

QUALITÀ DEL SERVIZIO

13.1 PREMESSA.....	170
13.2 PRINCIPI FONDAMENTALI	170
13.2.1 Flessibilità	170
13.2.2 Imparzialità di trattamento	170
13.2.3 Efficienza nel servizio.....	170
13.2.4 Continuità	171
13.2.5 Salute, sicurezza ed ambiente	171
13.2.6 Partecipazione.....	171
13.2.7 Informazione.....	171
13.3 AREE DI INTERVENTO	172
13.3.1 Standard di qualità commerciale.....	172
13.3.1.1 Termine per la comunicazione all'Utente di documentazione non idonea alla cessione.....	172
13.3.1.2 Termine entro il quale il Trasportatore comunica la contabilità del Gas trasportato.....	173
13.3.1.3 Termine entro il quale il Trasportatore comunica gli interventi manutentivi aventi impatto sulle capacità di trasporto.....	173
13.3.1.4 Termine per la dichiarazione di ricevibilità di una proposta di aggiornamento del Codice di Rete	173
13.3.1.5 Percentuale minima di offerte di allacciamento di piccola entità presentate entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta di allacciamento	173
13.3.2 Standard di qualità tecnica	174
13.3.2.1 Durata massima degli interventi manutentivi che impattano sulla capacità dei Punti di Riconsegna su RR	174
13.3.2.2 Percentuale minima di disponibilità mensile delle misure orarie del PCS del Gas Naturale considerando un'eventuale AOP alternativa.	174

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

13.3.1 Standard di qualità commerciale

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

- a. termine per la comunicazione all'Utente di documentazione non idonea alla cessione;
- b. termine entro il quale il Trasportatore comunica la contabilità del gas trasportato;
- c. termine entro il quale il Trasportatore comunica gli interventi manutentivi aventi impatto sulle capacità di trasporto;
- d. termine per la dichiarazione di ricevibilità di una proposta di aggiornamento del Codice di Rete.

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

- a. percentuale minima di offerte di allacciamento di piccola entità presentate entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta di allacciamento;

13.3.1.1 Termine per la comunicazione all'Utente di documentazione non idonea alla cessione

Il termine per la comunicazione del Trasportatore della non idoneità della richiesta di cessione di capacità è il periodo entro il quale il Trasportatore comunica agli Utenti, che abbiano inviato richiesta di cessione di capacità, la non validità della richiesta stessa ai sensi del sottoparagrafo 7.1.2. Il periodo è misurato in giorni lavorativi dalla data di scadenza per il ricevimento dell'anticipazione della documentazione completa, via fax, per la richiesta di cessione.

13.3.1.2 Termine entro il quale il Trasportatore comunica la contabilità del Gas trasportato

Il termine entro il quale il Trasportatore comunica la contabilità del Gas trasportato è il giorno entro cui il Trasportatore rende disponibili a tutti gli Utenti della rete i dati del bilancio definitivo, secondo le disposizioni del sottoparagrafo 9.4.4.

13.3.1.3 Termine entro il quale il Trasportatore comunica gli interventi manutentivi aventi impatto sulle capacità di trasporto

Il termine entro il quale il Trasportatore comunica gli interventi manutentivi aventi impatto sulle capacità di trasporto è il giorno entro il quale il Trasportatore rende disponibili agli Utenti i programmi di manutenzione mensili della rete secondo quanto previsto al sottoparagrafo 14.3.3. Tale indicatore verrà monitorato a partire dall'Anno Termico 2004-2005.

13.3.1.4 Termine per la dichiarazione di ricevibilità di una proposta di aggiornamento del Codice di Rete

Il termine per la dichiarazione di ricevibilità di una proposta di aggiornamento del Codice di Rete è il periodo entro il quale il Trasportatore comunica agli Utenti se la richiesta di aggiornamento del Codice di Rete inviata è ricevibile ai sensi del paragrafo 22.3. Il periodo è misurato in giorni lavorativi dalla data di ricevimento dell'anticipazione via e-mail o fax della richiesta di aggiornamento.

13.3.1.5 Percentuale minima di offerte di allacciamento di piccola entità presentate entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta di allacciamento

La percentuale minima di offerte di allacciamento di piccola entità presentate entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta di allacciamento è relativa al tempo per la presentazione dell'offerta per la realizzazione di allacciamenti di piccola entità, ovvero inferiori al km; l'indicatore si riferisce al periodo entro il quale il Trasportatore presenta all'Utente, che abbia richiesto un allacciamento alle reti, lo studio di fattibilità, comprensivo della valutazione tecnico-economica e dei tempi necessari all'espletamento delle varie fasi, descritte nel sottoparagrafo 6A.3.1, ed il contratto di allacciamento. Il periodo è misurato in giorni dal ricevimento della richiesta completa di tutte le informazioni di cui al sottoparagrafo 6A.2.

Gli standard garantiti e generali di qualità per gli indicatori descritti sono riportati nell'allegato 13 A.1

13.3.2 Standard di qualità tecnica

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

- a. durata massima degli interventi manutentivi che impattano sulla capacità dei Punti di Riconsegna su RR;
- b. percentuale minima di disponibilità mensile delle misure orarie del PCS del Gas Naturale considerando un'eventuale AOP alternativa.

13.3.2.1 Durata massima degli interventi manutentivi che impattano sulla capacità dei Punti di Riconsegna su RR

La durata massima degli interventi manutentivi che impattano sulla capacità dei Punti di Riconsegna su RR è il periodo di tempo durante il quale si verifica una riduzione, parziale o totale, della capacità di trasporto presso un Punto di Riconsegna su RR, a seguito di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Oltre tale periodo, l'Utente è sollevato dall'obbligo del pagamento dei corrispettivi di capacità, così come descritto nel sottoparagrafo 14.2.5. La durata è misurata in giorni a capacità intera.

13.3.2.2 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:

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

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. $N_{PCSF_{Sab}}$ 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. $N_{PCSF_{Sc}}$ 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.

Fino all'Anno Termico 2008-2009, al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla disponibilità delle misure del PCS del Gas Naturale, si fa riferimento all'indicatore: "Percentuale minima di disponibilità mensile delle misure giornaliere del PCS del Gas Naturale considerando un'eventuale AOP alternativa". Con riferimento a tale indicatore, il livello effettivo di disponibilità mensile delle misure giornaliere del PCS del Gas Naturale nei punti di misura di una AOP è calcolato con le stesse modalità di cui al presente paragrafo, considerando le misure giornaliere disponibili anziché le misure orarie disponibili.

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 per l'energia elettrica e il gas, entro il 31 dicembre di ogni anno, le informazioni ed i dati relativi all'andamento degli standard stessi nel corso dell'Anno Termico precedente.