

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

<b>13.1 PREMESSA .....</b>	<b>86</b>
<b>13.2 PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>86</b>
<b>13.2.1 Flessibilità .....</b>	<b>86</b>
<b>13.2.2 Imparzialità di trattamento .....</b>	<b>86</b>
<b>13.2.3 Efficienza nel servizio.....</b>	<b>86</b>
<b>13.2.4 Continuità .....</b>	<b>87</b>
<b>13.2.5 Salute, sicurezza ed ambiente .....</b>	<b>87</b>
<b>13.2.6 Partecipazione .....</b>	<b>87</b>
<b>13.2.7 Informazione .....</b>	<b>87</b>
<b>13.3 AREE DI INTERVENTO .....</b>	<b>88</b>
<b>13.3.1 Standard di qualità commerciale.....</b>	<b>88</b>
13.3.1.1 Tempo di risposta motivata a richieste scritte di riprogrammazione degli interventi manutentivi.....	88
13.3.1.2 Tempo di risposta motivata a richieste scritte di modifica della pressione minima contrattuale .....	89
13.3.1.3 Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura.	89
<b>13.4 INDENNIZZI AUTOMATICI.....</b>	<b>90</b>
<b>13.4.1 Indennizzi in caso di ritardo nell'emissione dell'offerta per     l'allacciamento delle produzioni di biometano alla rete di trasporto .....</b>	<b>91</b>
<b>13.4.2 Indennizzi in caso di ritardo nella realizzazione della connessione di     impianti di produzione di biometano alla rete di trasporto .....</b>	<b>92</b>

## **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.

#### **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.

### 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 risposta motivata a richieste scritte di modifica della pressione minima contrattuale;
- c) Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura.

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

- a) *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;*
- b) *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.

#### 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.

#### 13.3.1.3 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.

#### 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 misurata 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:

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

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 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 euro tramite la prima fatturazione utile.

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-tramite la prima fatturazione utile e comunque non oltre 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta;
- b) effettuare la prestazione richiesta entro 180 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta.

#### **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.