

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ  
DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO DEL GAS NATURALE  
PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE  
2015 - 2018  
(RQSG)**

## 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 STOCCAGGIO

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

- Articolo 3     *Indicatori di sicurezza*  
Articolo 4     *Percentuale di rete sottoposta a sorveglianza*  
Articolo 5     *Obblighi di servizio relativi alla sicurezza*

##### **Titolo II - Emergenze di servizio**

- Articolo 6     *Emergenze di servizio*

##### **Titolo III - Norme tecniche per la sicurezza**

- Articolo 7     *Norme tecniche*

##### **Titolo IV - Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di sicurezza**

- Articolo 8     *Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza*  
Articolo 9     *Comunicazione dell'impresa di stoccaggio all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti in tema di sicurezza*

### SEZIONE III

#### CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO

**Titolo I - Definizioni e indicatori di continuità del servizio di stoccaggio**

- Articolo 10 *Interventi non programmati*  
Articolo 11 *Inizio, fine e durata dell'interruzione*  
Articolo 12 *Cause delle interruzioni*  
Articolo 13 *Indicatori di interruzione/riduzione della capacità*

**Titolo II - Obblighi di servizio di continuità del servizio di stoccaggio**

- Articolo 14 *Obblighi di servizio relativi alla continuità*

**Titolo III - Livelli specifici di continuità del servizio di stoccaggio**

- Articolo 15 *Livelli specifici di continuità*

**Titolo IV - Indennizzi automatici**

- Articolo 16 *Indennizzi automatici*

**Titolo V - 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 stoccaggio all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti in tema di continuità*

**SEZIONE IV**

**QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO**

**Titolo I - Indicatori di qualità commerciale**

- Articolo 19 *Indicatori di qualità commerciale del servizio di stoccaggio*  
Articolo 20 *Tempo minimo di comunicazione all'utente utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità*  
Articolo 21 *Tempo di preavviso all'utente di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati*  
Articolo 22 *Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative a documenti di fatturazione*  
Articolo 23 *Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni*  
Articolo 24 *Tempo di ripristino di un applicativo informatico a seguito di un malfunzionamento*

**Titolo II - Obblighi di servizio di qualità commerciale**

- Articolo 25 *Obblighi di comunicazione agli utenti del piano degli interventi manutentivi*  
Articolo 26 *Obblighi di informazione agli utenti sugli applicativi informatici*  
Articolo 27 *Altri obblighi di comunicazione e di pubblicazione in tema di qualità commerciale*

**Titolo III - Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di stoccaggio**

- Articolo 28 *Livelli specifici di qualità commerciale*  
Articolo 29 *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità*

**Titolo IV - Indennizzi automatici**

- Articolo 30 *Indennizzi automatici*

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

- Articolo 31 *Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*  
Articolo 32 *Comunicazione dell'impresa di stoccaggio all'Autorità in tema di qualità commerciale*  
Articolo 33 *Livelli specifici di qualità definiti dall'impresa di stoccaggio*

**SEZIONE V**

**DISPOSIZIONI GENERALI**

**Titolo I - Disposizioni generali**

- Articolo 34 *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*  
Articolo 35 *Date di decorrenza degli obblighi a carico dell'impresa di stoccaggio*

## 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 stoccaggio del gas naturale per il periodo di regolazione 1 gennaio 2015 – 31 dicembre 2018 (di seguito richiamato come RQSG), si applicano, salvo diversa indicazione, le definizioni dell’articolo 2 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 e le seguenti definizioni, come modificate dal decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93:

- “anno di riferimento” è l’anno solare al quale si riferiscono i dati di qualità;
- “anno termico” (anno stoccaggio) è il periodo che intercorre tra l’1 aprile di ogni anno e il 31 marzo dell’anno successivo;
- “attività di stoccaggio” è l’insieme delle attività di cui all’articolo 2, comma 1, lettera ff), gg), hh), del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164/00;
- “Autorità” è l’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- “cartografia” è il sistema di documentazione della rete di stoccaggio, 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;
- “GME” è il Gestore dei Mercati Energetici;
- “giorno gas” è il periodo di tempo compreso tra le 06:00 di un qualsiasi giorno di calendario e le 06:00 del giorno successivo;
- “data di comunicazione” è:
  - (i) per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo dell’impresa di stoccaggio;
  - (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell’impresa di stoccaggio 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 stoccaggio;
  - (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell’impresa di stoccaggio 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 stoccaggio;
  - (ii) per le richieste scritte trasmesse per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- “*flow line* di collegamento” è una condotta per la movimentazione del gas naturale gestita dall’impresa di stoccaggio non confinata all’interno di aree accessibili esclusivamente all’impresa di stoccaggio;
- “giorno lavorativo” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- “impresa di stoccaggio” è l’impresa che svolge l’attività di stoccaggio;
- “legge n. 481/95” è la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata;
- “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;
- “periodo di avviamento di un giacimento di stoccaggio” è il periodo intercorrente tra la data corrispondente al primo conferimento di capacità ad un utente del servizio di stoccaggio ed il 31 marzo del terzo anno termico successivo a quello di primo conferimento;

- “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;
- “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’impresa di stoccaggio, anche per via telematica, con la quale l’utente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti, dal Codice di stoccaggio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra impresa di stoccaggio ed utente;
- “richiesta scritta di informazioni” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all’impresa di stoccaggio, anche per via telematica, con la quale un utente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio;
- “RQSG” è la presente regolazione della qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale;
- “servizio di bilanciamento utenti” è il servizio offerto dall’impresa di stoccaggio ai sensi della deliberazione ARG/gas 165/09;
- “sistema di stoccaggio” è l’insieme di tutti i giacimenti di stoccaggio operativi di cui l’impresa di stoccaggio è titolare di concessione;
- “sistema telesorvegliato” è un sistema di protezione catodica dotato di dispositivi di telesorveglianza secondo la norma UNI 10950, installati nei seguenti posti di misura:
  - tutti gli alimentatori di protezione catodica presenti nel sistema;
  - tutti i drenaggi unidirezionali presenti nel sistema;
  - tutti gli attraversamenti presenti nel sistema;
  - tutti i punti caratteristici identificati nel sistema;
  - tutti i collegamenti con terzi presenti nel sistema.
- “stato di consistenza dei gasdotti” è l’insieme di documenti comprendente la cartografia, anche in formato elettronico, e la descrizione delle reti e degli impianti afferenti il servizio di stoccaggio 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;

- “utente del servizio di stoccaggio” o utente o richiedente è l'utilizzatore del servizio di stoccaggio 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 dalla legislazione e dalle norme tecniche vigenti, le imprese di stoccaggio hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nella presente RQSG con riferimento al servizio di stoccaggio del gas naturale per tutti i giacimenti di stoccaggio gestiti.
- 2.2 Le disposizioni contenute nella Sezione III della presente RQSG non si applicano ai giacimenti di stoccaggio in avviamento.
- 2.3 Le disposizioni contenute nell'Articolo 24, commi da 24.1 a 24.5, e nell'Articolo 26, comma 26.2, della Sezione IV della presente RQSG non si applicano alle imprese di stoccaggio che gestiscono esclusivamente giacimenti in avviamento.

## SEZIONE II

### SICUREZZA DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO

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

##### **Articolo 3**

##### *Indicatori di sicurezza*

- 3.1 Ai fini della presente RQSG si fa riferimento al seguente indicatore di sicurezza:
- percentuale annua delle *flow line* di collegamento sottoposte a sorveglianza.

##### **Articolo 4**

##### *Percentuale di rete sottoposta a sorveglianza*

- 4.1 La percentuale delle *flow line* di collegamento sottoposte 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 metri, delle *flow line* di collegamento relative ad un giacimento sottoposte a sorveglianza nell'anno di riferimento;
  - *L* è la lunghezza, misurata in metri delle *flow line* di collegamento relative ad un giacimento in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.
- 4.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, un tratto di *flow line* di collegamento può essere classificato come sorvegliato a condizione che:
- a) la sorveglianza del tratto sia stata eseguita, a piedi o con altri mezzi, in conformità a quanto previsto dal comma 5.2 e dalle norme tecniche vigenti in materia;
  - b) l'impresa di stoccaggio abbia provveduto a redigere un rapporto di sorveglianza dal quale sia identificabile in modo univoco il tratto sorvegliato e l'esito della sorveglianza.

- 4.3 Ai fini del calcolo della lunghezza *LS*, uno stesso tratto di *flow line* di collegamento sorvegliato più volte nell'anno di riferimento deve essere computato una sola volta.

### **Articolo 5**

#### *Obblighi di servizio relativi alla sicurezza*

- 5.1 L'impresa di stoccaggio è tenuta a:
- a) predisporre per ogni giacimento gestito, lo stato di consistenza delle *flow line* di collegamento in relazione ai tratti posati o sostituiti o dismessi;
  - b) provvedere, con cadenza annuale e con riferimento ad ogni giacimento gestito, all'aggiornamento dello stato di consistenza delle *flow line* di collegamento al 31 dicembre dell'anno di riferimento.
- 5.2 A decorrere dal 1° gennaio 2015, l'impresa di stoccaggio è tenuta ad effettuare l'ispezione di ogni tratto di *flow line* di collegamento in acciaio che al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento è risultato essere non protetto catodicamente, comprensivo di quelli in protezione catodica non efficace di cui al comma 8.1, lettera c), sub (iii), mediante:
- a) "pig", ove tecnicamente possibile, con frequenza minima almeno triennale;
  - b) automezzo attrezzato o a piedi, con frequenza minima annuale, per i tratti di *flow line* non ispezionati mediante "pig" nel medesimo anno.
- 5.3 A decorrere dal 1° gennaio 2017 l'impresa di stoccaggio è tenuta a garantire la protezione catodica efficace del 100% delle *flow line* di collegamento in acciaio, fatte salve le esclusioni previste dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalla pertinente Linea Guida APCE.
- 5.4 Entro il 31 dicembre 2016 l'impresa di stoccaggio è tenuta a dotare di telesorveglianza (in continuo) il 100% dei sistemi di protezione catodica protetti con impianti a corrente impressa.

## ***Titolo II – Emergenze di servizio***

### **Articolo 6**

#### *Emergenze di servizio*

- 6.1 Ai fini dell'applicazione della Sezione II della presente RQSG si definisce come emergenza di servizio una situazione anomala, imprevista e transitoria, che interferisce con l'esercizio in sicurezza della rete di stoccaggio 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 centrali di trattamento e/o compressione, totale o parziale;
- c) danneggiamenti a impianti.

6.2 L'impresa di stoccaggio 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/e parte/i di impianto interessata/e dall'emergenza e assicurare il ripristino delle preesistenti condizioni di sicurezza e delle normali condizioni di esercizio.
- c) modalità e tempistiche di comunicazione al CIG di una emergenza di servizio.

6.3 L'impresa di stoccaggio 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 il riferimento relativo ad almeno un recapito telefonico con linea fissa, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, in grado di ricevere eventuali segnalazioni di emergenza o richieste di intervento per ragioni di sicurezza relative ai giacimenti gestiti;
- c) riportare il recapito telefonico di cui al precedente comma in appositi cartelli affissi in tutte le aree in cui siano presenti parti di impianto distribuite sul territorio e/o in vicinanza alla popolazione;
- d) provvedere in caso di variazione del/i recapiti telefonici dedicati al servizio di intervento, alla tempestiva pubblicazione sul proprio sito internet del/i nuovo/i recapito/i telefonico/i e comunicazione in forma scritta agli utenti del servizio di stoccaggio e alle imprese di trasporto, oltre che all'aggiornamento del/i recapito/i telefonico/i riportati nei cartelli affissi nelle aree territoriali in cui sono dislocate le varie parti di impianto dei sistemi di stoccaggio gestiti;
- e) 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.

- 6.4 L'impresa di stoccaggio dà comunicazione al CIG dell'emergenza di servizio secondo quanto disposto dalle Linee Guida CIG.
- 6.5 L'impresa di stoccaggio, in caso di emergenza di servizio, assicura il necessario coordinamento con le imprese di trasporto e/o di distribuzione del gas naturale eventualmente coinvolte.
- 6.6 Il CIG trasmette tempestivamente all'Autorità la documentazione inerente alle emergenze di servizio di cui sia venuto a conoscenza.

### ***Titolo III – Norme tecniche per la sicurezza***

#### **Articolo 7**

##### *Norme tecniche*

- 7.1 Fatta salva la legislazione vigente in materia, ai fini dell'attuazione della Sezione II della presente RQSG si applicano le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti UNI e CEI.
- 7.2 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.
- 7.3 L'impresa di stoccaggio ha l'obbligo di rispettare le norme tecniche, le specifiche tecniche, i rapporti tecnici e le linee guida di cui ai precedenti commi 7.1 e 7.2, con particolare riguardo alla compilazione dei rapporti previsti per ogni intervento effettuato.
- 7.4 L'impresa di stoccaggio ha l'obbligo di compilare 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.

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

**Articolo 8**

*Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza*

- 8.1 L'impresa di stoccaggio registra, per ogni giacimento gestito:
- a) il periodo di gestione;
  - b) il codice univoco con cui l'impresa identifica il giacimento;
  - c) la lunghezza delle *flow line* di collegamento, misurata in metri, al 31 dicembre dell'anno di riferimento suddividendo tra:
    - (i) acciaio sottoposta a protezione catodica efficace, ovvero dove è soddisfatta la condizione di efficace applicazione della protezione catodica prevista dalle pertinenti Linee Guida APCE, distinguendo tra rete sottoposta e non sottoposta a telesorveglianza del grado di protezione catodica;
    - (ii) acciaio non protetto catodicamente, distinguendo tra:
      - *flow line* di collegamento alla quale non è stata applicata la protezione catodica a corrente impressa o con anodi galvanici, fatte salve le esclusioni previste dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalle pertinenti Linee Guida APCE;
      - *flow line* di collegamento dove la condizione di non efficace applicazione della protezione catodica è stata riscontrata per un periodo di tempo pari a quello definito nelle pertinenti Linee Guida APCE;
      - *flow line* di collegamento alla quale non è stata applicata la protezione catodica a corrente impressa o con anodi galvanici, in conformità a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalle pertinenti Linee Guida APCE;
    - (iii) acciaio con protezione catodica non efficace, ovvero dove è soddisfatta la condizione di non efficace applicazione della protezione catodica prevista dalle pertinenti Linee Guida APCE.
  - d) il numero di sistemi di protezione catodica delle *flow line* di collegamento, distinguendo tra:
    - (i) sistemi di protezione catodica con impianti a corrente impressa, distinguendo tra “sistemi telesorvegliati” e “sistemi non telesorvegliati”;
    - (ii) sistemi di protezione catodica con impianti diversi da quelli a corrente impressa, distinguendo tra “sistemi telesorvegliati” e “sistemi non telesorvegliati”;
  - e) il numero di posti di misura del potenziale di protezione catodica;

- f) il numero totale dei punti selezionati per la misura del potenziale di protezione catodica delle *flow line* di collegamento, suddividendo tra:
  - (i) punti nei quali la misura è effettuata in continuo con telesorveglianza ;
  - (ii) punti nei quali la misura non è effettuata in continuo;
- g) il numero annuale delle misure di potenziale di protezione catodica conformi;
- h) l'avvenuta predisposizione del "Rapporto annuale dello stato elettrico dei sistemi di protezione catodica delle *flow line* di collegamento dei giacimenti/siti di stoccaggio del gas naturale" per l'anno di riferimento.

8.2 L'impresa di stoccaggio registra con riferimento alla sorveglianza delle *flow line* di collegamento per ogni giacimento gestito:

- a) la lunghezza delle *flow line* di collegamento sottoposte a sorveglianza, misurata in metri;
- b) la lunghezza delle *flow line* di collegamento sottoposta a ispezione, misurata in metri, che al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento risulta essere non protetta catodicamente, di cui al comma 8.1, lettera c), sub (ii), comprensiva di quella di cui al precedente comma 8.1, lettera c), sub (iii), distinguendo tra quella sottoposta a ispezione mediante:
  - (i) "pig" (ove tecnicamente possibile);
  - (ii) automezzo attrezzato o a piedi;
- c) la data di effettuazione della sorveglianza di ciascun tratto di *flow line* di collegamento.

8.3 L'impresa di stoccaggio registra per ogni emergenza di servizio:

- a) il codice con cui l'impresa di stoccaggio individua l'emergenza;
- b) il codice univoco del giacimento interessato dall'emergenza;
- c) la classificazione dell'emergenza in base alle situazioni indicate dall'Articolo 6, comma 6.1;
- d) la causa dell'emergenza distinguendo tra:
  - (i) eventi naturali;
  - (ii) causa di terzi;
  - (iii) causa dell'impresa di stoccaggio, comprese le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell'impresa di stoccaggio.

8.4 L'impresa di stoccaggio registra per ogni misura del potenziale di protezione catodica:

- a) il codice univoco del giacimento interessato dalla misura del potenziale di protezione catodica;
- b) il codice univoco del sistema di protezione catodica sul quale insiste il punto di misura del potenziale di protezione catodica;
- c) il codice univoco del punto selezionato per la misura del potenziale di protezione catodica;

- d) la data di effettuazione della misura del potenziale di protezione catodica;
- e) l'esito del controllo del potenziale di protezione catodica, suddividendo in conforme o non conforme a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia e/o dalle pertinenti Linee Guida APCE.

### **Articolo 9**

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

- 9.1 Con specifiche richieste l'Autorità può richiedere all'impresa di stoccaggio la comunicazione dei dati e delle informazioni di cui all'Articolo 8.
- 9.2 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui al comma precedente ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

## **SEZIONE III**

### **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO**

#### *Titolo I – Definizioni e indicatori di continuità del servizio di stoccaggio*

##### **Articolo 10**

###### *Interventi non programmati*

- 10.1 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 comma 25.2;
  - 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 con riferimento al sistema di stoccaggio.

##### **Articolo 11**

###### *Inizio, fine e durata dell'interruzione*

- 11.1 L'inizio dell'interruzione coincide con l'istante in cui si è verificato l'evento che ha provocato l'interruzione, o con l'istante della prima chiamata per interruzione del servizio di stoccaggio del gas naturale da parte di un utente coinvolto nell'interruzione.
- 11.2 La fine dell'interruzione coincide con l'istante di ripristino del servizio di stoccaggio per gli utenti coinvolti.
- 11.3 La durata dell'interruzione è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'istante di inizio dell'interruzione e l'istante di fine dell'interruzione.

##### **Articolo 12**

###### *Cause delle interruzioni*

- 12.1 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.

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

### **Articolo 13**

#### *Indicatore di interruzione/riduzione della capacità conferita*

13.1 Ai fini della presente Sezione III si fa riferimento al seguente indicatore:

- numero di giorni annui di interruzione/riduzione della capacità conferita (giorni equivalenti a capacità intera) a seguito di interventi non programmati che impattano sulla capacità conferita ad inizio anno termico, al netto di quelli 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.

13.2 L'impresa di stoccaggio applica l'indicatore di cui al comma 13.1 con riferimento all'anno solare e al proprio sistema di stoccaggio, tenendo conto dei soli giacimenti che non sono in periodo di avviamento.

## ***Titolo II – Obblighi di servizio di continuità del servizio di stoccaggio***

### **Articolo 14**

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

14.1 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 svaso che dei fattori di adeguamento.

### ***Titolo III – Livelli specifici di continuità del servizio di stoccaggio***

#### **Articolo 15**

##### ***Livello specifico di continuità del servizio di stoccaggio***

- 15.1 Con riferimento al comma 13.1, è definito il seguente livello specifico di continuità del servizio di stoccaggio:
- a) numero massimo di giorni annui di interruzione/riduzione della capacità conferita (giorni equivalenti a capacità intera) a seguito di interventi non programmati che impattano sulla capacità conferita ad inizio anno termico, al netto di quelli previsti dalle condizioni contrattuali di interrompibilità e di quelli conseguenti ad emergenze di servizio non riconducibili a responsabilità dell'impresa di stoccaggio: 2 (due) giorni.
- 15.2 Ai fini del confronto tra l'indicatore di cui al comma 13.1 ed il livello specifico di cui al comma 15.1, 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.

### ***Titolo IV – Indennizzi automatici***

#### **Articolo 16**

##### ***Indennizzi automatici***

- 16.1 L'impresa di stoccaggio che non rispetta il livello specifico di continuità di cui al comma 15.1 lettera a), deve corrispondere un indennizzo  $I_C$  pari a:

$$I_C = 0,1 * C_{non\_disp} * C_{PB}$$

dove:

- a)  $C_{non\_disp}$  è la capacità conferita non resa disponibile, espressa in GJ/g riferita ai giorni equivalenti a capacità intera compresi tra quello successivo al livello specifico e quello pari, al più, al triplo del livello specifico di cui al comma 15.1, calcolata con riferimento ai fattori di adeguamento in vigore al momento dell'interruzione/riduzione della capacità conferita, al netto di quelli previsti dalle condizioni contrattuali di interrompibilità e di quelli conseguenti ad emergenze di servizio non riconducibili a responsabilità dell'impresa di stoccaggio;

- b)  $C_{PB}$  è, con riferimento ai mesi dell'anno solare di riferimento interessati da interruzioni/riduzioni della capacità conferita, la media aritmetica dei prezzi unitari medi mensili del gas, questi ultimi calcolati utilizzando i valori pubblicati dal GME nella piattaforma per il bilanciamento del gas (PB-GAS) comparto G+1, espressa in (€/GJ).

16.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui al comma 16.1 all'utente che ne abbia diritto, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello dell'anno di riferimento.

## ***Titolo V – 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 stoccaggio registra per ogni interruzione/riduzione a seguito di interventi non programmati, della capacità conferita, con riferimento ai soli giacimenti a regime del proprio sistema di stoccaggio:
- a) il/i giacimento/i coinvolto/i dall'interruzione/riduzione;
  - b) l'inizio, la fine e la durata dell'interruzione/riduzione;
  - c) la tipologia di intervento non programmato che ha causato l'interruzione/riduzione;
  - d) il tempo di preavviso;
  - e) la capacità non resa disponibile a causa dell'interruzione/riduzione per ciascun giacimento interessato (espressa come percentuale della capacità disponibile ad inizio anno termico e conferita);
  - f) la causa dell'interruzione/riduzione, distinguendo tra le cause di cui all'Articolo 12, comma 12.1;
  - g) se dovuta ad emergenze di servizio non riconducibili a responsabilità dell'impresa di stoccaggio o a condizioni contrattuali di interrompibilità;
  - h) il numero e la ragione sociale degli utenti del servizio di stoccaggio coinvolti.
- 17.2 L'impresa di stoccaggio registra:
- a) con riferimento all'indicatore di cui al comma 13.1:
    - (i) il numero di interruzioni/riduzioni della capacità con numero di giorni equivalenti a capacità intera inferiore o uguale a due;
    - (ii) il numero di interruzioni/riduzioni della capacità con numero di giorni equivalenti a capacità intera superiore a due e inferiore o uguale a sei;
    - (iii) il numero di interruzioni/riduzioni della capacità con numero di giorni equivalenti a capacità intera superiore a sei.

- b) con riferimento ad ogni mancato rispetto del livello specifico di cui al comma 15.1:
- (i) il nominativo dell'utente del servizio indennizzato;
  - (ii) la data di corresponsione dell'indennizzo automatico;
  - (iii) l'importo dell'indennizzo automatico.

### **Articolo 18**

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

- 18.1 Con specifiche richieste l'Autorità può richiedere all'impresa di stoccaggio la comunicazione dei dati e delle informazioni di cui all'Articolo 17.
- 18.2 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui al comma precedente ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

## **SEZIONE IV**

### **QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI STOCCAGGIO**

#### *Titolo I – Indicatori di qualità commerciale*

##### **Articolo 19**

##### *Indicatori di qualità commerciale del servizio di stoccaggio*

19.1 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;
- tempo di risposta motivata a richieste scritte relative 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.

##### **Articolo 20**

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

20.1 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.

20.2 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 al precedente comma 20.1, motivando la non accettazione.

### **Articolo 21**

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

- 21.1 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.
- 21.2 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.
- 21.3 L'impresa di stoccaggio è tenuta a comunicare 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.

### **Articolo 22**

#### *Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative a documenti di fatturazione*

- 22.1 Il tempo di risposta motivata a richieste scritte relative 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.
- 22.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a formulare 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.
- 22.3 La risposta motivata scritta da parte dell'impresa di stoccaggio a richieste scritte relative a documenti di fatturazione, di cui al precedente comma 22.1, 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 stoccaggio per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- d) la descrizione delle verifiche effettuate dall'impresa di stoccaggio al fine di valutare i rilievi avanzati dall'utente;
- e) in caso di accettazione della richiesta, la data entro cui sarà emessa la rettifica di fatturazione;
- f) in caso di non accettazione della richiesta, le motivazioni supportate da idonea documentazione.

### **Articolo 23**

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

- 23.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni, diverse da quelle indicate al precedente Articolo 22, 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.
- 23.2 La risposta motivata scritta da parte dell'impresa di stoccaggio a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni, di cui al precedente comma 23.1, 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 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.

## **Articolo 24**

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

- 24.1 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.
- 24.2 L'impresa di stoccaggio 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 stoccaggio considera come ora di inizio del malfunzionamento l'ora della prima segnalazione pervenuta in merito.
- 24.3 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 8 ore;
  - b) malfunzionamenti lunghi, se il tempo di ripristino è maggiore di 8 ore ma minore o uguale a 24 ore;
  - c) malfunzionamenti lunghissimi, se la durata è maggiore di 24 ore.
- 24.4 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 06.00 del giorno successivo.
- 24.5 Almeno tramite il proprio sito internet, e con riferimento al sistema di stoccaggio, l'impresa di stoccaggio è tenuta a rendere disponibile agli utenti applicativi informatici aventi funzionalità utili alla gestione delle seguenti attività:
- a) prenotazioni;
  - b) allocazioni;
  - c) giacenze;
  - d) transazioni di capacità, almeno relative al servizio di bilanciamento utenti;
  - e) trasferimenti di capacità;
  - f) conferimenti di capacità;
  - g) cessioni di gas e di capacità.
- 24.6 L'impresa di stoccaggio che gestisce giacimenti di stoccaggio in periodo di avviamento e che intende 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 devono essere resi disponibili in modo imparziale e non discriminatorio e devono consentire, prioritariamente, le funzionalità di cui al precedente comma 24.5.

## ***Titolo II – Obblighi di servizio di qualità commerciale***

### **Articolo 25**

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

- 25.1 L'impresa di stoccaggio è tenuta a mettere 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.
- 25.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a comunicare 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. L'impresa di stoccaggio è tenuta, altresì, a comunicare agli utenti un'analisi dei possibili effetti del piano mensile definitivo sul servizio di bilanciamento utenti.

### **Articolo 26**

#### ***Obblighi di informazione agli utenti sugli applicativi informatici***

- 26.1 Prima dell'implementazione di nuove funzionalità degli applicativi informatici messi a disposizione all'utente, l'impresa di stoccaggio è tenuta a rendere 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 di messa a disposizione dell'informativa; tale parere non è da ritenersi vincolante per l'impresa di stoccaggio.

26.2 L'impresa di stoccaggio è tenuta a pubblicare sul proprio sito internet, in una sezione facilmente accessibile, per l'intero anno solare cui si riferiscono i malfunzionamenti e per l'anno successivo, tutte le informazioni relative alle indisponibilità degli applicativi informatici messi a disposizione dell'utente, con riferimento a quanto previsto all'Articolo 24, nonché l'elenco nominativo degli utenti del servizio interessati da ogni malfunzionamento

### **Articolo 27**

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

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

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

27.3 L'impresa di stoccaggio è tenuta altresì a pubblicare sul proprio sito internet, con riferimento al giorno gas, in una sezione facilmente accessibile ed in formati di facile fruizione:

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

27.4 Con riferimento al giorno gas, anche nel rispetto delle tempistiche previste dai Codici di stoccaggio e dalla disciplina vigente, l'impresa di stoccaggio è tenuta a mettere 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.

### ***Titolo III – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di stoccaggio***

#### **Articolo 28**

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

28.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di stoccaggio sono definiti nella tabella A.

*Tabella A – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di stoccaggio del gas naturale*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
Tempo minimo di comunicazione all'utente di accettazione delle richieste di cessione di capacità di cui all' Articolo 20	2 giorni lavorativi
Tempo di preavviso all'utente di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati di cui all' Articolo 21	3 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative a documenti di fatturazione di cui all' Articolo 22	5 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni di cui all' Articolo 23	10 giorni lavorativi
Tempo di ripristino di un applicativo informatico a seguito di un malfunzionamento di cui all' Articolo 24	8 ore

#### **Articolo 29**

##### ***Cause di mancato rispetto dei livelli specifici***

29.1 L'impresa di stoccaggio registra le cause di mancato rispetto dei livelli specifici 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 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.
- 29.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), l'impresa di stoccaggio documenta la causa del mancato rispetto.

#### ***Titolo IV – Indennizzi automatici***

##### **Articolo 30** *Indennizzi automatici*

- 30.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 28, comma 28.1, riconducibile alle cause di cui all'Articolo 29, comma 29.1, 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.
- 30.2 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.
- 30.3 L'impresa di stoccaggio è comunque tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico all'utente del servizio di stoccaggio che ne abbia diritto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

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

**Articolo 31**

*Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*

- 31.1 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 con riferimento al precedente Articolo 25, comma 25.2;
  - b) la causa dell'eventuale mancato rispetto del termine previsto, distinguendo tra le cause indicate all'Articolo 29, comma 29.1.
- 31.2 Per ogni richiesta di cessione di capacità di cui all'Articolo 20 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 Articolo 29, comma 29.1, dell'eventuale mancato rispetto del tempo minimo previsto.
- 31.3 Con riferimento all'indicatore relativo al tempo di preavviso agli utenti di effettuazione di interventi non precedentemente pianificati di cui all'Articolo 21, 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 Articolo 29, comma 29.1, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto.
- 31.4 Per ogni richiesta scritta relativa a documenti di fatturazione di cui all'Articolo 22 e per ogni reclamo scritto o richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 23, 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 dal precedente Articolo 29, comma 29.1, dell'eventuale mancato rispetto dei livelli specifici di qualità previsti.
- 31.5 Per ogni malfunzionamento di cui all'Articolo 24 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 Articolo 29, comma 29.1, 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.

31.6 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 all'Articolo 29, comma 29.1, 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.

### **Articolo 32**

#### *Comunicazione dell'impresa di stoccaggio all'Autorità in tema di qualità commerciale*

- 32.1 Con specifiche richieste l'Autorità può richiedere all'impresa di stoccaggio la comunicazione dei dati e delle informazioni di cui all'Articolo 31.
- 32.2 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui al comma precedente ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

### **Articolo 33**

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

- 33.1 Qualora l'impresa di stoccaggio definisca propri standard specifici di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 28, ovvero riguardare prestazioni non previste dalla presente RQSG. A tali standard, in caso di mancato rispetto, corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore a quella definita dall'Articolo 30.
- 33.2 L'impresa di stoccaggio che definisce propri standard di qualità commerciale è tenuta a comunicarlo tempestivamente all'Autorità.

## **SEZIONE V**

### **DISPOSIZIONI GENERALI**

#### *Titolo I – Disposizioni generali*

##### **Articolo 34**

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

- 34.1 L'impresa di stoccaggio predispone appropriati strumenti, anche informatici, al fine di registrare le informazioni e i dati concernenti gli aspetti regolati dalla presente RQSG.
- 34.2 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati ed assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella presente RQSG, l'impresa di stoccaggio:
- 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 35**

###### *Date di decorrenza degli obblighi a carico dell'impresa di stoccaggio*

- 35.1 L'impresa di stoccaggio è tenuta ad attuare:
- a) a partire dall'1 gennaio 2015 le disposizioni contenute nelle Sezioni I, II, III, ad esclusione dell'articolo 16, e IV della presente RQSG;
  - b) a partire dall'1 gennaio 2016 le disposizioni contenute nell'articolo 16 della Sezione III della presente RQSG.