

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 DI QUALITÀ COMMERCIALE.....	4
3.2) STANDARD DI QUALITÀ TECNICA	4
3.3) STANDARD.....	4

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: lo 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 UNI EN ISO 14001 per le centrali di compressione, BS 8800 per la sicurezza e la salute dei lavoratori e UNI EN ISO 9001:2000 per la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) relativo alle attività del Dispacciamento di Snam Rete Gas.

Snam Rete Gas provvede a pubblicare annualmente sul proprio sito web il "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 ~~proposte~~ **richieste** di modifica/~~integrazione~~ **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 di qualità commerciale

Alcune delle principali aree che consentono di definire il livello di qualità del servizio, fornito da Snam Rete Gas, dal punto di vista commerciale possono essere suddivise tra:

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.

3.2) Standard di qualità tecnica

Per quanto riguarda la qualità tecnica, 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.

3.3) Standard

L'Allegato 13/A descrive gli standard di qualità commerciale e tecnica 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, le informazioni ed i dati relativi all'andamento degli standard in oggetto nel corso dell'Anno Termico precedente.