

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.....	2
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 GNL Italia, così da garantire a tutti gli Utenti un adeguato grado d'affidabilità nello svolgimento del servizio di rigassificazione, 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 GNL Italia si prefigge di raggiungere è quello di rendere noto e garantito il diritto degli Utenti ad un servizio di rigassificazione 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 per la rigassificazione - che alla qualità commerciale inerente i rapporti con gli Utenti.

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 rigassificazione alle esigenze del mercato, richiede l'individuazione delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo.

2.2) Continuità

L'impegno che GNL Italia ha nei confronti dei propri Utenti è di fornire un servizio regolare e continuo. Nel caso si verificano delle interruzioni del servizio dovute ad interventi sul Terminale, GNL Italia 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.

2.3) Imparzialità di trattamento

GNL Italia ispira i propri comportamenti ai principi di obiettività, neutralità, trasparenza ed imparzialità nei confronti degli Utenti. In tale ambito il Codice di Rigassificazione individua l'insieme dei criteri per l'accesso non discriminatorio al servizio di rigassificazione.

2.4) Salute, sicurezza ed ambiente

La sicurezza e la salute delle persone e la tutela dell'ambiente costituiscono un obiettivo primario per GNL Italia, che s'impegna per il loro miglioramento continuo.

Per la gestione ottimizzata delle tematiche di salute, sicurezza ed ambiente l'Operatore del Terminale si è dotato di sistemi di gestione appositi - in linea con gli standard internazionali di riferimento - quali la certificazione UNI EN ISO 14001 per lo stabilimento di rigassificazione, integrato con un sistema di gestione della sicurezza degli impianti conforme al Decreto Legislativo n°344/99.

GNL Italia, nell'ambito del "Rapporto Salute Sicurezza Ambiente" pubblicato annualmente sul sito web di Snam Rete Gas, presenta 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 consumi energetici, le emissioni in atmosfera, la produzione dei rifiuti, i fenomeni infortunistici e le tipologie di rischio annesse, oltre alle 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 Rigassificazione, aperta alla partecipazione dei soggetti titolari, che possono avanzare richieste di modifica per l'aggiornamento del documento, secondo quanto indicato al capitolo "Aggiornamento del Codice di Rigassificazione".

2.6) Informazione

Ogni Utente può richiedere informazioni inerenti il proprio Contratto di Rigassificazione, la propria situazione amministrativo/contabile, nonché su altre tematiche relative alla gestione del rapporto con l'Operatore del Terminale.

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, GNL Italia farà riferimento - oltre alle vigenti disposizioni di legge in materia - alle "best practices", frutto di una consolidata esperienza nel servizio di rigassificazione del gas naturale, al confronto con altri operatori a livello europeo ed internazionale, con cui GNL Italia 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 l'Impresa di Rigassificazione 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 GNL Italia, dal punto di vista commerciale possono essere suddivise tra:

1. Modalità e tempi di risposta a richieste di chiarimento su aspetti inerenti:
 - accesso al servizio di rigassificazione;
 - fatturazione;
 - allocazioni;
 - conferimenti/transazioni di capacità di rigassificazione;
 - altre voci.
2. Risposte a reclami sulle fatture relative al servizio di rigassificazione.
3. Rispetto delle tempistiche previste nel documento.
4. Valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti, mediante apposite indagini.

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, fissati nel documento, circa i giorni di interruzione del servizio per interventi di manutenzione programmata presso il Terminale.
2. Controllo della qualità del gas reso disponibile da GNL Italia ai propri Utenti al Punto di Riconsegna, attraverso sistemi di controllo dei relativi parametri sempre più estesi ed affidabili.
3. Utilizzo di strumentazione di misura, di proprietà dell'Operatore del Terminale, che garantisca sempre maggiori livelli di precisione ed affidabilità.

3.3) Standard

L'Allegato 14/A descrive gli standard di qualità commerciale e tecnica del servizio fornito da GNL Italia e definiti fin dall'entrata in vigore del Codice di Rigassificazione.

GNL Italia provvede a monitorare gli standard di cui all'Allegato 14/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.