

QUALITÀ DEL SERVIZIO

13.1	PREMESSA	2
13.2	PRINCIPI FONDAMENTALI	2
13.2.1	<i>Flessibilità</i>	2
13.2.2	<i>Imparzialità di trattamento</i>	2
13.2.3	<i>Efficienza nel servizio</i>	2
13.2.4	<i>Continuità</i>	3
13.2.5	<i>Salute, sicurezza ed ambiente</i>	3
13.2.6	<i>Partecipazione</i>	3
13.2.7	<i>Informazione</i>	3
13.3	AREE DI INTERVENTO	4
13.3.1	Livelli e indicatori di qualità commerciale	4
13.3.1.1	<i>Tempo di comunicazione agli Utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità</i>	4
13.3.1.2	<i>Tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato;</i>	4
13.3.1.3	<i>Tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato relative a sessioni di aggiustamento;</i>	5
13.3.1.4	<i>Tempo di ripristino di un applicativo informatico a seguito di un malfunzionamento;</i>	5
13.3.1.5	<i>Tempo di invio del preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti;</i>	5
13.3.1.6	<i>Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura;</i>	5
13.3.1.7	<i>Tempo di risposta motivata a richieste scritte;</i>	6
13.3.1.8	<i>Tempo di risposta motivata a reclami scritti</i>	6
13.3.1.9	<i>Mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale</i>	6
13.3.1.10	<i>Indicatori di qualità del servizio per l'attività di meter reading</i>	7
13.3.2	Livelli specifici di continuità	8
13.3.3	Standard generale di qualità tecnica	10
13.3.3.1	<i>Percentuale minima di disponibilità mensile delle misure orarie del PCS del Gas Naturale considerando un'eventuale AOP alternativa.</i>	11
13.3.4	Indennizzi in caso di ritardo nell'emissione dell'offerta per l'allacciamento delle produzioni di biometano alla rete di trasporto	11
13.3.5	Indennizzi in caso di ritardo nella realizzazione della connessione di impianti di produzione di biometano alla rete di trasporto	12

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 sottoparagrafo 22.4.

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.

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

13.3 AREE DI INTERVENTO

Il Trasportatore ha definito, ottemperando alle disposizioni previste in materia di qualità del servizio di trasporto, degli indicatori specifici e generali di qualità, al fine di garantire agli Utenti un servizio sicuro ed affidabile, ispirato ai principi descritti.

13.3.1 Livelli e indicatori di qualità commerciale

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

- a. tempo di comunicazione agli utenti dell'irricevibilità della richiesta di trasferimento di capacità;
- b. tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato;
- c. tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato relative a sessioni di aggiustamento;
- d. tempo di ripristino di un applicativo informatico a seguito di un malfunzionamento;
- e. tempo di invio del preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti;
- f. tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura;
- g. tempo di risposta motivata a richieste scritte;
- h. tempo di risposta motivata a reclami scritti.

13.3.1.1 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.

13.3.1.2 Tempo di 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.

13.3.1.3 Tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato relative a sessioni di aggiustamento;

Il tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato relative a sessioni di aggiustamento è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa di trasporto della richiesta dell'utente di revisione della contabilità relativa a sessioni di aggiustamento e la data di comunicazione all'utente della risposta motivata.

13.3.1.4 Tempo di ripristino di un applicativo informatico a seguito di un malfunzionamento;

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

13.3.1.5 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 fra 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.

13.3.1.6 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 del Trasportatore della richiesta scritta dell'Utente di verifica del verbale di misura e la data di comunicazione all'Utente della risposta motivata.

13.3.1.7 Tempo di risposta motivata a richieste scritte;

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

13.3.1.8 Tempo di risposta motivata a reclami scritti

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto e la data di comunicazione all'utente della risposta motivata

13.3.1.9 Mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale

Il Trasportatore registra le cause di mancato rispetto dei livelli specifici 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 di mancata copertura del fabbisogno di gas e/o dei livelli di pressione per mancato approvvigionamento di gas nei punti di entrata causato da terzi;
- d. cause imputabili al Trasportatore intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) b) e c), comprese le cause non accertate.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti nell'allegato 13A, riconducibile alle cause di cui alla, lettera d), l'impresa di trasporto corrisponde all'utente del servizio di trasporto un indennizzo automatico base pari a 2.500,00 euro tramite i meccanismi ordinari di fatturazione.

I livelli di qualità previsti per gli indicatori di cui alle lettere da a) a h) sono contenuti nell'allegato 13A del Codice di Rete, fatta eccezione per quanto previsto al successivo paragrafo 13.3.4

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 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.

Il Trasportatore è tenuto comunque a:

- a. corrispondere l'indennizzo automatico all'Utente che ne abbia diritto entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento;
- b. effettuare la prestazione richiesta entro 180 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta.

13.3.1.10 Indicatori di qualità del servizio per l'attività di meter reading

Nel rispetto del quadro normativo vigente, il livello di qualità del servizio per l'attività di meter reading è monitorato attraverso i seguenti indicatori specifici:

- a) tempo di risposta a richieste scritte relative al Verbale di Misura presentate dall'Utente o dall'Impresa di Distribuzione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Impresa di Trasporto della richiesta scritta di verifica del Verbale di Misura e la data di comunicazione della risposta motivata secondo quanto rappresentato al paragrafo 6 dell'Allegato 10/A;
- b) tempo di riemissione del Verbale di Misura per errori/anomalie è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Impresa di Trasporto della richiesta scritta di verifica del verbale di misura presentata dall'Utente o dall'Impresa di Distribuzione e la data entro cui è reso disponibile il Verbale di Misura corretto degli errori
- c) disponibilità dei dati oggetto di pubblicazione a favore dell'Utente/Cliente finale da parte dell'Impresa di Trasporto in coerenza con il Regolamento 312/2014 è la percentuale minima di disponibilità mensile delle misure infragiornaliere di competenza di ciascun Utente/Cliente Finale entro la seconda ora successiva a quella di riferimento per due volte nel corso del Giorno-gas in coerenza con il Regolamento 312/2014 e Allegato 10/A, paragrafo 5, e per una terza volta

relativamente all'intero Giorno-gas da rendere disponibile nel Giorno-gas successivo secondo la tempistica di messa a disposizione del bilancio di trasporto provvisorio di cui al TISG e al Capitolo 9, paragrafo e 4.3.

d) disponibilità del dato di qualità del gas nelle AOP è la percentuale minima di disponibilità mensile delle misure orarie del PCS del gas naturale considerando un'eventuale AOP alternativa individuata ai sensi della "Metodologia relativa alle Aree Omogenee di Prelievo" pubblicata sul sito Internet di SGI. Il computo del livello di servizio viene effettuato, su base mensile, distintamente per ogni AOP, considerando le misure orarie del PCS determinate nel punto di misura dell'AOP disponibili di ciascun Giorno-gas. La misura oraria del PCS in un punto di misura verrà considerata disponibile dal Trasportatore se almeno la metà delle misure effettuate nell'ora risultano validate.

13.3.2 Livelli specifici di continuità

Nella definizione dei livelli specifici di continuità del servizio, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) Numero massimo di interruzioni, diverse da quelle che non siano derivate da emergenze di servizio per cause non imputabili all'impresa di trasporto o con preavviso o che siano previste dalle condizioni contrattuali di interrompibilità nelle quali, nell'anno di riferimento, un punto di riconsegna è stato coinvolto;
- b) Numero massimo di giorni, su base annua, di interruzione/riduzione della capacità (giorni equivalenti a capacità intera) a seguito di interventi manutentivi che impattano sulla capacità disponibile, su un punto di riconsegna, al netto di quelli previsti dalle condizioni contrattuali di interrompibilità e di quelli conseguenti ad emergenze di servizio.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di continuità di cui alle lettere a) e b), i cui valori sono riportati all'interno dell'Allegato 13-A, l'Impresa di Trasporto deve corrispondere un indennizzo in euro pari a:

$$I_I = n * C_{med} * CPU * C_P$$

in caso di mancato rispetto del livello specifico di cui alla lettera a)

dove:

- n è il numero di interruzioni eccedenti il livello specifico individuale sino al massimo di 3 interruzioni;
- C_{med} è la media aritmetica delle capacità conferite nelle interruzioni di cui sopra (espressa in Smc/g);
- CP_u è il corrispettivo unitario di capacità per il trasporto per il trasporto relativo ai conferimenti nel punto di uscita u della rete, riproporzionato su base giornaliera, espresso in Euro/anno/Smc/g;
- CP è un coefficiente pari a $(0,1 - 6 \cdot 10^{-9} \cdot C_{med})$;

e pari a:

$$I_C = C_{non_disp} * CP_u$$

in caso di mancato rispetto del livello specifico di cui alla lettera b)

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.
- I_I , espresso in Euro (€) non può essere:
 - o Inferiore a $n \cdot 2.500,00€$;
 - o Superiore a $n \cdot C_{med} \cdot CP_u \cdot 0,01€$

Mancato rispetto degli standard specifici di qualità per l'attività di meter reading

Ai fini del monitoraggio degli standard di qualità di cui alla RMTG, eventuali casi di mancato rispetto degli standard specifici o livelli specifici di qualità per l'attività di meter reading di cui all'allegato 13/A in relazione agli indicatori di cui alle lettere a), b) e c) del precedente paragrafo 13.3.1.10, ove applicabili, sono classificati dal Trasportatore con riferimento a:

a) cause di forza maggiore come definite all'articolo 11, comma 1, lettera a), della RMTG ai soli fini del presente paragrafo; b) cause esterne come definite all'articolo 11, comma 1, lettera b), della RMTG; c) cause imputabili all'impresa di trasporto, intese come tutte le altre cause non indicate nelle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate sino all'accertamento definitivo.

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici per cause imputabili all'Impresa di Trasporto di cui al precedente punto c), il Trasportatore riconosce:

➤ in relazione agli indicatori di cui al paragrafo 3.4 lettere a) e b), a titolo di indennizzo, un ammontare I_I espresso in Euro è pari a:

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

e dove: - l_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 sarà corrisposto dal Trasportatore all'Utente o all'Impresa di distribuzione 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 17. Fermo restando quanto previsto al Capitolo 18, paragrafo 1.1.3, ai sensi della RMTG la prestazione è effettuata entro 60 giorni dalla data di ricevimento della relativa richiesta.

➤ in relazione all'indicatore di cui al paragrafo 3.4 lettera c), a titolo di indennizzo, un ammontare II espresso in Euro, pari a:

$$II = (100 \cdot n);$$

e dove n è il numero di mesi in cui il livello generale di cui all'allegato 13/A non è stato rispettato

Tale indennizzo sarà corrisposto dal Trasportatore all'Utente 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 17.

13.3.3 Standard generale di qualità tecnica

Nella definizione degli standard garantiti di qualità del servizio relativi ai fattori tecnici, si fa riferimento al seguente indicatore:

- a. percentuale minima di disponibilità mensile delle misure orarie del PCS del Gas Naturale considerando un'eventuale AOP alternativa.

13.3.3.1 Percentuale minima di disponibilità mensile delle misure orarie del PCS del Gas Naturale considerando un'eventuale AOP alternativa.

La percentuale minima di disponibilità mensile delle misure orarie del PCS del Gas Naturale considerando un'eventuale AOP alternativa – $DISP_{PCS}$ – viene calcolata tramite la seguente formula:

$$DISP_{PCS} = \frac{N_{PCS} + N_{PCSFSab}}{N_{PCS} + N_{PCSFSc} + N_{PCSFSab}} \times 100$$

dove:

- a. N_{PCS} è il numero delle misure orarie disponibili in un punto di misura di una AOP considerando un'eventuale AOP alternativa.
- b. $N_{PCSFSab}$ è il numero delle misure orarie non disponibili in un punto di misura di una AOP considerando un'eventuale AOP alternativa per le seguenti cause:
 - cause di Forza Maggiore;
 - cause esterne, intese come danni provocati da terzi per fatti non imputabili al Trasportatore.
- c. N_{PCSFSc} è il numero delle misure orarie non disponibili in un punto di misura di una AOP considerando un'eventuale AOP alternativa per altre cause diverse da quelle indicate al punto precedente, comprese le cause non accertate.

Gli standard garantiti di qualità per gli indicatori descritti sono riportati nell'allegato 13 A.2.

Il Trasportatore provvede a monitorare gli standard definiti ed a comunicare all'Autorità, entro il 31 dicembre di ogni anno, le informazioni ed i dati relativi all'andamento degli standard stessi nel corso dell'Anno Termico precedente.

13.3.4 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 6B paragrafo 3, 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.

13.3.5 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 gestore di rete, 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.