

QUALITÀ DEL SERVIZIO

13.1 PREMESSA	151
13.2 PRINCIPI FONDAMENTALI	151
13.2.1 <i>Flessibilità</i>	151
13.2.2 <i>Imparzialità di trattamento</i>	151
13.2.3 <i>Efficienza nel servizio</i>	152
13.2.4 <i>Continuità</i>	152
13.2.5 <i>Salute, sicurezza ed ambiente</i>	152
13.2.6 <i>Partecipazione</i>	153
13.2.7 <i>Informazione</i>	153
13.3 AREE DI INTERVENTO	153
13.3.1 Standard di qualità commerciale	153
13.3.1.1 <i>Tempo di risposta motivata a richieste scritte di riprogrammazione degli interventi manutentivi</i>	154
13.3.1.2 <i>Tempo di risposta motivata a richieste scritte di modifica della pressione minima contrattuale</i>	155
13.3.1.2 Tempo di invio del preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti	155
13.3.1.3 <i>Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura</i>	156
13.3.1.4 <i>Percentuale minima di offerte per nuovi allacciamenti o potenziamento di quelli esistenti presentate entro 40 giorni dalla sottoscrizione del verbale di individuazione del Punto di consegna/Riconsegna su RR</i>	156
13.3.1.5 <i>Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte relative al servizio di trasporto comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi</i>	157
13.3.1.4 Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative all'attività di discatura dei punti di riconsegna	157
13.3.1.5 Tempo di comunicazione agli Utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità	158
13.3.1.6 Tempo per la risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato	158
13.3.1.7 Tempo di risposta motivata a richieste scritte diverse da quelle indicate ai precedenti paragrafi da 13.3.1.1 a 13.3.1.6	158
13.4 INDENNIZZI AUTOMATICI	159
13.4.1 Indennizzi in caso di ritardo nell'emissione dell'offerta per l'allacciamento delle produzioni di biometano alla rete di trasporto	162

13.4.2 Indennizzi in caso di ritardo nella realizzazione della connessione di impianti di produzione di biometano alla rete di trasporto 162**13.1 PREMESSA**

Il Trasportatore si prefigge di fornire un elevato standard qualitativo nello svolgimento del servizio di trasporto sulla rete gestita, garantendo agli Utenti un adeguato livello di sicurezza, di affidabilità e di rispetto dell'ambiente, mediante l'utilizzo delle migliori tecniche disponibili.

13.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Trasportatore, nello svolgere la sua attività caratteristica, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

13.2.1 Flessibilità

Il Trasportatore 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 Codice di Rete e, in particolare, dell'equo e non discriminatorio trattamento di tutti gli Utenti.

Un esempio concreto di flessibilità è la possibilità per i soggetti autorizzati di avanzare proposte di aggiornamento del Codice di Rete in qualunque periodo dell'Anno Termico, così come descritto al paragrafo 22.6 del capitolo "Aggiornamento del Codice di Rete".

13.2.2 Imparzialità di trattamento

Il Trasportatore agisce nei confronti degli Utenti, assicurando loro pari trattamento e non discriminazione. Il Codice di Rete è uno dei principali strumenti per assicurare tali obiettivi.

13.2.3 Efficienza nel servizio

Il Trasportatore identifica le soluzioni tecnologiche, organizzative e funzionali che assicurano che il servizio di trasporto sia il più adeguato possibile alle esigenze del mercato.

13.2.4 Continuità

L'impegno che il Trasportatore 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.

Nel rispetto del quadro normativo vigente, la continuità del servizio fornito dal Trasportatore è monitorata attraverso i seguenti indicatori specifici:

- a) numero di interruzioni su base annua che coinvolgono un Punto di Riconsegna, diverse da quelle derivate da emergenze di servizio per cause non imputabili all'impresa di trasporto, di cui al paragrafo 20.2.2 del Capitolo 20, da quelle con preavviso e da quelle previste dalle condizioni contrattuali di interrompibilità;
- b) numero di giorni equivalenti a capacità intera su base annua di interruzione/riduzione della capacità su un punto di riconsegna a seguito di interventi manutentivi previsti ai paragrafi 14.2.1 e 14.2.5 del Capitolo 14 che impattano sulla capacità disponibile, al netto di quelli previsti dalle condizioni contrattuali di interrompibilità.

13.2.5 Salute, sicurezza ed ambiente

Il Trasportatore è costantemente impegnato a migliorare sia la sicurezza dei suoi impianti e delle persone che il rispetto e la tutela dell'ambiente.

Tale impegno si esplicita non solo nell'applicazione di idonei programmi di manutenzione ma anche nell'adozione di una attività di sorveglianza periodica delle reti gestite.

13.2.6 Partecipazione

Gli Utenti sono invitati a partecipare al processo di definizione e di aggiornamento delle regole contenute nel Codice di Rete, nelle modalità e nei tempi stabiliti dal capitolo "Aggiornamento del Codice di Rete".

13.2.7 Informazione

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

Ai sensi della RQTG, il Trasportatore pubblica sul proprio sito Internet:

- entro il quindicesimo giorno (o primo giorno lavorativo precedente in caso di sabato o festivo) del mese M-1, una stima per ciascun mese M, dei volumi in immissione e in riconsegna con dettaglio settimanale per ogni punto della rete di trasporto;
- entro il secondo giorno lavorativo della settimana precedente per ciascuna settimana, una stima settimanale dei volumi in immissione e in riconsegna con dettaglio giornaliero per ogni punto della rete di trasporto.

Tali valori sono determinati sulla base dei quantitativi programmati dagli Utenti nell'ambito delle programmazioni di cui al Capitolo 8.

13.3 AREE DI INTERVENTO

Il Trasportatore ha definito indicatori di qualità commerciale 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.

13.3.1 Standard di qualità commerciale

Nella definizione degli standard specifici di qualità del servizio relativi ai fattori commerciali, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) Tempo di risposta motivata a richieste scritte di riprogrammazione degli interventi manutentivi;
- b) Tempo di invio del preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti;

- e) Tempo di risposta motivata a richieste scritte di modifica della pressione minima contrattuale;
- c) Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura;
- d) Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative all'attività di discatura dei punti di riconsegna
- e) Tempo di comunicazione agli Utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità;
- f) Tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato;
- g) Tempo di risposta motivata a richieste scritte diverse di cui alle precedenti lettere da a) a f).

Nella definizione degli standard generali di qualità del servizio relativi ai fattori commerciali, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

percentuale minima di offerte per la realizzazione di nuovi allacciamenti o potenziamento di quello esistente presentate entro 40 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del verbale di individuazione del Punto di consegna/Riconsegna su RR;

percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte relative al servizio di trasporto comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi

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

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.

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.

~~13.3.1.2 Tempo di risposta motivata a richieste scritte di modifica della pressione minima contrattuale~~

~~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.~~

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

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.

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.**13.3.1.3 Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura**

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.

La risposta motivata scritta a richieste scritte relative all'attività di verifica dei verbali di misura 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 i rilievi avanzati dall'utente;
- e) in caso di accettazione della richiesta, il nuovo verbale di misura, rimesso per il mese oggetto di contestazione;
- f) in caso di non accettazione della richiesta, le motivazioni supportate da idonea documentazione

13.3.1.4 Percentuale minima di offerte per nuovi allacciamenti o potenziamento di quelli esistenti presentate entro 40 giorni dalla sottoscrizione del verbale di individuazione del Punto di consegna/Riconsegna su RR

La percentuale minima di offerte di allacciamento presentate entro 40 giorni dalla sottoscrizione del verbale di individuazione del Punto di consegna/Riconsegna su RR è relativa al tempo per la presentazione dell'offerta per la realizzazione di allacciamenti; l'indicatore si riferisce al periodo entro il quale il Trasportatore presenta al richiedente l'esito degli studi di fattibilità, il preventivo delle opere e dei tempi di realizzazione dell'allacciamento. Il periodo è misurato in giorni lavorativi dalla sottoscrizione del verbale di cui al paragrafo 6A.2.2 dell'Allegato 6A "Procedura per la richiesta di nuovi allacciamenti".

13.3.1.5 Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte relative al servizio di trasporto comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi

La percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte relative al servizio di trasporto di carattere generale è relativa al tempo di risposta misurato in giorni lavorativi intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Trasportatore della richiesta scritta dell'Utente e la data di comunicazione all'Utente della risposta. La risposta motivata scritta deve contenere:

la data di ricevimento della richiesta;
la ragione sociale del richiedente;
il nominativo e recapito della persona incaricata dal Trasportatore per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
l'argomento al quale si riferisce la richiesta dell'Utente;
la risposta fornita, adeguatamente motivata.

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

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 del Trasportatore della richiesta scritta di discatura da parte dell'Utente e la data di comunicazione all'Utente della risposta motivata.

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 la comunicazione di chiusura pervenga al cliente finale con congruo anticipo, non inferiore a 20 giorni solari, rispetto alla data individuata per l'esecuzione dell'intervento, al fine di consentirgli di mettere in atto tutte le azioni necessarie a garantire la messa in sicurezza dei propri impianti.

13.3.1.5 Tempo di comunicazione agli Utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità

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 del Trasportatore della richiesta dell'utente di trasferimento di capacità presso un punto di riconsegna e la data di comunicazione all'utente di richiesta considerata irricevibile.

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

Il tempo di risposta motivata alla richiesta della revisione della contabilità è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Trasportatore della richiesta dell'utente e la data di comunicazione all'utente della risposta motivata.

Il tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità si applica alle richieste di revisione della contabilità mensile e di conguaglio.

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.

13.3.1.7 Tempo di risposta motivata a richieste scritte diverse da quelle indicate ai precedenti paragrafi da 13.3.1.1 a 13.3.1.6.

Il tempo di risposta motivata a richieste scritte, diverse da quelle indicate ai precedenti paragrafi da 13.3.1.1 a 13.3.1.6, 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.

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.

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.

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.

Gli standard specifici e generali di qualità per gli indicatori descritti sono riportati nell'Allegato 13 A "Standard di qualità del servizio".

Il Trasportatore provvede a monitorare gli standard definiti ed a comunicare all'Autorità per l'energia elettrica e il gas, entro il 31 marzo di ogni anno, le informazioni ed i dati relativi all'andamento degli standard stessi nel corso dell'Anno precedente.

13.4 INDENNIZZI AUTOMATICI

Il Trasportatore registra le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità **commerciale** 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 al Trasportatore intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità per le classi riportate alla lettera a) e b) del precedente elenco, il Trasportatore deve documentare la causa del mancato rispetto.

In presenza del mancato rispetto dei livelli specifici di qualità riconducibili a cause imputabili al Trasportatore, quest'ultimo corrisponde all'Utente un indennizzo automatico base pari a 500 2.500,00 euro tramite la prima fatturazione utile i meccanismi ordinari di fatturazione.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come indicato di seguito:

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;

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.

Il Trasportatore è tenuto comunque a:

corrispondere l'indennizzo automatico all'Utente che ne abbia diritto tramite la prima fatturazione utile e comunque non oltre 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta entro il 31 di marzo dell'anno successivo a quello di riferimento;

effettuare la prestazione richiesta entro 180 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta.

A decorrere dal 1° gennaio 2015, in caso di mancato rispetto degli standard di continuità di cui all'allegato 13/A, il Trasportatore riconosce a titolo di indennizzo:

- in relazione all'indicatore numero di interruzioni su base annua di cui alla lettera a) del paragrafo 13.2.4:

$$I_I^* = (n^* \cdot CP_{med} \cdot CR_r \cdot c_P);$$

dove il valore che I_I^* può assumere, è:

non inferiore a $n^* \cdot 2.500$ e comunque
non superiore a $n^* \cdot CP_{med} \cdot CR_r \cdot 0,01$

e dove:

$$n^* = \begin{cases} n & \text{se } 0 < n < 3; \\ 3 & \text{se } n \geq 3; \end{cases}$$

con n il numero di interruzioni di cui al precedente paragrafo 3.2 lettera a) eccedenti il livello specifico;

CP_{med} è, per ciascun punto P interessato dalle interruzioni di cui al precedente alinea, la capacità giornaliera media espressa in Smc/g, determinata come media aritmetica delle capacità di cui l'Utente è titolare nel periodo di interruzione;

CR_r è il corrispettivo unitario di capacità per il trasporto su Rete Regionale, espresso in Euro/anno/Smc/g, riproporzionato su base giornaliera;

c_P è un coefficiente pari a $(0,1 - 6 \cdot 10^{-9} \cdot CP_{med})$;

- in relazione all'indicatore numero di giorni equivalenti a capacità intera su base annua di interruzione/riduzione della capacità di cui alla lettera b) del paragrafo 13.2.4;

$$I_C = C_{non_disp} \cdot CR_r$$

dove:

C_{non_disp} è la capacità conferita all'Utente non resa disponibile, espressa in Smc/g, riferita ai giorni compresi tra il quarto e il sesto giorno di interruzione della capacità, al netto dei giorni di interruzione/riduzione della capacità eventualmente previsti dalle condizioni contrattuali di interrompibilità;

CR_r è il corrispettivo unitario di capacità per il trasporto su Rete Regionale, espresso in Euro/anno/Smc/g, riproporzionato su base giornaliera.

Tale indennizzo, in caso di mancato rispetto degli standard di continuità, sarà riconosciuto dal Trasportatore al soggetto che ne abbia diritto, individuato secondo le modalità definite dall'Autorità, in ogni caso previa effettuazione delle necessarie verifiche e secondo le procedure contabili previste al Capitolo 17. In particolare per i Punti di Riconsegna a Clienti Finali l'indennizzo è corrisposto all'Utente titolare di capacità sul Punto interessato dalle interruzioni.

13.4.1 Indennizzi in caso di ritardo nell'emissione dell'offerta per l'allacciamento delle produzioni di biometano alla rete di trasporto

Per quanto concerne l'accesso delle produzioni di biometano alla rete di trasporto, in materia di qualità commerciale valgono le seguenti disposizioni: Qualora l'emissione del preventivo per la connessione da parte del Trasportatore avvenga oltre i termini di cui al Capitolo 6A paragrafo 2, salvo cause di forza maggiore o cause imputabili al richiedente o a terzi, lo stesso Trasportatore è tenuto a corrispondere al richiedente l'accesso un indennizzo automatico pari a 35 euro/giorno per ogni giorno lavorativo di ritardo.

13.4.2 Indennizzi in caso di ritardo nella realizzazione della connessione di impianti di produzione di biometano alla rete di trasporto

Qualora la realizzazione della connessione non avvenga entro i tempi previsti dal preventivo, il Trasportatore, salvo cause di forza maggiore o cause imputabili al richiedente o a terzi, è tenuto a corrispondere al richiedente, a titolo di indennizzo automatico, un ammontare pari al valor massimo tra 35 euro al giorno e il 5% dell'importo complessivo richiesto per la realizzazione della connessione delle produzioni di biometano alla rete di trasporto per ogni giorno lavorativo di ritardo della realizzazione della connessione fino ad un massimo di 120 (centoventi) giorni lavorativi. Nel caso in cui il predetto ritardo sia superiore a 120 (centoventi) giorni lavorativi, il Richiedente può inviare una segnalazione all'Autorità per l'adozione dei provvedimenti di propria competenza.