggiormente esposti a condizioni di rischio; tale suddivisione non è richiesta nel caso in cui l'impresa di trasporto si avvalga della facoltà di cui al precedente comma 7.3;

- e) la lunghezza della rete (comprensiva degli allacciamenti), misurata in chilometri, al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddividendo tra:
 - (i) acciaio sottoposto a protezione catodica efficace, distinguendo tra rete sottoposta e non sottoposta a telecontrollo del grado di protezione catodica;
 - (ii) acciaio non protetto catodicamente, comprensivo dell'acciaio in protezione catodica non efficace;
- f) il numero di sistemi di protezione catodica in cui è stata suddivisa la rete distinguendo tra:
 - (i) sistemi sottoposti a protezione catodica efficace, distinguendo tra rete sottoposta e non sottoposta a telecontrollo del grado di protezione catodica;
 - (ii) sistemi non sottoposti a protezione catodica efficace;
- 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 e trasmessa mediante telecontrollo;
 - (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) l'avvenuta predisposizione del "Rapporto annuale dello stato elettrico dei sistemi di protezione catodica della rete di trasporto".

10.2 Per la sorveglianza della rete e degli allacciamenti l'impresa di trasporto registra:

- a) il codice univoco della rete di trasporto al quale appartengono i tratti sottoposti a sorveglianza;
- b) la lunghezza della rete sottoposta a sorveglianza, misurata in chilometri, suddividendo in base all'appartenenza o meno del tratto sottoposto a sorveglianza all'insieme dei gasdotti maggiormente esposti a condizioni di rischio e a sua volta in base al mezzo utilizzato, con indicazione separata delle tratte sottoposte a sorveglianza con pig; la suddivisione in base all'appartenenza o meno del tratto sottoposto a sorveglianza all'insieme dei gasdotti maggiormente esposti a condizioni di rischio non è richiesta nel caso in cui l'impresa di trasporto si avvalga della facoltà di cui al precedente comma 7.3;
- c) la data di effettuazione della sorveglianza di ciascun tratto di rete.

10.3 Per ogni misura del potenziale di protezione catodica della rete in acciaio l'impresa di trasporto registra:

- a) il codice univoco del sistema di protezione catodica 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 alle norme tecniche vigenti.

- 10.4 Per ogni emergenza di servizio l'impresa di trasporto registra:
- a) il codice con cui l'impresa di trasporto individua l'emergenza;
 - b) il codice univoco con cui l'impresa di trasporto identifica la segnalazione di emergenza;
 - c) la classificazione dell'emergenza in base alle situazioni indicate dall'Articolo 8, comma 8.1;
 - d) la causa dell'emergenza distinguendo tra:
 - (i) eventi naturali;
 - (ii) causa di terzi;
 - (iii) causa trasportatore, comprese le imprese che operano su incarico o in appalto per conto del trasportatore;
 - (iv) mancata copertura del fabbisogno di gas e/o pressione ai punti di immissione della rete;
 - e) la data e l'ora della segnalazione di emergenza;
 - f) l'origine della segnalazione (soggetto segnalante o sistema automatico di controllo);
 - g) la data e l'ora di arrivo sul luogo di emergenza del personale incaricato dall'impresa di trasporto per l'emergenza di servizio o la data e l'ora di risoluzione dell'emergenza tramite intervento in remoto, nei casi in cui non sia necessario un intervento di personale in loco.

Articolo 11

Comunicazione dell'impresa di trasporto all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti in tema di sicurezza

- 11.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, a partire dal 2011, l'impresa di trasporto è tenuta a comunicare all'Autorità, anche mediante strumenti informatici, per la rete di trasporto gestita, le informazioni e i dati di cui ai commi da 11.2 a 11.4.
- 11.2 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'impresa di trasporto è tenuta a comunicare:
- a) l'ubicazione dei punti di consegna e di riconsegna;
 - b) la lunghezza della rete (comprensiva degli allacciamenti), misurata in chilometri, al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddividendo in base all'appartenenza o meno all'insieme dei gasdotti maggiormente esposti a condizioni di rischio; tale suddivisione non è richiesta nel caso in cui l'impresa di trasporto si avvalga della facoltà di cui al precedente comma 7.3;
 - c) la lunghezza della rete (comprensiva degli allacciamenti), misurata in chilometri, al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddividendo tra:
 - (i) acciaio sottoposto a protezione catodica efficace, distinguendo tra rete sottoposta e non sottoposta a telecontrollo del grado di protezione catodica;
 - (ii) acciaio non protetto catodicamente, comprensivo dell'acciaio in protezione catodica non efficace;
 - d) la lunghezza della rete (comprensiva degli allacciamenti), sottoposta a sorveglianza, misurata in chilometri, suddividendo tra gasdotti

maggiormente esposti a condizioni di rischio e altri gasdotti e, a sua volta, in base al mezzo utilizzato, con indicazione separata delle tratte sottoposte a sorveglianza con pig; la suddivisione in base all'appartenenza o meno del tratto sottoposto a sorveglianza all'insieme dei gasdotti maggiormente esposti a condizioni di rischio non è richiesta nel caso in cui l'impresa di trasporto si avvalga della facoltà di cui al precedente comma 7.3.

- 11.3 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alla protezione catodica l'impresa di trasporto 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 alle norme tecniche vigenti per ogni punto selezionato;
 - b) il numero di sistemi di protezione catodica in cui è suddivisa la rete distinguendo tra:
 - (i) sistemi sottoposti a protezione catodica efficace, distinguendo tra rete sottoposta e non sottoposta a telecontrollo del grado di protezione catodica;
 - (ii) sistemi non sottoposti a protezione catodica efficace;
 - 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 e trasmessa mediante telecontrollo;
 - (ii) punti nei quali la misura non è effettuata in continuo.
- 11.4 Per l'anno di riferimento precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa di trasporto comunica:
- a) il numero totale delle emergenze di servizio distinguendo in base alle situazioni indicate dall'Articolo 8, comma 8.1, ed a sua volta alle cause indicate all'Articolo 10, comma 10.4, lettera d);
 - b) il tempo medio effettivo di intervento da parte del personale incaricato dal trasportatore, nei casi in cui l'emergenza non sia stata risolta tramite intervento in remoto;
 - c) il tempo medio effettivo di risoluzione dell'emergenza tramite intervento in remoto, nei casi in cui non sia stato necessario un intervento di personale in loco.
- 11.5 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

SEZIONE III

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

Titolo I – Indicatori e obblighi di servizio di continuità del servizio di trasporto

Articolo 12

Indicatori di continuità del servizio di trasporto

12.1 Ai fini della Sezione III della presente RQTG si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- percentuale di utenti del servizio di trasporto interessati da interruzione senza adeguato preavviso;
- numero di volte che, nell'anno di riferimento, un dato punto di riconsegna è stato coinvolto da interruzioni che non siano derivate da emergenze di servizio;
- numero massimo di giorni annui di interruzione/riduzione della capacità (giorni equivalenti a capacità intera) a seguito di interventi manutentivi che impattano sulla capacità disponibile;
- numero di volte che, nell'anno di riferimento, non è stata garantita la pressione minima contrattuale.

Articolo 13

Inizio, fine e durata dell'interruzione

13.1 Nel caso di interruzione con adeguato preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora di inizio della interruzione del servizio di trasporto del gas che l'impresa di trasporto deve chiaramente indicare nella comunicazione di preavviso a tutti gli utenti coinvolti nell'interruzione con adeguato preavviso.

13.2 Nel caso di interruzione senza adeguato preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora in cui si è verificato l'evento che ha provocato l'interruzione o con l'ora della prima chiamata per interruzione del servizio di trasporto del gas da parte di un utente coinvolto nell'interruzione senza adeguato preavviso.

13.3 La fine dell'interruzione coincide con l'ora di ripristino del servizio di trasporto per gli utenti coinvolti nell'interruzione.

13.4 La durata dell'interruzione è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione e la fine dell'interruzione.

Articolo 14

Tempo di adeguato preavviso dell'interruzione

14.1 Il tempo di adeguato preavviso dell'interruzione all'utente del servizio di trasporto è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di comunicazione all'utente dell'interruzione e la data di inizio dell'interruzione stessa, come

indicata nella comunicazione di preavviso di cui all'Articolo 13; ai fini del computo del tempo di adeguato preavviso non si tiene conto del giorno in cui avviene la comunicazione e delle interruzioni derivanti da emergenze di servizio.

- 14.2 L'impresa di trasporto è tenuta a dare all'utente del servizio di trasporto interessato un preavviso di almeno:
- a) 7 (sette) giorni lavorativi per interruzioni su punti di consegna o di interconnessione;
 - b) 3 (tre) giorni lavorativi per interruzioni su punti di riconsegna.
- 14.3 L'impresa di trasporto indica nella comunicazione di preavviso agli utenti interessati dall'interruzione la data e l'ora di inizio nonché la durata presunta dell'interruzione medesima.

Articolo 15

Cause delle interruzioni

- 15.1 L'impresa di trasporto 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 per fatti non imputabili all'impresa di trasporto o emergenza come definita dall'Articolo 8, comma 8.1;
 - c) cause imputabili all'impresa di trasporto, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.
- 15.2 Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), l'impresa di trasporto documenta la causa dell'interruzione.

Articolo 16

Obblighi di servizio relativi alla continuità

- 16.1 L'impresa di trasporto è tenuta a garantire un numero massimo di giorni annui di interruzione/riduzione della capacità (giorni equivalenti a capacità intera), a seguito di interventi manutentivi che impattano sulla capacità disponibile su punti di riconsegna, pari a 3 (tre).
- 16.2 Con riferimento ai punti di entrata della Rete Nazionale vale quanto previsto dal Codice di rete, fermo restando l'obbligo per l'impresa di trasporto di informare l'Autorità con la comunicazione di cui all'Articolo 18, comma 18.1.
- 16.3 Nel caso si renda necessario organizzare l'eventuale trasporto alternativo di gas naturale tramite carro bombolaio, l'impresa di trasporto è tenuta ad organizzare sulla propria rete tale servizio a meno di esplicita indicazione contraria da parte dell'utente, ferma restando l'attribuzione del costo del gas all'utente interessato dall'evento. A tal fine:

- a) l'impresa di trasporto comunica all'utente la facoltà di avvalersi del trasporto alternativo di gas naturale tramite carro bombolaio, in occasione della prima fatturazione utile successiva all'1 gennaio 2010 e in occasione della stipula di un nuovo contratto di trasporto;
- b) l'utente comunica all'impresa di trasporto la volontà di non avvalersi di tale servizio entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di ricevimento della comunicazione di cui alla lettera precedente.

16.4 L'utente, nel caso in cui si avvalga del servizio di cui al comma precedente, è tenuto a fornire all'impresa di trasporto tutti i dati e le informazioni necessari allo svolgimento del servizio stesso.

16.5 L'impresa di trasporto è tenuta a garantire, per ogni punto di riconsegna, per tutto l'anno il valore di pressione minima contrattuale stabilito ad inizio anno.

Titolo II – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di continuità

Articolo 17

Registrazione di informazioni e di dati di continuità

17.1 L'impresa di trasporto registra per ogni interruzione:

- a) il punto di consegna o il punto di interconnessione tra due reti di trasporto o il punto di riconsegna coinvolto dall'interruzione, distinguendo per quest'ultimo se alimenta clienti finali direttamente allacciati alla rete di trasporto o *city gate*;
- b) l'inizio, la fine e la durata dell'interruzione;
- c) la capacità non resa disponibile a causa dell'interruzione (espressa come percentuale della capacità conferita o, solo per i punti di interconnessione, della capacità oggetto di accordo di interconnessione tra le reti di trasporto);
- d) il tipo di interruzione, se con preavviso o senza adeguato preavviso, escludendo le interruzioni derivanti da emergenze di servizio;
- e) la causa dell'interruzione tra quelle indicate dall'Articolo 15, comma 15.1;
- f) il numero e la ragione sociale degli utenti del servizio di trasporto coinvolti, limitatamente ai punti di consegna o di riconsegna;
- g) il numero e la ragione sociale degli operatori di reti interconnesse coinvolte, limitatamente ai punti di interconnessione;
- h) la ragione sociale dell'impresa di distribuzione coinvolta, limitatamente ai *city gate*.

17.2 L'impresa di trasporto registra per ogni mancato rispetto del valore della pressione minima contrattuale:

- a) il codice e l'ubicazione del punto di riconsegna;
- b) il numero e la ragione sociale degli utenti del servizio di trasporto con capacità sul punto, specificando se si tratta di un *city gate*;
- c) la pressione minima garantita, misurata in bar relativi;
- d) i valori di pressione registrati o desunti dal sistema di monitoraggio della pressione utilizzato dall'impresa di trasporto nel periodo di mancato rispetto

- dell'obbligo di servizio di cui al precedente Articolo 16, comma 16.5, misurati in bar relativi;
- e) il periodo dell'anno di riferimento nel quale si sono riscontrati i valori di cui alla precedente lettera;
 - f) la causa di non rispetto del valore della pressione minima garantita, tra quelle indicate dal precedente Articolo 15, comma 15.1.

Articolo 18

Comunicazione dell'impresa di trasporto all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti in tema di continuità

- 18.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, a partire dal 2011, l'impresa di trasporto è tenuta a comunicare all'Autorità, anche mediante strumenti informatici, con riferimento alla rete di trasporto gestita ed all'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione, i seguenti dati:
- a) per le interruzioni con e senza adeguato preavviso separatamente:
 - (i) il numero totale delle interruzioni;
 - (ii) il numero totale di utenti coinvolti;
 - (iii) il numero totale di *city gate* coinvolti;
 - (iv) la durata media;
 - (v) la capacità totale non resa disponibile (espressa come percentuale della capacità conferita) per ciascun punto di consegna o di interconnessione o di riconsegna coinvolto da interruzioni, distinguendo per quest'ultimo se alimenta clienti finali direttamente allacciati alla rete di trasporto o *city gate*;
 - b) per le sole interruzioni senza adeguato preavviso, il numero totale di utenti del servizio di trasporto coinvolti;
 - c) con riferimento all'indicatore "numero di volte che, nell'anno di riferimento, un dato punto di riconsegna è stato coinvolto da interruzioni che non siano derivate da emergenze di servizio", per ogni utente del servizio di trasporto e per punto di riconsegna:
 - (i) il numero totale delle interruzioni;
 - (ii) la capacità di trasporto non resa disponibile (espressa come percentuale della capacità conferita);
 - d) con riferimento all'indicatore "numero massimo di giorni annui di interruzione/riduzione della capacità (giorni equivalenti a capacità intera) a seguito di interventi manutentivi che impattano sulla capacità disponibile", per ogni punto di riconsegna e per mese, il numero di giorni, equivalenti a capacità intera, di interruzione della capacità;
 - e) con riferimento all'obbligo di servizio relativo alla pressione minima contrattuale:
 - (i) il numero totale di casi di mancato rispetto del valore della pressione minima garantita, distinguendo i casi in base alle cause indicate dal precedente Articolo 15, comma 15.1;
 - (ii) il numero dei punti di riconsegna interessati dal mancato rispetto del valore della pressione minima garantita, specificando se si tratta di *city gate*.

- 18.2 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

SEZIONE IV

QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO

Titolo I – Indicatori di qualità commerciale

Articolo 19

Indicatori di qualità commerciale del servizio di trasporto

- 19.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di trasporto di gas naturale, si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- tempo di comunicazione agli utenti di documentazione non idonea alla cessione di capacità;
 - tempo di comunicazione agli utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità;
 - tempo di risposta motivata a richieste scritte di riprogrammazione degli interventi manutentivi;
 - tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità;
 - tempo di risposta motivata a richieste scritte relative all'attività di discatura dei punti di riconsegna;
 - tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura;
 - tempo di risposta motivata a richieste scritte di modifica della pressione minima contrattuale.
- 19.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale del servizio di trasporto, si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- tempo di invio del preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti;
 - tempo di risposta motivata a richieste scritte.

Articolo 20

Tempo di comunicazione agli utenti di documentazione non idonea alla cessione di capacità

- 20.1 Il tempo di comunicazione agli utenti di documentazione non idonea alla cessione di capacità è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra l'ultima data utile per il ricevimento da parte dell'impresa di trasporto della richiesta dell'utente

di cessione di capacità e la data di comunicazione all'utente di mancata accettazione della richiesta.

- 20.2 Il tempo di comunicazione agli utenti di documentazione non idonea alla cessione di capacità si applica alle cessioni di capacità richieste dall'utente in corrispondenza di un punto di entrata della Rete Nazionale da produzioni nazionali e stoccaggi o di un punto di uscita dalla Rete Nazionale o di un punto di riconsegna.
- 20.3 L'impresa di trasporto è tenuta a segnalare all'utente la presenza di errori materiali o l'eventuale incompletezza delle informazioni contenute nella richiesta di cessione di capacità entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della richiesta della cessione, consentendo la rettifica di eventuali errori materiali o l'eventuale completamento delle informazioni entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della segnalazione.

Articolo 21

Tempo di comunicazione agli utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità

- 21.1 Il tempo di comunicazione agli utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa di trasporto della richiesta dell'utente di trasferimento di capacità presso un punto di riconsegna e la data di comunicazione all'utente di richiesta considerata irricevibile.

Articolo 22

Tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato

- 22.1 Il tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa di trasporto della richiesta dell'utente di revisione della contabilità e la data di comunicazione all'utente della risposta motivata.
- 22.2 Il tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità si applica alle richieste di revisione della contabilità mensile e di conguaglio.
- 22.3 La risposta motivata a richieste di revisione della contabilità contiene almeno i seguenti dati:
- a) la data di ricevimento della richiesta;
 - b) la ragione sociale del richiedente;
 - c) l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata dall'impresa di trasporto per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
 - d) l'accettazione o meno della richiesta avanzata dall'utente, completa delle motivazioni debitamente argomentate;
 - e) in caso di accettazione della richiesta, la data di messa a disposizione del nuovo bilancio.

Articolo 23

Tempo di invio del preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti

- 23.1 Il tempo per l'invio del preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti per l'accesso alla rete di trasporto del gas naturale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione del verbale per la definizione del punto di consegna o di riconsegna e la data di comunicazione del preventivo al richiedente.
- 23.2 Il preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti viene predisposto dall'impresa di trasporto e comunicato al richiedente per ogni richiesta; esso deve contenere almeno i seguenti dati:
- a) la data di richiesta del preventivo;
 - b) la data di sottoscrizione del verbale per la definizione del punto di consegna o di riconsegna;
 - c) la data di comunicazione o messa a disposizione del preventivo al richiedente;
 - d) la ragione sociale del richiedente;
 - e) il tempo previsto per la realizzazione del punto di consegna o di riconsegna;
 - f) l'importo complessivo richiesto per la realizzazione del punto di consegna o di riconsegna, distinguendo 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;
 - g) il termine di validità del preventivo, che non potrà essere comunque inferiore a tre mesi;
 - h) le modalità per l'accettazione del preventivo.

Articolo 24

Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative all'attività di discatura dei punti di riconsegna

- 24.1 Il tempo di risposta motivata a richieste scritte relative all'attività di discatura dei punti di riconsegna è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa di trasporto della richiesta scritta di discatura da parte dell'utente e la data di comunicazione all'utente della risposta motivata.
- 24.2 La risposta motivata scritta relativa all'attività di discatura di punti di riconsegna deve contenere almeno i seguenti dati:
- a) la data di ricevimento della richiesta;
 - b) la ragione sociale del richiedente;
 - c) il nominativo ed il recapito della persona incaricata dall'impresa di trasporto per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
 - d) la data proposta dall'impresa di trasporto per l'effettuazione dell'operazione richiesta dall'utente;
 - e) l'indicazione che la discatura verrà effettuata solo a condizione che il cliente finale rilasci la dichiarazione di messa in sicurezza degli impianti a valle del punto di riconsegna.

Articolo 25

Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura

- 25.1 Il tempo di risposta motivata a richieste scritte relative all'attività di verifica dei verbali di misura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa di trasporto della richiesta scritta dell'utente di verifica del verbale di misura e la data di comunicazione all'utente della risposta motivata.
- 25.2 La risposta motivata scritta a richieste scritte relative all'attività di verifica dei verbali di misura contiene almeno i seguenti dati:
- la data di ricevimento della richiesta;
 - la ragione sociale del richiedente;
 - il nominativo ed il recapito della persona incaricata dall'impresa di trasporto per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
 - la descrizione delle analisi effettuate dall'impresa di trasporto al fine di valutare i rilievi avanzati dall'utente;
 - in caso di accettazione della richiesta, il nuovo verbale di misura, rimesso per il mese oggetto di contestazione;
 - in caso di non accettazione della richiesta, le motivazioni supportate da idonea documentazione.

Articolo 26

Tempo di risposta motivata a richieste scritte di modifica della pressione minima contrattuale

- 26.1 Il tempo di risposta motivata a richieste scritte di modifica della pressione minima contrattuale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa di trasporto della richiesta scritta dell'utente di modifica della pressione minima contrattuale e la data di comunicazione all'utente della risposta motivata.
- 26.2 La risposta motivata scritta a richieste scritte di modifica della pressione minima contrattuale contiene almeno i seguenti dati:
- la data di ricevimento della richiesta;
 - la ragione sociale del richiedente;
 - il nominativo ed il recapito della persona incaricata dall'impresa di trasporto per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
 - l'attuale valore della pressione minima contrattuale;
 - il valore della pressione minima contrattuale richiesto dall'utente;
 - la descrizione delle analisi effettuate dall'impresa di trasporto al fine di valutare la richiesta dell'utente;
 - in caso di accettazione della richiesta, la data proposta per l'effettuazione dell'operazione richiesta dall'utente;
 - in caso di non accettazione della richiesta, le motivazioni supportate da idonea documentazione.

Articolo 27

Tempo di risposta motivata a richieste scritte di riprogrammazione degli interventi manutentivi

- 27.1 Il tempo di risposta motivata a richieste scritte di riprogrammazione degli interventi manutentivi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa di trasporto della richiesta scritta dell'utente di riprogrammazione degli interventi manutentivi e la data di comunicazione all'utente della risposta motivata.
- 27.2 La risposta motivata scritta a richieste scritte di riprogrammazione degli interventi manutentivi contiene almeno i seguenti dati:
- a) la data di ricevimento della richiesta;
 - b) la ragione sociale del richiedente;
 - c) il nominativo ed il recapito della persona incaricata dall'impresa di trasporto per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
 - d) la descrizione delle analisi effettuate dall'impresa di trasporto al fine di valutare la richiesta dell'utente;
 - e) l'eventuale accettazione della richiesta;
 - f) in caso di non accettazione della richiesta, le motivazioni supportate da idonea documentazione, con indicazione, nel caso di accoglimento anche parziale, della riprogrammazione degli interventi manutentivi.

Articolo 28

Tempo di risposta motivata a richieste scritte

- 28.1 Il tempo di risposta motivata a richieste scritte, diverse da quelle indicate al precedente Articolo 20, Articolo 21, Articolo 22, Articolo 23, Articolo 24, Articolo 25, Articolo 26 e Articolo 27, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa di trasporto della richiesta scritta dell'utente e la data di comunicazione all'utente della risposta motivata.
- 28.2 La risposta motivata scritta deve contenere almeno i seguenti dati:
- a) la data di ricevimento della richiesta;
 - b) la ragione sociale del richiedente;
 - c) il nominativo ed il recapito della persona incaricata dall'impresa di trasporto per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
 - d) l'argomento al quale si riferisce la richiesta dell'utente;
 - e) la risposta fornita, adeguatamente motivata.
- 28.3 Qualora la richiesta scritta si riferisca ad una prestazione, la risposta motivata contiene l'accettazione o meno della richiesta avanzata dall'utente nonché l'indicazione delle motivazioni di esito negativo, debitamente argomentate.
- 28.4 Nel caso di richiesta scritta di informazioni relative al servizio di trasporto, la risposta motivata contiene l'indicazione delle possibili cause di non coerenza del servizio nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall'impresa di trasporto.

Articolo 29

Durata del malfunzionamento di un applicativo informatico

- 29.1 La durata del malfunzionamento di un applicativo informatico messo a disposizione dell'utente è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra l'ora di inizio del disservizio dell'applicativo informatico messo a disposizione dell'utente dall'impresa di trasporto, a causa del quale le funzionalità dello stesso risultano indisponibili, e l'ora di termine del disservizio.
- 29.2 L'impresa di trasporto è tenuta a garantire all'utente modalità alternative di espletamento delle attività previste nonché a comunicargli tempestivamente l'avvenuto ripristino del servizio. Se il momento in cui si è verificato il disservizio non è determinabile con certezza, l'impresa di trasporto considera come ora di inizio del malfunzionamento l'ora della prima segnalazione pervenuta in merito.
- 29.3 In base alla durata del disservizio i malfunzionamenti si suddividono in:
- malfunzionamenti brevi, se la durata è minore o uguale a 6 ore;
 - malfunzionamenti lunghi, se la durata è maggiore di 6 ore ma minore o uguale a 36 ore;
 - malfunzionamenti lunghissimi, se la durata è maggiore di 36 ore.
- 29.4 L'impresa di trasporto effettua la rilevazione della durata tenendo conto delle sole ore lavorative e classifica il disservizio in base alla gravità, in funzione dell'impatto sulle funzionalità del sistema, distinguendo in:
- non grave;
 - grave;
 - gravissimo.

Titolo II – Obblighi di servizio di qualità commerciale

Articolo 30

Obblighi di comunicazione agli utenti del piano mensile degli interventi manutentivi

- 30.1 L'impresa di trasporto deve mettere a disposizione degli utenti e degli operatori di rete interconnessi, se interessati, il piano mensile degli interventi di manutenzione programmata entro il quindicesimo giorno (o primo giorno lavorativo successivo in caso di sabato o domenica) del secondo mese precedente a quello a cui si riferisce il piano mensile.
- 30.2 L'utente ha diritto di richiedere all'impresa di trasporto la riprogrammazione degli interventi manutentivi previsti dal piano mensile purchè faccia pervenire all'impresa di trasporto la richiesta entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione di cui al precedente comma.
- 30.3 L'impresa di trasporto è tenuta a mettere a disposizione degli utenti e degli operatori di rete interconnessi, se interessati, il piano mensile definitivo degli interventi di manutenzione programmata entro il primo giorno (o primo giorno lavorativo successivo in caso di sabato o domenica) del mese precedente a quello a cui si riferisce il piano mensile.

Articolo 31

Obblighi di messa a disposizione degli utenti della contabilità del gas trasportato nel mese

- 31.1 L'impresa di trasporto è tenuta a mettere a disposizione dell'utente la contabilità del gas trasportato entro il quindicesimo giorno (o primo giorno lavorativo successivo in caso di sabato o domenica) del mese successivo a quello al quale si riferisce la contabilità.

Articolo 32

Obblighi di informazione agli utenti sugli applicativi informatici

- 32.1 Prima dell'implementazione di nuove funzionalità degli applicativi informatici messi a disposizione all'utente, l'impresa di trasporto è tenuta a rendere disponibile all'utente una descrizione di dettaglio della modifica che intende effettuare, completa degli effetti attesi sull'operatività dell'utente stesso e delle tempistiche di messa in produzione. L'utente ha diritto di esprimersi in merito entro i 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla data di messa a disposizione dell'informativa; tale parere non è da ritenersi vincolante per l'impresa di trasporto.
- 32.2 L'impresa di trasporto è tenuta a pubblicare nel proprio sito internet, in una sezione facilmente accessibile, tutte le informazioni relative alle indisponibilità degli applicativi informatici messi a disposizione dell'utente, con riferimento a quanto previsto all'Articolo 29, compresi i criteri in base ai quali determina il grado di gravità di un malfunzionamento, nonché quanto previsto dal precedente comma.

Articolo 33

Altri obblighi di comunicazione e di pubblicazione in tema di qualità commerciale

- 33.1 Fatta salva la possibilità di inviare o di mettere a disposizione dell'utente la comunicazione in altra forma, l'impresa di trasporto è comunque tenuta ad anticipare la risposta motivata a richieste scritte tramite posta elettronica certificata.
- 33.2 L'impresa di trasporto rende disponibile nel proprio sito internet un indirizzo di posta elettronica certificata al quale l'utente può anticipare la richiesta.
- 33.3 L'impresa di trasporto è tenuta altresì a pubblicare nel proprio sito internet, in una sezione facilmente accessibile ed in formati di facile fruizione:
- a) la previsione mensile, su base settimanale, inerente ai volumi in immissione ed in riconsegna, per ogni punto della rete di trasporto, entro il quindicesimo giorno (o primo giorno lavorativo precedente in caso di sabato o domenica) del mese precedente quello a cui si riferisce il programma;
 - b) la previsione settimanale, su base giornaliera, inerente ai volumi in immissione ed in riconsegna, per ogni punto della rete di trasporto, entro il secondo giorno lavorativo della settimana precedente quella a cui si riferisce il programma.

- 33.4 Tutti i dati utili ai fini del bilanciamento che l'impresa di trasporto mette a disposizione dell'utente devono essere resi disponibili in formati che garantiscano la facile fruizione ed estraibilità degli stessi.

Titolo III – Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di trasporto

Articolo 34

Livelli specifici di qualità commerciale

- 34.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di trasporto sono definiti nella tabella B.

Tabella B – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di trasporto

Indicatore	Livello specifico
Tempo di comunicazione agli utenti di documentazione non idonea alla cessione di cui all' Articolo 20	2 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione agli utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità di cui all' Articolo 21	1 giorno lavorativo
Tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato di cui all' Articolo 22	2 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative all' attività di discatura dei punti di riconsegna di cui all' Articolo 24	3 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura di cui all' Articolo 25	15 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di modifica della pressione minima contrattuale di cui all' Articolo 26	20 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di riprogrammazione degli interventi manutentivi di cui all' Articolo 27	5 giorni lavorativi

- 34.2 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta.

Articolo 35

Livelli generali di qualità commerciale

- 35.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio di trasporto sono definiti nella tabella C.

Tabella C – Livelli generali di qualità commerciale del servizio di trasporto

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di preventivi per la realizzazione di nuovi punti o potenziamento di punti esistenti comunicati entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi di cui all'Articolo 23	90%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte relative al servizio di trasporto comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi di cui all'Articolo 28	90%

35.2 Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in tabella C, i livelli effettivi *LE* sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$LE = [(N_S) / (N_S + N_{FS})] \times 100$$

dove:

- *N_S* è il numero di preventivi o di risposte motivate per i quali è stato rispettato il relativo tempo massimo;
- *N_{FS}* è il numero di preventivi o di risposte motivate per i quali non è stato rispettato il relativo tempo massimo per le cause indicate all'Articolo 36, comma 36.1, lettera c).

35.3 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli generali non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta.

Articolo 36

Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità

36.1 L'impresa di trasporto registra le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità 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 o impedimenti provocati da terzi per fatti non imputabili all'impresa di trasporto;
- c) cause imputabili all'impresa di trasporto, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

36.2 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 di trasporto documenta la causa del mancato rispetto.

Titolo IV – Indennizzi automatici

Articolo 37

Indennizzi automatici

37.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 34, comma 34.1, riconducibile alle cause di cui all'Articolo 36, comma 36.1, lettera c), l'impresa di trasporto corrisponde all'utente del servizio di trasporto un indennizzo automatico base pari a 500 euro tramite la prima fatturazione utile.

- 37.2 L'indennizzo automatico base è crescente 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.
- 37.3 L'impresa di trasporto è comunque tenuta a:
- a) corrispondere l'indennizzo automatico all'utente che ne abbia diritto entro 7 (sette) mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta;
 - b) effettuare la prestazione richiesta entro 180 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta.

Titolo V- Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di qualità commerciale

Articolo 38

Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale

- 38.1 Con riferimento al programma degli interventi manutentivi, l'impresa di trasporto registra per ogni mese dell'anno di riferimento:
- a) la data di messa a disposizione degli utenti e degli operatori di rete interconnessi del piano mensile degli interventi manutentivi con riferimento al precedente Articolo 30, commi 30.1 e 30.3;
 - b) la data di ogni riprogrammazione stabilita dall'impresa di trasporto.
- 38.2 Con riferimento alla contabilità del gas trasportato, l'impresa di trasporto registra per ogni mese dell'anno di riferimento la data di messa a disposizione degli utenti della contabilità del gas trasportato nel mese.
- 38.3 Per ogni richiesta di cessione di capacità l'impresa di trasporto registra:
- a) la data di ricevimento della richiesta;
 - b) la ragione sociale dell'utente cessionario;
 - c) la ragione sociale dell'utente cedente;
 - d) la data dell'eventuale comunicazione di documentazione non idonea alla cessione di capacità;
 - e) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 36, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto;
 - f) per ogni cessione su punti di entrata della Rete Nazionale interconnessi con l'estero, la data di accettazione della richiesta.

- 38.4 Per ogni richiesta di trasferimento di capacità l'impresa di trasporto registra:
- la data di ricevimento della richiesta;
 - la ragione sociale dell'utente subentrante;
 - la ragione sociale dell'utente uscente;
 - la data dell'eventuale comunicazione di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità;
 - la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 36, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto.
- 38.5 Per ogni richiesta di riprogrammazione degli interventi manutentivi l'impresa di trasporto registra:
- la data di ricevimento della richiesta;
 - la ragione sociale dell'utente;
 - l'accettazione o meno della richiesta;
 - le cause della mancata accettazione.
- 38.6 Per ogni richiesta di accesso al servizio di trasporto l'impresa di trasporto registra:
- la data di ricevimento della richiesta;
 - la ragione sociale del richiedente;
 - la data di sottoscrizione del verbale per la definizione del punto di consegna/riconsegna;
 - la data di invio del preventivo;
 - la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 36, dell'eventuale mancato rispetto del livello generale di qualità previsto.
- 38.7 Per ogni richiesta scritta relativa al servizio di trasporto di cui all'Articolo 22, Articolo 24, Articolo 25, Articolo 26, Articolo 27 e Articolo 28 l'impresa di trasporto registra:
- la data di ricevimento della richiesta;
 - la ragione sociale dell'utente;
 - la data di invio della risposta motivata;
 - la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 36, dell'eventuale mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità previsti.
- 38.8 Per ogni prestazione soggetta a livello specifico di qualità e per la quale esso non sia stato rispettato per una delle cause di cui all'Articolo 36, comma 36.1, lettera c), l'impresa di trasporto registra la data di corresponsione dell'indennizzo automatico ed il suo importo.
- 38.9 Per ogni malfunzionamento di cui all'Articolo 29 l'impresa di trasporto registra:
- la data e l'ora di inizio del disservizio;
 - l'ora di prima segnalazione del disservizio, distinguendo quelle di terzi da quelle del personale da esso dipendente o da imprese che lavorano per suo conto;
 - la data e l'ora di ripristino della normale funzionalità;
 - la gravità assegnata dall'impresa di trasporto al guasto;
 - la causa del disservizio;
 - le modalità alternative attivate, specificando il periodo di tempo, espresso in ore, durante il quale sono state rese disponibili all'utente.

Articolo 39

Comunicazione dell'impresa di trasporto all'Autorità in tema di qualità commerciale

39.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, a partire dal 2011, in relazione agli aspetti regolati e agli obblighi definiti dalla Sezione IV della presente RQTG, con riferimento all'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa di trasporto comunica, anche mediante strumenti informatici:

- a) per i piani mensili degli interventi manutentivi, il numero totale delle comunicazioni di cui al precedente Articolo 30, commi 30.1 e 30.3, per le quali l'impresa di trasporto non abbia rispettato l'obbligo di servizio, suddividendole in base alle cause di cui al precedente Articolo 36;
- b) per le riprogrammazioni di interventi manutentivi, suddivise per mese:
 - (i) il numero totale di quelle stabilite dall'impresa di trasporto;
 - (ii) il numero totale di quelle richieste dagli utenti;
 - (iii) il numero totale di quelle non accettate;
- c) per le richieste di cessione di capacità di trasporto:
 - (i) il numero totale delle richieste;
 - (ii) il numero totale delle richieste con documentazione non idonea;
 - (iii) il numero totale delle richieste con documentazione non idonea, per le quali l'impresa di trasporto non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 36;
 - (iv) il tempo effettivo medio di invio della comunicazione di documentazione non idonea;
- d) per le richieste di trasferimento di capacità di trasporto:
 - (i) il numero totale delle richieste;
 - (ii) il numero totale delle richieste con documentazione irricevibile;
 - (iii) il numero totale delle richieste con documentazione irricevibile, per le quali l'impresa di trasporto non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 36;
 - (iv) il tempo effettivo medio di invio della comunicazione di documentazione irricevibile;
- e) per i malfunzionamenti di cui all'Articolo 29:
 - (i) il numero totale dei casi, distinguendo in base alla gravità ed alla durata del malfunzionamento di cui al comma 29.3;
 - (ii) la durata media del malfunzionamento;
- f) per le richieste di accesso al servizio di trasporto:
 - (i) il numero totale delle richieste;
 - (ii) il tempo effettivo medio di invio del preventivo;
 - (iii) il numero totale delle richieste per le quali l'impresa di trasporto non abbia rispettato il livello generale di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 36;
- g) per le richieste scritte relative al servizio di trasporto, raggruppate per tipologia di prestazione, di cui all'Articolo 22, all'Articolo 24, all'Articolo 25, all'Articolo 26, all'Articolo 27 e all'Articolo 28:
 - (i) il numero totale delle richieste;
 - (ii) il tempo effettivo medio di invio della risposta motivata scritta;

- (iii) il numero totale delle richieste scritte per le quali l'impresa di trasporto non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 36;
 - h) in relazione alla corresponsione di indennizzi automatici e con riferimento a ciascuna prestazione soggetta a livello specifico:
 - (i) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
 - (ii) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
- 39.2 L'impresa di trasporto comunica all'Autorità con cadenza semestrale, entro il 31 luglio ed entro il 31 gennaio di ogni anno, la data di messa a disposizione degli utenti della contabilità del gas trasportato nei 6 (sei) mesi precedenti a quello di comunicazione, specificando, in caso di mancato rispetto dell'obbligo di servizio, la causa tra quelle previste dal precedente Articolo 36.
- 39.3 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

Articolo 40

Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'impresa di trasporto

- 40.1 Qualora l'impresa di trasporto definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 34 e dall'Articolo 35, ovvero riguardare prestazioni non previste dalla presente RQTG. A tali standard, in caso di mancato rispetto, corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore a quella definita dall'Articolo 37.
- 40.2 L'impresa di trasporto che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui all'Articolo 39, comma 39.1.

SEZIONE V

DISPOSIZIONI GENERALI

Titolo I- Disposizioni generali

Articolo 41

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

- 41.1 L'impresa di trasporto predispone appropriati strumenti, anche informatici, al fine di registrare le informazioni e i dati concernenti gli aspetti regolati dalla presente RQTG.
- 41.2 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 RQTG, l'impresa di trasporto:

- a) mantiene gli strumenti di cui al precedente comma 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 5 (cinque) anni successivi a quello della registrazione.

Articolo 42

Date di decorrenza degli obblighi a carico dell'impresa di trasporto

- 42.1 L'impresa di trasporto è tenuta ad attuare la RQTG a partire dall'1 gennaio 2010 fatto salvo quanto diversamente disposto dal successivo comma.
- 42.2 In deroga a quanto disposto dal precedente comma 42.1, per l'impresa di trasporto decorrono dall'1 luglio 2010:
- a) gli obblighi relativi alle emergenze di servizio di cui all'Articolo 8, comma 8.3, lettera d);
 - b) gli obblighi di comunicazione e di pubblicazione definiti dal precedente Articolo 33, commi 33.3 e 33.4;
 - c) l'obbligo di organizzare l'eventuale trasporto alternativo tramite carro bombolaio di cui all'Articolo 16, comma 16.3;
 - d) gli obblighi di corrispondere all'utente un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 34, comma 34.1 ed i relativi obblighi di registrazione.