

13 QUALITÀ DEL SERVIZIO

13.1 PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
13.1.1 Flessibilità.....	3
13.1.2 Continuità	3
13.1.3 Efficienza nel servizio	4
13.1.4 Partecipazione	4
13.1.5 Imparzialità di trattamento.....	4
13.1.6 Salute, sicurezza ed ambiente	4
13.1.7 Informazione	4
13.2 AREE DI INTERVENTO.....	4
13.2.1 Standard di qualità commerciale	4
13.2.1.1 Termine per la comunicazione all’Utente di documentazione non idonea alla cessione.....	5
13.2.1.2 Termine entro il quale Retragas comunica la contabilità del gas trasportato	5
13.2.1.3 Termine entro il quale Retragas comunica gli interventi manutentivi aventi impatto sulle capacità di trasporto	5
13.2.1.4 Termine per la comunicazione all’Utente della conformità o meno della proposta di aggiornamento del Codice di Rete inviata	5
13.2.1.5 Termine per l’invio dell’offerta (preventivo) relativa alla richiesta di un nuovo allacciamento	5
13.2.1.6 Standard garantiti di qualità commerciale del servizio.....	6
13.2.2 Indennizzi in caso di ritardo nell’emissione dell’offerta per l’allacciamento delle produzioni di biometano alla rete di trasporto	6
13.2.3 Indennizzi in caso di ritardo nella realizzazione della connessione di impianti di produzione di biometano alla rete di trasporto.....	7
13.2.4 Standard di qualità tecnica	7
13.2.4.1 Durata massima della riduzione del servizio di trasporto per manutenzioni sulla rete.....	7

13.2.4.2 Percentuale minima di rete sottoposta a ispezione per ogni triennio.....7

13.2.4.3 Standard garantiti di qualità tecnica del servizio.....8

INTRODUZIONE

Retragas 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.

13.1 PRINCIPI FONDAMENTALI

Retragas, nel definire e monitorare i propri standard qualitativi, tiene conto dei seguenti principi fondamentali:

13.1.1 Flessibilità

Retragas 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 nel capitolo "Aggiornamento del Codice di Rete".

13.1.2 Continuità

Retragas s'impegna nei confronti degli Utenti nel fornire un servizio continuo e regolare. Qualora si verificano interruzioni dovute ad interventi sulla rete, Retragas pianifica ed esegue tali interventi in modo da minimizzare gli impatti sul servizio erogato.

Nel rispetto del quadro normativo vigente, la continuità del servizio fornito dal Trasportatore è monitorata attraverso i seguenti indicatori specifici:

- a) 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, da quelle con preavviso e da quelle previste dalle condizioni contrattuali di interrompibilità;
- b) 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 che impattano sulla capacità disponibile, al netto di quelli previsti dalle condizioni contrattuali di interrompibilità.

Nel capitolo "Programmazione e gestione delle manutenzioni", Retragas indica il numero massimo di giorni annui di interruzione oltre il quale l'Utente ha diritto alla sospensione del corrispettivo di capacità o può richiedere il rimborso dei costi del servizio della fornitura alternativa.

13.1.3 Efficienza nel servizio

Retragas è costantemente impegnata nel miglioramento dei propri standard di qualità attraverso un continuo controllo dei processi e l'investimento in tecnologie sempre più efficienti in modo da consentire l'adeguamento del servizio di trasporto alle esigenze del mercato.

13.1.4 Partecipazione

Retragas, al fine di garantire il costante allineamento del Codice di Rete alle evoluzioni normative ed operative del mercato, apre a tutti i soggetti interessati la procedura di aggiornamento del Codice di Rete, secondo le modalità previste nel capitolo dedicato.

13.1.5 Imparzialità di trattamento

Retragas gestisce il servizio di trasporto ispirandosi a principi di obiettività, neutralità, trasparenza e trattamento non discriminatorio nei confronti degli Utenti. Il Codice di Rete è stato definito e viene aggiornato nel rispetto e a tutela di tali principi.

13.1.6 Salute, sicurezza ed ambiente

Retragas è costantemente impegnata a migliorare la sicurezza dei suoi impianti, delle persone e il rispetto e la tutela dell'ambiente.

Tale impegno si esplicita nell'applicazione di idonei programmi di manutenzione e nell'adozione di una attività di sorveglianza periodica delle reti gestite.

13.1.7 Informazione

Il flusso informativo tra Retragas e l'Utente previsto dal Codice di Rete garantisce a quest'ultimo un costante allineamento rispetto all'avanzamento delle attività regolate dal Contratto di Trasporto ed oggetto quindi del rapporto contrattuale con Retragas.

Inoltre, ogni Utente può richiedere in qualunque momento informazioni inerenti agli aspetti contrattuali, agli aspetti amministrativo/contabili e/o altre tematiche relative alla gestione del rapporto con Retragas.

13.2 AREE DI INTERVENTO

13.2.1 Standard di qualità commerciale

Come anticipato nell'introduzione al capitolo, Retragas, al fine di definire il livello di qualità del servizio, ha individuato alcuni dei principali indicatori relativi a fattori commerciali:

- termine per la comunicazione all'Utente di documentazione non idonea alla cessione;
- termine entro il quale Retragas comunica la contabilità del gas trasportato;

- ❑ termine entro il quale Retragas comunica gli interventi manutentivi aventi impatto sulle capacità di trasporto;
- ❑ termine per la comunicazione all'Utente della conformità o meno della proposta di aggiornamento del Codice di Rete inviata;
- ❑ termine per l'invio dell'offerta (preventivo) relativa alla richiesta di un nuovo allacciamento,

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

Il termine per la comunicazione all'Utente di documentazione non idonea alla cessione è il periodo entro cui Retragas comunica all'Utente cedente e all'Utente cessionario, la non validità, ai sensi del capitolo "7 - Transazioni di capacità".

13.2.1.2 Termine entro il quale Retragas comunica la contabilità del gas trasportato

Il termine entro il quale Retragas comunica la contabilità del gas trasportato è il giorno del mese entro cui Retragas rende disponibile agli Utenti i dati di bilancio definitivo, secondo le disposizioni del capitolo "Bilanciamento", paragrafo 9.3.2.

13.2.1.3 Termine entro il quale Retragas comunica gli interventi manutentivi aventi impatto sulle capacità di trasporto

Il termine entro il quale Retragas comunica gli interventi manutentivi aventi impatto sulle capacità di trasporto è il giorno entro cui Retragas rende disponibile agli Utenti i programmi mensili di manutenzione, secondo le disposizioni del capitolo "Programmazione e gestione delle manutenzioni", paragrafo 14.3.2.

13.2.1.4 Termine per la comunicazione all'Utente della conformità o meno della proposta di aggiornamento del Codice di Rete inviata

Il termine per la comunicazione all'Utente della conformità o meno della proposta di aggiornamento del Codice di Rete inviata è il periodo entro cui Retragas comunica all'Utente che abbia inviato la proposta l'esito dell'invio, così come indicato nel capitolo "Aggiornamento del Codice di Rete", paragrafo 22.2.3.

13.2.1.5 Termine per l'invio dell'offerta (preventivo) relativa alla richiesta di un nuovo allacciamento

Il termine per l'invio dell'offerta (preventivo) relativa alla richiesta di un nuovo allacciamento è il numero di giorni lavorativi, calcolati a partire dalla ricezione della richiesta, entro cui Retragas invia l'offerta al Richiedente, così come descritto nel capitolo "Realizzazione e gestione dei punti di consegna e riconsegna", paragrafo 6.4.1.3.

13.2.1.6 Standard garantiti di qualità commerciale del servizio

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Tempo di invio del preventivo per la realizzazione di nuovi punti o per il potenziamento di punti esistenti	Entro 40 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del verbale per la definizione del punto di consegna o di riconsegna
Tempo di risposta motivata a richieste scritte relative al verbale di misura	Entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta
Tempo di risposta motivata a richieste di reclami scritti relative al servizio di trasporto	Entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta
Tempo di comunicazione agli Utenti di documentazione irricevibile per il trasferimento di capacità	Entro 1 giorno lavorativo dalla data di ricevimento della richiesta scritta
Tempo di risposta motivata a richieste di revisione della contabilità del gas trasportato	Entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta
Tempo di risposta motivata a richieste scritte	Entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta

Così come previsto nelle "Convenzioni Generali", qualora le scadenze cadano in un giorno non lavorativo sono da intendersi posticipate al primo giorno lavorativo successivo.

13.2.2 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 previsti, 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 per ogni giorno lavorativo di ritardo.

13.2.3 **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 indennizzo per la mancata realizzazione della connessione delle produzioni di biometano alla rete di trasporto. 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.

13.2.4 **Standard di qualità tecnica**

Per quanto riguarda la qualità del servizio riferita a fattori tecnici, Retragas fa riferimento ai seguenti indicatori:

- ❑ durata della riduzione del servizio di trasporto per manutenzioni sulla rete;
- ❑ numero massimo delle interruzioni;
- ❑ percentuale di rete sottoposta a ispezione;
- ❑ percentuale minima di disponibilità misure di PCS.

13.2.4.1 Durata massima della riduzione del servizio di trasporto per manutenzioni sulla rete

La durata massima della riduzione del servizio di trasporto per manutenzioni sulla rete è il periodo di tempo, calcolato a capacità intera, durante il quale si verifica una riduzione, totale o parziale, della capacità di trasporto presso un punto, a seguito di manutenzioni. Oltre tale periodo l'Utente è sollevato dall'obbligo del pagamento dei corrispettivi di capacità o può richiedere il rimborso dei costi del servizio della fornitura alternativa, così come indicato al capitolo "Programmazione e gestione delle manutenzioni", paragrafo 14.4.1.

13.2.4.2 Percentuale minima di rete sottoposta a ispezione per ogni triennio

La percentuale di rete sottoposta a ispezione è il rapporto tra i chilometri di rete Retragas sottoposti a ispezione semestre e quelli totali.

13.2.4.3 Standard garantiti di qualità tecnica del servizio

Durata massima della riduzione del servizio di trasporto per manutenzioni sulla rete (per punto)	3 giorni lavorativi a capacità intera per ogni anno
Numero massimo di interruzioni annue che coinvolgono un punto di Riconsegna, diverse da quelle derivate da emergenze di servizio per cause non imputabili all'impresa di trasporto	0 interruzioni
Percentuale di rete sottoposta a ispezione ogni sei mesi	100%
Percentuale minima di disponibilità mensile delle misure orarie del PCS del gas naturale considerando un'eventuale AOP Alternativa	96%