

QUALITA' DEL SERVIZIO

1) PREMESSA	2
2) PRINCIPI FONDAMENTALI	2
2.1) EFFICIENZA NEL SERVIZIO	2
2.2) CONTINUITÀ	2
2.3) IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	3
2.4) SALUTE, SICUREZZA ED AMBIENTE	3
2.5) PARTECIPAZIONE	3
2.6) INFORMAZIONE	3
3) AREE DI INTERVENTO	3
3.1) STANDARD INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE	4
3.2) INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	5
3.3) 3.2) STANDARD INDICATORI DI QUALITÀ TECNICA	6
3.4) 3.3) STANDARD	6

1) PREMESSA

L'adozione di una politica tesa al raggiungimento ed al mantenimento di un elevato standard qualitativo nel servizio cui è preposta rappresenta un obiettivo costante per Snam Rete Gas, così da garantire a tutti gli Utenti un adeguato grado d'affidabilità del sistema di trasporto del gas naturale attraverso la propria rete di metanodotti dislocati su tutto il territorio italiano, nel rispetto della sicurezza e dell'ambiente e con le migliori tecnologie disponibili.

~~I contenuti del presente capitolo rappresentano un primo approccio al tema della qualità del servizio.~~ Il scopo che Snam Rete Gas si prefigge di raggiungere è quello di rendere noto e garantito il diritto degli Utenti ad un servizio di trasporto e dispacciamento in linea con i principi di efficienza, continuità ed imparzialità, attraverso l'individuazione delle aree di intervento in relazione al raggiungimento ed al mantenimento di standard di qualità del servizio, relativi sia alla qualità tecnica – costruzione, gestione e manutenzione delle infrastrutture di trasporto – che alla qualità commerciale inerente i rapporti con gli Utenti. Resta inteso che tale scopo può essere raggiunto solo in presenza di un processo di ottimizzazione che coinvolga tutte le componenti del sistema gas.

2) PRINCIPI FONDAMENTALI

Un concetto condiviso di “servizio di qualità” richiede che i suoi utilizzatori riconoscano il soddisfacimento delle proprie esigenze da parte del soggetto che lo rende disponibile. È opportuno, a tal fine, effettuare un'analisi presso gli Utenti allo scopo di individuare gli indicatori di qualità cui gli stessi attribuiscono un maggiore grado di significatività.

Tali finalità possono essere raggiunte tenendo conto di alcuni semplici ma fondamentali principi, di seguito individuati.

2.1) Efficienza nel servizio

Tale obiettivo, che consente l'adeguamento del servizio di trasporto e dispacciamento di gas naturale alle esigenze del mercato, richiede l'individuazione delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo.

2.2) Continuità

L'impegno che Snam Rete Gas ha nei confronti dei propri Utenti è di fornire un servizio regolare e continuo. Nel caso si verificassero delle interruzioni del servizio dovute ad interventi sulla rete, il Trasportatore opera per limitare al massimo gli eventuali disagi conseguenti, attivandosi immediatamente sia per comunicare agli Utenti tale situazione che per adottare tutte le misure necessarie al ripristino, nel minore tempo possibile, delle normali condizioni di esercizio: nel capitolo “Programmazione e gestione delle manutenzioni” Snam Rete Gas indica il numero massimo di giorni annui di interruzione oltre i quali l'Utente ha diritto alla sospensione del pagamento del corrispettivo di capacità.

2.3) Imparzialità di trattamento

Snam Rete Gas ispira i propri comportamenti ai principi di obiettività, neutralità, trasparenza ed imparzialità nei confronti degli Utenti. In tale ambito il Codice di Rete individua l'insieme dei criteri per l'accesso non discriminatorio al servizio di trasporto.

2.4) Salute, sicurezza ed ambiente

La sicurezza e la salute delle persone e la tutela dell'ambiente costituiscono un obiettivo primario per Snam Rete Gas, che s'impegna per il loro miglioramento continuo.

Per la gestione ottimizzata delle tematiche di salute, sicurezza ed ambiente il Trasportatore si è dotato di sistemi di gestione appositi - in linea con gli standard internazionali di riferimento - quali la certificazione del sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001 per le centrali di compressione, la BS OHSAS 18001 per la sicurezza e la salute dei lavoratori e la UNI EN ISO 9001:2000 per la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) relativo alle attività del Dispacciamento, di misura del gas immesso e prelevato dalla rete, la programmazione delle infrastrutture e i sistemi di processo gas di Snam Rete Gas.

Snam Rete Gas provvede a pubblicare annualmente sul proprio sito Internet web il "Bilancio di Sostenibilità" ~~"Rapporto Salute Sicurezza Ambiente"~~, nel quale sono presentate le iniziative adottate ed i risultati ottenuti in tema di aspetti legati a salute, sicurezza ed ambiente dalla società nel corso dell'anno precedente, con particolare riferimento ai ripristini ambientali a seguito della posa di nuove condotte, l'ispezione dei gasdotti, il controllo delle aree geologicamente instabili, il contenimento dei consumi energetici e delle emissioni in atmosfera, l'eliminazione di sostanze lesive per lo stato di ozono nei sistemi antincendio, il controllo del rumore, la formazione del personale, le attività di prevenzione e sorveglianza per la salute e la sicurezza dei lavoratori.

2.5) Partecipazione

È prevista una procedura di aggiornamento del Codice di Rete, aperta alla partecipazione degli Utenti che possono avanzare richieste di modifica per l'aggiornamento del documento, secondo quanto indicato al capitolo "Aggiornamento del Codice di Rete".

2.6) Informazione

Ogni Utente può richiedere informazioni inerenti il proprio Contratto di Trasporto, la propria situazione amministrativo/contabile, nonché su altre tematiche relative alla gestione del rapporto con il Trasportatore.

3) AREE DI INTERVENTO

Al fine di valutare il raggiungimento degli obiettivi sopra indicati, vengono di seguito indicate alcune aree nell'ambito delle quali individuare e monitorare parametri ed indicatori che riflettano adeguatamente gli standard di qualità tecnica e commerciale.



Nell'individuazione di tali parametri, il Trasportatore farà riferimento - oltre alle vigenti disposizioni di legge in materia - alle "best practices", frutto di una consolidata esperienza nel settore del trasporto di gas, al confronto con altri operatori a livello internazionale, con cui Snam Rete Gas si confronta costantemente, ed ai sistemi di gestione della qualità in linea con i migliori standard internazionali di riferimento.

A tale proposito, occorre sottolineare che lo schema sopra indicato comporta per le Imprese di Trasporto lo sviluppo di sistemi di rilevazione e monitoraggio secondo un processo graduale, che richiede investimenti dedicati ed un congruo periodo di tempo per la sua attuazione.

3.1) **Standard Indicatori di qualità commerciale**

~~Alcune delle principali aree che consentono di definire~~ Nel rispetto del quadro normativo vigente, il livello di qualità del servizio, fornito da Snam Rete Gas, dal punto di vista commerciale ~~possono essere suddivise tra:~~ è monitorato attraverso i seguenti indicatori specifici:

~~1. Modalità e tempi di risposta a richieste di chiarimento su aspetti inerenti:~~

- ~~accesso al sistema;~~
- ~~fatturazione;~~
- ~~allocazioni;~~
- ~~conferimenti/transazioni di capacità;~~
- ~~altre voci.~~

~~2. Risposte a reclami sulle fatture relative al servizio di trasporto.~~

~~3. Rispetto delle tempistiche previste nel documento.~~

~~4. Valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti, mediante indagini effettuate a mezzo interviste apposite.~~

- a) tempo di comunicazione agli Utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità;
- b) tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas;
- c) tempo di invio dell'offerta di allacciamento per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti;
- d) tempo di risposta motivata a richieste scritte relative all'attività di discatura dei Punti di Riconsegna;
- e) tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura;
- f) tempo di risposta motivata a richieste scritte di riprogrammazione degli interventi manutentivi;
- g) tempo di risposta motivata a richieste scritte diverse dalle richieste di cui alle precedenti lettere da a) a f).

I termini relativi alle richieste scritte di cui alle lettere da a) a f) sono specificati nei capitoli del Codice di Rete di seguito riportati:

- Capitolo 7 “Transazioni di capacità”, lettere a);
- Capitolo 9 “Bilanciamento”, lettera b);
- Capitolo 6 “Realizzazione e gestione dei punti di consegna e riconsegna”, lettere c) e d);
- Allegato 10/A, lettera e);
- Capitolo 14 “Programmazione e gestione delle manutenzioni” lettera f).

Per quanto concerne le richieste scritte di cui alla lettera g) Snam Rete Gas, entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento, invia una comunicazione scritta contenente:

- data di ricevimento della richiesta;
- ragione sociale del richiedente;
- nominativo e recapito del personale del Trasportatore;
- argomento al quale si riferisce la richiesta dell’Utente;
- risposta alla richiesta, con l’eventuale accettazione / — ovvero mancata accettazione della stessa e la relativa motivazione nei casi di richiesta di prestazioni, ovvero evidenziando eventuali non coerenze e relative azioni correttive nei casi di richiesta di informazioni relative al servizio di trasporto.

In relazione alle richieste di cui alle precedenti lettere da b)¹ a g), il Trasportatore:

- rende disponibile indirizzi di posta elettronica certificata dedicati ovvero applicativi informatici a cui gli Utenti/richiedenti di nuovi allacciamenti/potenziamenti di allacciamenti esistenti possono anticipare/trasmettere le suddette richieste;
- anticipa la risposta motivata tramite posta elettronica certificata ovvero comunica la risposta mediante gli applicativi informatici messi a disposizione degli Utenti.

I livelli di qualità previsti per gli indicatori di cui alle precedenti lettere da a) a g) sono contenuti nell’allegato 13/A del Codice di Rete.

3.2) Indicatori di continuità del servizio

Nel rispetto del quadro normativo vigente, la continuità del servizio fornito da Snam Rete Gas è monitorata attraverso i seguenti indicatori specifici:

- a) ~~h)~~ 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 Capitolo 21, paragrafo 2.1 del Capitolo 21, da quelle con preavviso, di cui al Capitolo 14, paragrafi 4.1.4 e 4.2.2, e da quelle previste dalle condizioni contrattuali di interrompibilità;
- b) ~~i)~~ 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 di cui al Capitolo 14, paragrafo 3.1 e 3.2.4, che impattano sulla capacità disponibile, al netto di quelli previsti dalle condizioni contrattuali di interrompibilità e di quelli conseguenti ad emergenze di servizio.

¹ N.b. In relazione alle richieste di cui alla lettera a) la gestione è effettuata mediante il Portale Capacità secondo quanto descritto al precedente Capitolo 7, paragrafo 2.2.1.

Inoltre, ai soli fini del monitoraggio della continuità del servizio di cui alla RQTG il Trasportatore classifica le interruzioni in base alle cause con riferimento all'Art. 15, comma 1, lettera a) della RQTG.

3.3) ~~3.2)~~ Standard Indicatori di qualità tecnica

Nel rispetto del quadro normativo vigente, il livello di qualità del servizio fornito da Snam Rete Gas, dal punto di vista tecnico, è monitorato attraverso una serie di indicatori. ~~Per quanto riguarda la qualità tecnica, a~~ Alcune delle aree significative ai fini della definizione di uno standard del servizio offerto possono essere così suddivise:

1. Rispetto dei limiti - definiti in relazione agli interventi rilevanti sulla rete - circa i giorni di interruzione del servizio.
2. Controllo della qualità del gas trasportato attraverso sistemi di controllo dei relativi parametri sempre più estesi ed affidabili.
3. Nel caso di impianti di misura di proprietà del Trasportatore, utilizzo di strumenti che garantiscano sempre maggiori livelli di precisione ed affidabilità.
4. Sorveglianza continua della rete di trasporto sia attraverso apposite strutture periferiche che tramite il sistema di telecontrollo del proprio Centro di Dispacciamento.
5. Servizio di reperibilità e pronto intervento al fine di garantire la sicurezza del sistema in caso di emergenza.

3.4) ~~3.3)~~ Standard

L'Allegato 13/A descrive gli standard relativi alla ~~di~~ qualità commerciale e tecnica ~~e alla continuità~~ del servizio fornito da Snam Rete Gas ~~e~~ definiti fin dall'entrata in vigore del Codice di Rete.

Snam Rete Gas provvede a monitorare gli standard di cui all'Allegato 13/A ed a comunicare all'Autorità, ~~per l'energia elettrica e il gas, entro il 31 dicembre di ogni anno~~ nei termini previsti dalla RQTG, le informazioni ed i dati relativi all'andamento degli standard in oggetto nel corso dell'anno ~~Anno Termico precedente. Sono altresì segnalati all'Autorità eventuali casi di inapplicabilità degli standard di qualità.~~

Mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale

Ai fini del monitoraggio degli standard di qualità di cui alla RQTG, ~~e~~ Eventuali casi di mancato rispetto degli standard specifici o livelli specifici di qualità commerciale di cui all'allegato 13/A, ove applicabili, sono classificati dal Trasportatore con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore come definite all'articolo 35, comma 1, lettera a), della RQTG ai soli fini del presente paragrafo;
- b) cause esterne, quali danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non imputabili all'impresa di trasporto;
- c) cause imputabili all'impresa di trasporto, comprese le cause non accertate sino all'accertamento definitivo; ~~rientrano transitoriamente in tale ambito le cause non accertate sino all'accertamento.~~

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici per cause imputabili all'Impresa di Trasporto, il Trasportatore riconosce a titolo di indennizzo un ammontare 'I' pari a:

- I_b se $t_s < t \leq 2 \cdot t_s$;
- $2 \cdot I_b$ se $2 \cdot t_s < t \leq 3 \cdot t_s$;
- $3 \cdot I_b$ se $t > 3 \cdot t_s$

e dove:

- I_b è pari a 2.500 Euro
- t è il tempo di esecuzione della prestazione;
- t_s è lo standard previsto per la prestazione.

Tale indennizzo, ~~ove lo standard risulti applicabile,~~ sarà corrisposto dal Trasportatore all'Utente/ ~~(ovvero al richiedente nei casi di nuovo allacciamento/potenziamento di allacciamento esistente)~~ che ne abbia diritto entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello in cui si è verificato il mancato rispetto dello standard, ed in ogni caso previa verifica ed accertamento definitivo delle cause sopra descritte, tramite emissione della relativa nota di credito secondo le modalità di cui al Capitolo 18. Fermo restando quanto previsto al Capitolo 19, paragrafo 1.1.3, ai sensi della RQTG la prestazione è effettuata entro 180 giorni dalla data di ricevimento della relativa richiesta.

Mancato rispetto degli standard specifici di continuità

A decorrere dal 1° gennaio 2015, in caso di mancato rispetto degli standard specifici o livelli specifici di continuità di cui all'allegato 13/A in relazione agli indicatori di continuità di cui alle lettere a) e b) ~~h) ed i)~~ del precedente paragrafo 3, ~~ove applicabili,~~ il Trasportatore riconosce a titolo di indennizzo:

- in relazione all'indicatore di cui al paragrafo 3.2 lettera a) ~~h)~~ un ammontare I_l espresso in Euro è pari a:

$$I_l^* = (n^* \cdot CP_{med} \cdot CR_r \cdot c_p);$$

dove il valore che I_l può assumere è ~~compreso tra~~

non inferiore a $n^* \cdot 2.500$ e comunque

non superiore a $n^* \cdot CP_{med} \cdot CR_r \cdot 0,001$

e dove:

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

~~n^* è con n il numero di interruzioni di cui al precedente paragrafo 3.2 lettera a) h) eccedenti il livello specifico, sino al massimo di 3 interruzioni;~~

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

- 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 $(0,1 - 6 \cdot 10^{-9} \cdot C_{pmed})$;

- in relazione all'indicatore di cui al paragrafo 3.2 lettera b) i) un ammontare I_C , espresso in Euro, pari a:

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

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, ~~ove lo standard risulti applicabile,~~ 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 nel presente Codice di Rete, Capitolo 18. In particolare per i Punti di Riconsegna a Clienti Finali l'indennizzo è corrisposto all'Utente titolare di capacità sul Punto interessato dalle interruzioni.