

**CAPITOLO 12****QUALITÀ DEL SERVIZIO**

<b>12.1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>232</b>
<b>12.2</b>	<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>232</b>
12.2.1	<i>Flessibilità</i>	232
12.2.2	<i>Imparzialità di trattamento</i>	232
12.2.3	<i>Efficienza nel servizio</i>	232
12.2.4	<i>Continuità</i>	233
12.2.5	<i>Salute, sicurezza ed ambiente</i>	233
12.2.6	<i>Partecipazione</i>	233
12.2.7	<i>Informazione</i>	233
<b>12.3</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>233</b>
12.3.1	<b>STANDARD DI SICUREZZA DEL SERVIZIO</b>	234
12.3.1.1	<i>Norme tecniche di sicurezza</i>	234
12.3.1.2	<i>Obblighi di registrazione e comunicazione delle informazioni e dei dati di sicurezza</i>	234
12.3.2	<b>STANDARD DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO</b>	234
12.3.3	<b>STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE</b>	238

## 12.1 PREMESSA

L'Impresa di Stoccaggio si prefigge di fornire un elevato standard qualitativo nello svolgimento del Servizio di stoccaggio, garantendo agli Utenti un adeguato livello di sicurezza e di rispetto dell'ambiente, di affidabilità tecnica e di continuità del servizio, nonché di qualità commerciale, mediante l'utilizzo delle migliori tecniche disponibili.

## 12.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Impresa di Stoccaggio, nello svolgere la sua attività caratteristica, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

### 12.2.1 *Flessibilità*

L'Impresa di Stoccaggio intende ispirare la propria attività nei confronti degli Utenti al principio della massima flessibilità disponibile, nel rispetto di quanto previsto dalla legge, dai principi espressi dal presente Codice e, in particolare, dell'equo e non discriminatorio trattamento di tutti gli Utenti.

Un esempio concreto di flessibilità è la possibilità per il Comitato di Consultazione di avanzare proposte di aggiornamento del Codice in qualunque periodo dell'Anno Termico, così come descritto al paragrafo 20.4 del capitolo "Aggiornamento del Codice di Stoccaggio".

### 12.2.2 *Imparzialità di trattamento*

L'Impresa di Stoccaggio agisce nei confronti degli Utenti, assicurando loro pari trattamento e non discriminazione. Il presente Codice è uno dei principali strumenti per assicurare tali obiettivi.

### 12.2.3 *Efficienza nel servizio*

L'Impresa di Stoccaggio identifica le soluzioni tecnologiche, organizzative e funzionali che assicurano che il servizio erogato sia il più adeguato possibile alle esigenze del mercato.

### **12.2.4 Continuità**

L'impegno che l'Impresa di Stoccaggio ha nei confronti dell'Utente è di fornire un servizio continuo e regolare e pertanto tende a minimizzare le interruzioni di servizio, comunicandole prontamente agli Utenti interessati e adoperandosi per il più celere ripristino delle normali condizioni di esercizio.

### **12.2.5 Salute, sicurezza ed ambiente**

L'Impresa di Stoccaggio è costantemente impegnata a migliorare sia la sicurezza dei suoi impianti e delle persone che il rispetto e la tutela dell'ambiente.

Sin dal 2001 Edison Stoccaggio ha adottato per i propri impianti un sistema di gestione integrato ambiente e sicurezza secondo le norme UNI EN ISO 14001:15 e UNI ES ISO 45001:18.

Nel 2010 a seguito dell'estensione del campo di applicazione della direttiva Seveso (attualmente D.Lgs. n. 105 del 2015) ai campi di stoccaggio, tale sistema è stato ulteriormente integrato con quanto previsto dal citato D.Lgs. per gli impianti a rischio di incidente rilevante.

### **12.2.6 Partecipazione**

Gli Utenti, le Imprese di Trasporto e le principali associazioni di categoria interessate sono state invitate a partecipare al Comitato di Consultazione per contribuire all'elaborazione del Codice e a proporre gli aggiornamenti ritenuti più opportuni, secondo quanto stabilito dal capitolo 20 "Aggiornamento del Codice di Stoccaggio".

### **12.2.7 Informazione**

L'Impresa di Stoccaggio è costantemente impegnata a fornire all'Utente il miglior supporto nella comprensione delle attività regolate dal Contratto di Stoccaggio e quindi dal Codice; in tal senso predispone le comunicazioni all'Utente in modo da esplicitarne al meglio ipotesi, obiettivi e risultati.

Inoltre, l'Utente, in qualità di controparte, ha il diritto di richiedere informazioni inerenti il proprio Contratto di Stoccaggio (a titolo di esempio: la propria situazione amministrativo-contabile, le modalità di calcolo delle Allocazioni, lo scambio di informazioni di propria pertinenza con l'Impresa Maggiore e gli altri operatori, ecc..).

## **12.3 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

L'Impresa di Stoccaggio ha definito indicatori di qualità commerciale e tecnica del servizio e ha associato ad essi standard specifici e generali di qualità, al fine di garantire agli Utenti un servizio sicuro ed affidabile, ispirato ai principi descritti.

### **12.3.1 STANDARD DI SICUREZZA DEL SERVIZIO**

Nella definizione degli standard garantiti di sicurezza del servizio, si fa riferimento ai seguenti indicatori, i cui criteri di calcolo sono riportati al par. 12A.1:

- percentuale semestrale di *flow line* di collegamento sottoposta a sorveglianza;
- percentuale annua di *flow line* di collegamento sottoposte ad ispezione non invasiva;
- percentuale annua di *flow line* di collegamento sottoposte ad ispezione invasiva mediante pig e percentuale di flow line di collegamento sottoposte ad ispezione invasiva mediante pig negli ultimi otto anni.

L'impresa di stoccaggio ottempera agli obblighi di servizio relativi alla sicurezza di cui alla RQSG.

#### **12.3.1.1 Norme tecniche di sicurezza**

L'impresa di stoccaggio applica le norme tecniche, le specifiche tecniche, i rapporti tecnici e le linee guida UNI e CEI, con particolare riguardo alla compilazione dei rapporti previsti per ogni intervento effettuato.

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.

L'impresa di stoccaggio compila per ogni giacimento il "Rapporto annuale dello stato elettrico dei sistemi di protezione catodica delle flow line di collegamento dei giacimenti/siti di stoccaggio del gas naturale" secondo quanto previsto dalla normativa vigente, ove applicabile, nel rispetto della metodologia definita dall'APCE.

#### **12.3.1.2 Obblighi di registrazione e comunicazione delle informazioni e dei dati di sicurezza**

L'impresa di stoccaggio registra le informazioni e i dati di sicurezza indicati nella RQSG e li trasmette, entro il 31 maggio di ogni anno, all'Autorità.

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

### **12.3.2 STANDARD DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

#### **12.3.2.1. Definizioni di continuità del servizio**

L'impresa di stoccaggio adotta tutte le precauzioni di carattere tecnico e organizzativo per evitare che si verifichino interruzioni del servizio.

Per interruzione del servizio di stoccaggio si intende una interruzione e/o riduzione dell'effettiva disponibilità di prestazioni di stoccaggio (quali: capacità di spazio, prestazione di iniezione e prestazione di erogazione) conferite agli utenti, conseguente a interventi non programmati.

Si classificano come interventi non programmati:

- a) interventi manutentivi che l'impresa di stoccaggio non comunica agli utenti interessati, entro i termini di cui al par. 13.3.3;
- b) interventi diversi da quelli di cui alla lettera precedente che l'impresa di stoccaggio comunica agli utenti interessati con un preavviso inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi e che hanno un impatto sulla capacità complessivamente conferita.

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, considerando:

- L'inizio dell'interruzione coincide con l'istante in cui si è verificato l'evento che ha provocato l'interruzione o la riduzione delle prestazioni di stoccaggio, o con l'istante della prima chiamata da parte di un utente coinvolto nell'interruzione o riduzione del servizio.
- La fine dell'interruzione coincide con l'istante di ripristino del servizio di stoccaggio per gli utenti coinvolti.

L'impresa di stoccaggio 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 stoccaggio;
- c) cause imputabili all'impresa di stoccaggio, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle precedenti lettere a) e b), l'impresa di stoccaggio documenta la causa dell'interruzione.

### **12.3.2.2 Indicatore di interruzione di servizio**

L'impresa di stoccaggio applica l'indicatore seguente con riferimento all'anno solare e al proprio sistema di stoccaggio, tenendo conto dei soli giacimenti che non sono in periodo di avviamento:

- numero di giorni annui di interruzione/riduzione delle prestazioni associate a ciascun servizio di stoccaggio messo a disposizione degli utenti (giorni equivalenti a capacità intera) a seguito di interventi non programmati, al netto dei giorni previsti dalle condizioni contrattuali di interrompibilità e di quelli conseguenti ad emergenze di servizio non riconducibili a responsabilità dell'impresa di stoccaggio, senza distinzione tra fase di iniezione e fase di erogazione.

I periodi di tempo di interruzione/riduzione della capacità conferita che concorrono alla composizione dei giorni equivalenti a capacità intera sono moltiplicati per i seguenti coefficienti:

- a) 1,25 se il periodo di tempo è ricompreso tra il 1° ottobre e il 31 marzo;
- b) 0,75 se il periodo di tempo è ricompreso tra il 1° aprile e il 31 settembre.

### **12.3.2.3 Obblighi di servizio relativi alla continuità**

Con frequenza settimanale, l'impresa di stoccaggio pubblica sul proprio sito internet l'andamento effettivo della giacenza del sistema di stoccaggio insieme alla previsione di andamento sia dello svasso che dei fattori di adeguamento (parr. 2.3.3, 2.4.5.2, 4.2.2).

### **12.3.2.4 Indennizzi automatici e penalità per il mancato rispetto degli obblighi contrattuali di continuità del servizio**

#### **12.3.2.4.1 Indennizzi automatici**

L'impresa di stoccaggio, nel caso non sia rispettato il livello specifico di continuità di cui al par. 12A.2, corrisponde all'utente un indennizzo  $I_C$  pari a:

$$I_C = 0,1 * P_{\text{non\_disp}} * \Delta_{GS}$$

dove:

- a)  $P_{\text{non\_disp}}$  è la prestazione non resa disponibile, espressa in MWh/g riferita ai giorni equivalenti a capacità intera di effettiva interruzione, al netto dei giorni relativi al livello specifico e pari, al più, al triplo del livello specifico di cui al par. 12A.2 calcolata con riferimento ai fattori di adeguamento in vigore al momento dell'interruzione/riduzione della capacità conferita; ai fini del calcolo della prestazione di stoccaggio non resa disponibile si sottraggono inoltre i giorni previsti dalle condizioni contrattuali di interrompibilità e di quelli conseguenti ad emergenze di servizio non riconducibili a responsabilità dell'impresa di stoccaggio.

- b)  $\Delta_{GS}$  è, con riferimento al mese dell'anno civile di riferimento interessato da interruzioni e/o riduzioni della prestazione di stoccaggio messa a disposizione dell'utente, la media aritmetica espressa in €/MWh del valore assoluto della differenza fra il SAP e il prezzo del mercato del gas in stoccaggio (MGS) rilevati dal GME presso il mercato del gas MGAS organizzato e gestito dal GME.

L'impresa di stoccaggio è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui al presente paragrafo all'utente che ne abbia diritto, entro 30 giorni dall'interruzione e/o riduzione della prestazione di stoccaggio superiore al livello specifico di cui al par. 12A.2

#### **12.3.2.4.1 Penalità per il mancato rispetto degli obblighi contrattuali di continuità del servizio**

Nel caso in cui, durante le fasi di erogazione o iniezione, le prestazioni di iniezione e di erogazione giornaliera complessivamente messe a disposizione degli utenti risultino inferiori a quelle associate alle capacità conferite, l'impresa di stoccaggio versa, sul "Conto oneri Stoccaggio" istituito presso Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA), per ciascun giorno gas in cui si verifica detta condizione, una penalità  $P_{CP}$  pari a:

$$P_{CP} = c_s * S + c_i * \Delta I + c_E * \Delta E$$

dove:

- S è la capacità di spazio, espressa in MWh, che non è stato possibile riempire per effetto della riduzione della prestazione di iniezione o svuotare per effetto
- della riduzione della prestazione di erogazione;
- $\Delta I$  è la massima differenza, espressa in MWh/giorno, fra la prestazione di iniezione associata alle capacità conferite e quella messa a disposizione degli utenti;
- $\Delta E$  è la massima differenza, espressa in MWh/giorno, fra la prestazione di erogazione associata alle capacità conferite e quella messa a disposizione degli utenti;
- $c_s$ ,  $c_i$  e  $c_E$  sono i corrispettivi di capacità, di cui al RAST, definiti per ciascun anno termico dello stoccaggio e maggiorati del 20%.

L'impresa di stoccaggio è tenuta a versare la penalità  $P_{CP}$  entro 30 giorni dal giorno gas in cui si verifica l'indisponibilità di capacità.

Ai fini del calcolo della penalità  $P_{CP}$ , si tiene conto di eventuali riduzioni delle prestazioni derivanti da condizioni contrattuali di interrompibilità, da emergenze di servizio non riconducibili a responsabilità dell'impresa di stoccaggio, nonché da cause di forza maggiore.

#### **12.3.2.5 Obblighi di registrazione e comunicazione dei dati di continuità**

L'impresa di stoccaggio registra i dati e le informazioni di continuità del servizio di cui alla RQSG e li trasmette, entro il 31 maggio di ogni anno, all'Autorità.

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

### **12.3.3 STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE**

#### **12.3.3.1 Indicatori di qualità commerciale**

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di stoccaggio, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo minimo di comunicazione all'utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità;
- tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati (non applicabile nel caso in cui non siano previsti impatti sulla capacità complessivamente conferita con riferimento al sistema di stoccaggio);
- tempo di risposta motivata a richieste scritte relative alla giacenza a stoccaggio o a documenti di fatturazione;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni;
- tempo di ripristino di un applicativo informatico a seguito di un malfunzionamento.

Per tali obblighi di servizio la RQSG ha stabilito i livelli specifici di qualità riportati nella tabella di cui al par. 12A.3.

L'impresa di stoccaggio ha la facoltà di definire propri standard specifici di qualità commerciale, che devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dalla RQSG, ovvero riguardare prestazioni non previste dalla RQSG.

A tali standard, in caso di mancato rispetto, corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore a quella definita dalla RQSG.

L'impresa di stoccaggio pubblica sul proprio sito internet gli eventuali propri standard di qualità commerciale, previa comunicazione tempestiva all'Autorità.

L'impresa di stoccaggio è tenuta al rispetto degli obblighi di cui alla RQSG in materia di verificabilità delle informazioni e dei dati di qualità commerciale registrati.

Le comunicazioni che rilevano ai fini dell'applicazione delle disposizioni in materia di qualità commerciale del servizio di stoccaggio devono essere trasmesse tramite posta elettronica certificata, a meno che lo scambio di informazioni non avvenga già tramite applicativi informatici.

#### **12.3.3.1.1 Tempo minimo di comunicazione all'utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità**

Il tempo minimo di comunicazione all'utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di comunicazione all'utente di accettazione della richiesta di cessione di capacità (di Spazio, di Capacità di Iniezione e di Capacità di Erogazione addizionale) e la data di inizio della cessione contenuta nella richiesta.

La suddetta comunicazione riporta i nuovi quantitativi di Spazio, Capacità di Erogazione minima, Capacità di Iniezione e Capacità di Erogazione addizionale derivanti dall'accettazione della richiesta.

Nel caso in cui non sussistano le condizioni per dare seguito alla richiesta di cessione di capacità, l'impresa di stoccaggio è tenuta a comunicarlo all'utente tempestivamente e, comunque, non oltre il tempo di cui sopra, motivando la non accettazione.

Al presente indicatore si applica il livello specifico riportato nella tabella al par. 12A.3.

#### **12.3.3.1.2 Tempo di preavviso all'utente di interventi non precedentemente pianificati**

Il tempo di preavviso all'utente di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di comunicazione agli utenti del piano di interventi non precedentemente pianificati e la data di inizio degli stessi.

La rilevazione del tempo di preavviso all'utente di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati non si effettua nel caso in cui non siano previsti impatti sulla capacità complessivamente conferita con riferimento al sistema di stoccaggio.

L'impresa di stoccaggio comunica all'utente la data di inizio di eventuali interventi non precedentemente pianificati per posta elettronica certificata, trasmettendo altresì tutte le informazioni utili alla loro valutazione.

Al presente indicatore si applica il livello specifico riportato nella tabella al par. 12A.3.

### **12.3.3.1.3 Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative alla giacenza in stoccaggio o a documenti di fatturazione**

Il tempo di risposta motivata a richieste scritte relative alla giacenza in stoccaggio e a documenti di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa di stoccaggio della richiesta dell'utente e la data di comunicazione all'utente della risposta motivata.

L'impresa di stoccaggio formula una risposta scritta motivata ad ogni richiesta scritta relativa a documenti di fatturazione che presenti almeno i seguenti dati minimi:

- a) il riferimento ai documenti di fatturazione sui quali si richiedono informazioni o che si intendono contestare;
- b) il motivo che spinge a richiedere la verifica;
- c) nel caso di richiesta di rettifica di alcuni corrispettivi, la loro indicazione.

La risposta motivata scritta da parte dell'impresa di stoccaggio a richieste scritte relative alla giacenza in stoccaggio o a documenti di fatturazione, di cui sopra, 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 stoccaggio per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- d) nel caso di richiesta scritta relativa a documenti di fatturazione:
  - (i) la descrizione delle verifiche effettuate dall'impresa di stoccaggio al fine di valutare i rilievi avanzati dall'utente;
  - (ii) in caso di accettazione della richiesta, la data entro cui sarà emessa la rettifica di fatturazione;
  - (iii) in caso di non accettazione della richiesta, le motivazioni supportate da idonea documentazione;
- e) nel caso di richiesta scritta relativa alla giacenza a stoccaggio, la risposta a quanto richiesto dall'utente del servizio.

Al presente indicatore si applica il livello specifico riportato nella tabella al par. 12A.3.

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

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni, diverse da quelle indicate al precedente par. 12.3.3.1.3, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di stoccaggio e la data di comunicazione all'utente della risposta motivata.

La risposta motivata scritta da parte dell'impresa di stoccaggio a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni, di cui sopra, 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 stoccaggio per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- d) l'argomento al quale si riferisce la richiesta dell'utente;
- e) nel caso di reclamo scritto:
  - (i) la valutazione documentata dell'impresa di stoccaggio rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
  - (ii) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dall'impresa di stoccaggio;
- f) nel caso di richieste scritte di informazioni, la risposta a quanto richiesto dall'utente del servizio.

Al presente indicatore si applica il livello specifico riportato nella tabella al par. 12A.3.

#### **12.3.3.1.5 Tempo di ripristino di un applicativo informatico a seguito di un malfunzionamento**

Il tempo di ripristino di un applicativo informatico messo a disposizione dell'utente, a seguito di malfunzionamento, è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra l'ora di inizio del disservizio dell'applicativo informatico, a causa del quale le funzionalità dello stesso risultano indisponibili, e l'ora di termine del disservizio.

L'impresa di stoccaggio garantisce all'utente modalità alternative di espletamento delle attività previste nonché comunica tempestivamente l'avvenuto ripristino del servizio. Se il momento in cui si è verificato il disservizio non è determinabile con certezza, si considera come ora di inizio del malfunzionamento l'ora della prima segnalazione pervenuta in merito.

In base al tempo impiegato per il ripristino di un applicativo informatico i malfunzionamenti si suddividono in:

- a) malfunzionamenti brevi, se il tempo di ripristino è minore o uguale a 6 ore;
- b) malfunzionamenti lunghi, se il tempo di ripristino è maggiore di 6 ore ma minore o uguale a 24 ore;
- c) malfunzionamenti lunghissimi, se la durata è maggiore di 24 ore.

Ai fini del conteggio del tempo di ripristino di un applicativo informatico sono escluse le ore comprese tra le 22.00 di un qualsiasi giorno di calendario e le 6.00 del giorno successivo.

L'impresa di stoccaggio rende disponibile agli utenti, almeno tramite il proprio sito internet, applicativi informatici aventi funzionalità utili alla gestione delle seguenti attività:

- a) prenotazioni;
- b) allocazioni;
- c) giacenze;
- d) transazioni di capacità;
- e) trasferimenti di capacità;
- f) conferimenti di capacità;
- g) cessioni di gas e di capacità.

Nel caso di giacimenti di stoccaggio in periodo di avviamento l'impresa di stoccaggio, qualora intendesse mettere a disposizione degli utenti applicativi informatici per l'espletamento delle quotidiane attività lavorative, deve pubblicare sul proprio sito internet, con un anticipo di almeno 30 (trenta) giorni solari dalla data di avvio del sistema, il tipo di soluzione resa disponibile e le istruzioni per avvalersene.

Tali applicativi informatici sono resi disponibili in modo imparziale e non discriminatorio e consentono, prioritariamente, le funzionalità sopra specificate.

Al presente indicatore si applica il livello specifico riportato nella tabella al par. 12A.3.

#### **12.3.3.2 Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e indennizzi automatici**

L'impresa di stoccaggio registra le cause di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui al par. 12A.3 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 stoccaggio;
- c) cause imputabili all'impresa di stoccaggio, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui al par. 12A.3 rientrano nelle classi di cui sopra, lettere a) e b), l'impresa di stoccaggio documenta la causa del mancato rispetto.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui al par. 12A.3, riconducibile alle cause sopra indicate alla lettera c), l'impresa di stoccaggio corrisponde all'utente del servizio di stoccaggio, un indennizzo automatico base pari a 2.500 euro tramite la prima fatturazione utile.

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.

L'impresa di stoccaggio corrisponde l'indennizzo automatico all'utente del servizio di stoccaggio che ne abbia diritto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

### **12.3.3.3 Obblighi di servizio di qualità commerciale**

#### **12.3.3.3.1 Obblighi di comunicazione agli utenti del piano degli interventi manutentivi**

L'impresa di stoccaggio, fatto salvo quanto indicato al cap. 13, mette a disposizione degli utenti il piano degli interventi manutentivi con frequenza almeno annuale, semestrale e mensile; tale piano deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) il giacimento che sarà interessato dall'intervento;
- b) la descrizione sintetica dell'attività prevista;
- c) il mese dell'anno termico interessato dall'intervento;
- d) la data di inizio e la data di fine;
- e) il numero di giorni di indisponibilità;
- f) la capacità (espressa come percentuale della capacità disponibile ad inizio anno termico e della capacità conferita) che non sarà disponibile a causa dell'intervento.

L'impresa di stoccaggio comunica agli utenti il piano mensile definitivo degli interventi di manutenzione programmata entro il decimo giorno (o primo giorno lavorativo successivo in caso di sabato o domenica o giorno festivo o non lavorativo) del mese precedente a quello a cui si riferisce il piano mensile.

### 12.3.3.3.2 Obblighi di informazione agli utenti sugli applicativi informativi

Prima dell'implementazione di nuove funzionalità degli applicativi informatici messi a disposizione all'utente, l'impresa di stoccaggio rende disponibile all'utente, tramite il proprio sito internet, 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 della suddetta informativa; tale parere non è da ritenersi vincolante per l'impresa di stoccaggio.

L'impresa di stoccaggio pubblica sul proprio sito internet tutte le informazioni relative alle indisponibilità degli applicativi informatici messi a disposizione dell'utente, con riferimento a quanto previsto al par. 12.3.3.1.5, per l'intero anno solare cui si riferiscono i malfunzionamenti e per l'anno successivo, nonché l'elenco nominativo degli utenti del servizio interessati da ogni malfunzionamento.

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

L'impresa di stoccaggio rende disponibile nel proprio sito internet un indirizzo di posta elettronica certificata al quale l'utente può inviare le comunicazioni.

Fatta salva la possibilità di inviare o di mettere a disposizione dell'utente la comunicazione in altra forma, l'impresa di stoccaggio anticipa la risposta motivata a richieste scritte tramite posta elettronica certificata, a meno che lo scambio di informazioni non avvenga già tramite applicativi informatici.

L'impresa di stoccaggio pubblica, altresì, sul proprio sito internet, con riferimento al giorno gas:

- a) i volumi in immissione ed in erogazione dal sistema di stoccaggio;
- b) la somma delle nomine comunicate dagli utenti del servizio di stoccaggio.

Con riferimento al giorno gas, anche nel rispetto delle tempistiche previste ai parr. 2.4.5.2 e 4.2.2 e dalla disciplina vigente, l'impresa di stoccaggio mette a disposizione dell'utente:

- a) i quantitativi giornalieri di gas naturale, oggetto di prenotazione, che vengono confermati;
- b) la giacenza aggiornata rispetto al giorno gas precedente.

#### **12.3.3.4 Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di qualità commerciale**

Con riferimento al programma degli interventi manutentivi, l'impresa di stoccaggio registra per ogni mese dell'anno di riferimento:

- a) la data di comunicazione agli utenti del piano mensile definitivo degli interventi manutentivi;
- b) la causa dell'eventuale mancato rispetto del termine previsto, distinguendo tra le cause indicate al par. 12.3.3.2.

Per ogni richiesta di cessione di capacità di cui al par. 12.3.3.1.1 l'impresa di stoccaggio 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 di inizio della cessione di capacità;
- e) la data di comunicazione all'utente di accettazione o meno della richiesta;
- f) la causa, tra quelle indicate dal precedente par. 12.3.3.2 dell'eventuale mancato rispetto del tempo minimo previsto.

Con riferimento all'indicatore relativo al tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati di cui al par. 12.3.3.1.2, l'impresa di stoccaggio registra:

- a) la data di comunicazione agli utenti del piano degli interventi;
- b) la data di inizio degli interventi stessi;
- c) la causa, tra quelle indicate dal precedente di cui al par. 12.3.3.2, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto.

Per ogni richiesta scritta relativa alla giacenza a stoccaggio o a documenti di fatturazione di cui al par. 12.3.3.1.3 e per ogni reclamo scritto o richiesta scritta di informazioni di cui al par. 12.3.3.1.4, l'impresa di stoccaggio registra:

- a) la data di ricevimento della richiesta;
- b) la ragione sociale dell'utente;
- c) la data di invio della risposta motivata scritta;
- d) la causa, tra quelle indicate al precedente par. 12.3.3.2, dell'eventuale mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti.

Per ogni malfunzionamento di cui al par. 12.3.3.1.5 l'impresa di stoccaggio registra:

- a) la data e l'ora di inizio del disservizio;
- b) 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;
- c) la data e l'ora di ripristino della normale funzionalità;
- d) il/i nominativo/i del/gli utente/i del servizio coinvolto/i;
- e) la classificazione del malfunzionamento (breve/lungo/lunghissimo);

- f) la causa, tra quelle indicate dal precedente par. 12.3.3.2, dell'eventuale mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti;
- g) le modalità alternative attivate, specificando il periodo di tempo, espresso in ore, durante il quale sono state rese disponibili all'utente.

Per ogni prestazione soggetta a livello specifico di qualità, per la quale tale livello specifico non sia stato rispettato per una delle cause di cui al par. 12.3.3.2, lettera c), l'impresa di stoccaggio registra il nominativo dell'utente del servizio indennizzato, la data di corresponsione dell'indennizzo automatico ed il suo importo.

Entro il 31 maggio di ogni anno, l'impresa di stoccaggio è tenuta a inviare all'Autorità un resoconto dettagliato contenente le informazioni e i dati descritti nel presente paragrafo 12.3.3.4, relativi all'anno precedente quello di comunicazione.

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