

Sezione IV

QUALITÀ DEL SERVIZIO



13. Qualità del servizio

13.1 – Introduzione

Metanodotto Alpino 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.

13.2 – Principi fondamentali

Metanodotto Alpino, nel definire e monitorare i propri standard qualitativi, tiene conto dei seguenti principi fondamentali.

13.2.1 Flessibilità

Metanodotto Alpino 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 dalle Condizioni Transitorie di Accesso e, in particolare, dell'equo e non discriminatorio trattamento di tutti gli Utenti.

13.2.2 Continuità

Metanodotto Alpino s'impegna nei confronti degli Utenti nel fornire un servizio continuo e regolare. Qualora si verificano interruzioni dovute ad interventi sulla rete, Metanodotto Alpino pianifica ed esegue tali interventi in modo da minimizzare gli impatti sul servizio erogato. Nel capitolo "Programmazione e gestione delle manutenzioni", Metanodotto Alpino 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.

13.2.3 Efficienza nel servizio

Metanodotto Alpino 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.

13.2.4 Partecipazione

Metanodotto Alpino, al fine di garantire il costante allineamento delle Condizioni Transitorie di Accesso alle evoluzioni normative ed operative del mercato, apre a tutti i soggetti interessati la procedura di aggiornamento, secondo le modalità previste nel capitolo dedicato.

13.2.5 Imparzialità di trattamento

Metanodotto Alpino gestisce il servizio di trasporto secondo principi di obiettività, neutralità, trasparenza e trattamento non discriminatorio nei confronti degli Utenti. Le Condizioni Transitorie di Accesso sono state definite e sono aggiornate nel rispetto e a tutela di tali principi.

13.2.6 Salute, sicurezza ed ambiente

Metanodotto Alpino è costantemente impegnata nel miglioramento della sicurezza dei propri impianti, delle persone e nel rispetto e nella tutela dell'ambiente.

Tale impegno si esplicita nell'applicazione di idonei programmi di manutenzione e nell'adozione di una attività di sorveglianza periodica della rete gestita.

13.2.7 Informazione

Il flusso informativo tra Metanodotto Alpino e l'Utente previsto dalle Condizioni Transitorie di Accesso, garantisce a quest'ultimo un costante allineamento rispetto all'avanzamento delle attività regolate dal Contratto di Trasporto ed oggetto quindi del rapporto contrattuale con Metanodotto Alpino.

Inoltre, ogni utente può richiedere in qualunque momento informazioni inerenti gli aspetti contrattuali, gli aspetti amministrativo, contabili e altre tematiche relative alla gestione del rapporto con Metanodotto Alpino.

13.3 – Aree di intervento

13.3.1 Standard di qualità commerciale

Come anticipato nell'introduzione al capitolo, Metanodotto Alpino, 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 Metanodotto Alpino comunica la contabilità del gas trasportato;
- termine entro il quale Metanodotto Alpino 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,

13.3.1.1 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 Metanodotto Alpino comunica all'Utente cedente e all'Utente cessionario, la non validità, ai sensi del paragrafo 7.1.1.4, della richiesta di cessione effettuata, così come indicato nel capitolo "Transazioni di capacità", paragrafo 7.1.1.5.

13.3.1.2 Termine entro il quale Metanodotto Alpino comunica la contabilità del gas trasportato

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

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

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

13.3.1.4 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 delle Condizioni Transitorie di Accesso inviata è il periodo entro cui Metanodotto Alpino comunica all'Utente che abbia inviato la proposta l'esito dell'invio, così come indicato nel capitolo "Aggiornamento delle Condizioni Transitorie di Accesso", paragrafo 22.2.3.

13.3.1.5 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 Metanodotto Alpino invia l'offerta al Richiedente, così come descritto nel capitolo "Realizzazione e gestione dei punti di consegna e riconsegna", paragrafo 6.2.3.

13.3.1.6 Standard garantiti di qualità commerciale del servizio

Termine per la comunicazione all'Utente di documentazione non idonea alla cessione	<i>Entro il 3° giorno lavorativo successivo al termine per la presentazione delle richieste</i>
Termine entro il quale Metanodotto Alpino comunica la contabilità del gas trasportato	<i>Entro il giorno 15 del mese M+1</i>
Termine entro il quale Metanodotto Alpino comunica gli interventi manutentivi aventi impatto sulle capacità di trasporto	<i>Entro il giorno 1 del mese M-1</i>
Termine per la comunicazione all'Utente della conformità o meno della proposta di aggiornamento del Codice di Rete inviata	<i>Entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della proposta</i>
Termine per l'invio dell'offerta (preventivo) relativa alla richiesta di un nuovo allacciamento	<i>20 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta completa di tutti i documenti</i>

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

13.3.2 Standard di qualità tecnica

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

- durata della riduzione del servizio di trasporto per manutenzioni sulla rete;
- percentuale minima di rete sottoposta a ispezione.

13.3.2.1 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.

13.3.2.2 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 di Metanodotto Alpino sottoposti a ispezione ogni triennio e quelli totali.

13.3.2.3 Standard garantiti di qualità tecnica del servizio presenti nel Codice di Rete

Durata massima della riduzione del servizio di trasporto per manutenzioni sulla rete (per punto)	<i>4 giorni lavorativi a capacità intera per ogni anno</i>
--	--

Percentuale minima di rete sottoposta a ispezione per ogni anno	30%
Percentuale minima di rete sottoposta a ispezione per ogni triennio	100%

Metanodotto Alpino 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.