

## **SEZIONE 4: PROGRAMMAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RIGASSIFICAZIONE**

### **Capitolo 4.1 - PIANIFICAZIONE E GESTIONE DELLE MANUTENZIONI**

#### **4.1.1 Aspetti generali**

La pianificazione della manutenzione, attraverso la programmazione di specifici interventi sul Terminale, ha l'obiettivo di assicurare il regolare funzionamento e un appropriato stato di conservazione dello stesso, delle apparecchiature e di tutte le strutture funzionali all'erogazione del servizio. Per poter poi effettuare, sempre nel massimo grado di sicurezza, gli opportuni interventi di manutenzione, sono necessarie operazioni complementari quali ad es.: svuotamento delle tubazioni o altre parti del Terminale e loro bonifica, fermo impianto e successive attività di raffreddamento e riempimento ed avviamento dell'impianto stesso.

Gli Utenti e gli Utenti di Small Scale accettano che le attività di cui sopra sono necessarie e possono avere impatto sull'effettiva disponibilità del Servizio di Rigassificazione e del Servizio di Small Scale. A tal fine il Gestore si impegna a programmare tali attività e comunicarle agli Utenti e agli Utenti di Small Scale con adeguato anticipo secondo quanto di seguito previsto.

#### **4.1.2 Programma delle Manutenzioni**

Il Gestore dovrà pubblicare, entro il 1° agosto di ciascun Anno, il Programma delle Manutenzioni relativo all'Anno Termico successivo.

#### **4.1.3 Pianificazione degli interventi di manutenzione**

- a) Nel pianificare ogni intervento di manutenzione che causa una Riduzione Programmata del Servizio, il Gestore dovrà:
  - i) pianificare tali interventi in un periodo compreso tra il 1° maggio ed il 30 settembre di ogni anno, nella misura in cui ciò sia possibile; e
  - ii) pianificare l'intervento in modo tale che questo coincida (nella misura in cui ciò sia possibile) con l'esecuzione di qualsiasi ispezione o intervento di manutenzione, riparazione, modifica, aggiunta, ampliamento e/o costruzione della Rete Nazionale di Trasporto, che si ritiene possa influire sulla riconsegna del Gas al Punto di Riconsegna.
- b) Il numero di Giorni Gas programmati per gli interventi di manutenzione di cui al Programma delle Manutenzioni sarà pari:
  - i) ad un massimo di settantasei (76) Giorni Gas nei cinque (5) Anni Termici successivi al primo Anno Termico intendendo un numero di Giorni Gas equivalenti ad una riduzione totale del Servizio di Rigassificazione; e
  - ii) ad un massimo annuo di ventotto (28) Giorni Gas per ciascun Anno Termico intendendo un numero di Giorni Gas equivalenti ad una riduzione totale del Servizio di Rigassificazione.

Salvo quanto sopra, il Gestore potrà programmare e far eseguire interventi di controllo dei serbatoi di GNL da parte di una Società di Certificazione Approvata di durata non eccedente i quattro (4) Giorni Gas per ciascun Anno Termico e che dovranno intendersi aggiuntivi rispetto ai Giorni Gas programmati per gli interventi di manutenzione per ciascun Anno Termico. Almeno due (2) Giorni Gas prima di tale verifica del serbatoio, gli Utenti sono tenuti a svuotare almeno un serbatoio come indicato dal Gestore proporzionalmente alla propria Quota Percentuale nei Giorni Gas interessati.

#### **4.1.4 Modiche al Programma delle Manutenzioni**

Almeno due (2) Mesi prima di eseguire qualsiasi intervento di manutenzione, il Gestore comunicherà agli Utenti e agli Utenti di Small Scale le date in cui sono programmati i relativi interventi di manutenzione con indicazione della riduzione del Servizio di Rigassificazione e del Servizio di Small Scale. Eventuali successive revisioni delle date di tali interventi saranno comunicate dal Gestore stesso agli Utenti e agli Utenti di Small Scale nel minor tempo possibile e comunque cercando di minimizzare gli effetti sulla programmazione delle Discariche.

#### **4.1.5 Riduzione non Programmata del Servizio e del Servizio di Small Scale**

Il Gestore potrà eseguire lavori aggiuntivi, controlli, manutenzioni, riparazioni e modifiche diverse ed ulteriori rispetto agli interventi previsti nel Programma delle Manutenzioni a condizione che le conseguenti Riduzioni non Programmate del Servizio non comportino un ritardo di un Carico Confermato superiore a due (2) Giorni Gas. Non appena possibile il Gestore pubblicherà sul proprio sito web il Programma delle Manutenzioni aggiornato considerando di tale Riduzione non Programmata del Servizio, e quanto previsto alla Clausola 3.8.2a) troverà applicazione.

Il Gestore potrà altresì eseguire lavori aggiuntivi, controlli, manutenzioni, riparazioni e modifiche diverse ed ulteriori rispetto agli interventi previsti nel Programma delle Manutenzioni a condizione che le conseguenti Riduzioni non Programmate del Servizio di Small Scale non comportino un ritardo di uno Slot di Small Scale superiore a undici (11) Giorni. Non appena possibile il Gestore sarà tentato a comunicare all'Utente di Small Scale interessato la Riduzione non Programmata del Servizio di Small Scale.

## Capitolo 4.2 – COORDINAMENTO OPERATIVO

Ai fini del coordinamento operativo tra i Servizi di Rigassificazione e di Trasporto, di cui all'articolo 16 comma 1 del TIRG, il Gestore, in qualità di impresa di rigassificazione, si coordina con SRG, in qualità di impresa di trasporto, in particolare per le seguenti attività:

- programmazione mensile/settimanale/giornaliera dei quantitativi previsti in riconsegna al Punto di Riconsegna ed immissione nella RNT;
- allocazione tra i diversi utenti del trasporto del Gas immesso nella RNT;
- gestione delle emergenze;
- gestione dell'impianto di misura al Punto di Riconsegna secondo quanto previsto dalle norme vigenti in materia.
- ogni altra attività per la quale sia previsto un coordinamento fra il Gestore e SRG secondo quanto previsto dal Codice di Rigassificazione e dal Codice di Rete.

Inoltre, il Gestore e SRG, al fine di ridurre i disservizi per gli Utenti, definiscono congiuntamente, ove possibile, la programmazione dei rispettivi interventi manutentivi.

## Capitolo 4.3 – QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RIGASSIFICAZIONE

### 4.3.1 Premessa

Il Gestore ha adottato una politica volta al raggiungimento e al mantenimento di un elevato standard qualitativo così da garantire a tutti gli Utenti un adeguato grado di affidabilità nell'erogazione del Servizio di Rigassificazione nel rispetto della sicurezza e dell'ambiente e in accordo agli standard internazionali.

Di seguito sono elencati i principi fondamentali che il Gestore segue allo scopo di garantire un adeguato livello di soddisfacimento delle esigenze degli Utenti stessi in relazione a:

- efficienza del Servizio di Rigassificazione;
- continuità del Servizio di Rigassificazione;
- imparzialità di trattamento;
- sicurezza, salute ed ambiente;
- partecipazione;
- informazione;
- qualità commerciale.

Il Gestore si è quindi dotato di una politica HSEQ (Health, Safety, Environmental and Quality) impegnandosi, tra l'altro, a:

- soddisfare i requisiti del sistema di gestione della qualità, l'ambiente, la salute, la sicurezza e la responsabilità sociale migliorandone continuamente l'efficacia;
- rispettare scrupolosamente le prescrizioni legislative a tutela dell'occupazione, della salute e della sicurezza dei lavoratori, garantendo la tutela dei diritti dei lavoratori;
- rispettare scrupolosamente le prescrizioni legislative a tutela della sicurezza e dell'ambiente nel territorio circostante;
- adottare anche con i propri fornitori tutte le misure tecnicamente possibili per prevenire gli infortuni e gli incidenti per la tutela della sicurezza, dell'ambiente e delle persone;

- promuovere e diffondere la cultura della soddisfazione degli Utenti e dei lavoratori;
- migliorare continuamente i processi, i servizi e le prestazioni aziendali per renderli sempre più efficaci ed efficienti;
- valorizzare e arricchire il patrimonio di esperienze e conoscenze del personale attraverso la formazione, l'addestramento e la sensibilizzazione a tutti i livelli;
- monitorare costantemente sia i processi aziendali interni che quelli affidati esternamente promuovendo a tutti i livelli un'adeguata sensibilizzazione agli aspetti di salute, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale;
- diffondere all'interno e all'esterno dell'azienda una filosofia di qualità, rispetto dell'ambiente, salute, sicurezza e responsabilità sociale, promuovendo in particolare il dialogo con le parti interessate per assicurare trasparenza e chiarezza dei rapporti.

Al fine di rendere concreti tali impegni, il Gestore adotta un sistema di gestione integrato secondo gli standard UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN 45001 e SA 8000.

#### **4.3.2 Principi fondamentali**

I principi fondamentali che il Gestore segue per raggiungere l'obiettivo di soddisfare le aspettative dei propri Utenti sono di seguito individuati.

##### **4.3.2.1 Efficienza del Servizio di Rigassificazione**

Tale principio richiede l'individuazione delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche idonee ad adeguare il Servizio di Rigassificazione alle esigenze di mercato.

##### **4.3.2.2 Continuità del Servizio di Rigassificazione**

Nel caso si verificano delle interruzioni del Servizio di Rigassificazione dovute, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, a situazioni di emergenza, il Gestore opera per limitare le conseguenze di tali eventi, attivandosi sia per comunicare agli Utenti tali interruzioni, che per adottare le misure ritenute necessarie al ripristino del Servizio di Rigassificazione.

##### **4.3.2.3 Imparzialità di trattamento**

Il Gestore garantisce il rispetto dei principi di obiettività, neutralità, trasparenza ed imparzialità e non discriminatorietà nell'esercizio del Terminale e, più in generale, nelle attività aziendali.

##### **4.3.2.4 Sicurezza, salute e ambiente**

Il Gestore è impegnato a condurre la propria attività ed a fornire il Servizio di Rigassificazione nel rispetto della sicurezza, dell'ambiente e della salute.

Nell'ambito specifico della tutela ambientale, il Gestore presta il proprio contributo alla protezione del clima e si assume l'incarico di valutare gli aspetti significativi della propria attività e di ridurre gli impatti. In particolare, il Gestore si impegna a fare quanto possibile per:

- ridurre significativamente le proprie emissioni in atmosfera ove ciò è tecnicamente ed economicamente possibile attraverso processi di miglioramento continuo e strategie di prevenzione;
- non superare le soglie di emissione previste per gli scarichi idrici ed ove possibile depurare gli scarichi prima di conferire lo scarico nelle acque ricipienti;
  - monitorare l'ecosistema marino e preservare le matrici ambientali ad esso correlate;
- sfruttare sempre in modo più efficiente l'energia, attraverso programmi di risparmio misurati;
- ridurre il consumo dei combustibili inquinanti ed ottimizzare il processo produttivo in cui vengono utilizzati.

Nell'ambito specifico della tutela delle condizioni di lavoro sicuro e salubre, il Gestore attraverso la partecipazione e la consultazione dei propri lavoratori e di quelli dei propri fornitori, contribuisce a mitigare gli impatti sulla sicurezza.

In particolare, il Gestore si impegna a fare quanto possibile per:

- migliorare la cultura della sicurezza incoraggiando i lavoratori alle opportune segnalazioni di pericoli, rischi ed anomalie;
- lavorare per la riduzione degli incidenti con l'obiettivo di ridurre al massimo incidenti e/o infortuni;
- operare la continua eliminazione dei pericoli e/o la riduzione del rischio.

La politica HSEQ, congiuntamente con il documento di Politica di Prevenzione degli Incidenti Rilevanti (PIR), è in linea con i principi ispiratori della Direttiva Europea 96/82/CE (D. Lgs. 105/2015), cui vanno ad integrarsi gli obiettivi di tutela della salute dei lavoratori ed i dispositivi normativi in materia ambientale sanciti dal D. Lgs. 152/2006 e s.m.i. Il tutto risulta garantito dall'applicazione dei criteri di gestione, conformi alla presente politica, propri e dei propri fornitori.

Il Gestore in particolare si pone i seguenti obiettivi:

- mantenere aggiornate le analisi dei rischi e la valutazione di eventuali nuovi rischi al fine di eliminarli e, dove non possibile, ridurli;
- prevenire situazioni pericolose o incidenti eliminando quando possibile qualsiasi situazione di pericolo, assicurando che il rischio derivante dalle attività del Terminale sia il minimo ragionevolmente perseguibile con le attuali conoscenze e tecnologie;
- valorizzare e arricchire il patrimonio di esperienze e conoscenze del personale attraverso la formazione, l'addestramento e la sensibilizzazione a tutti i livelli, soprattutto inerente alle tematiche di sicurezza;
- dare la massima importanza alla salute, igiene e sicurezza sul lavoro valutando ed eliminando i rischi potenziali e, qualora ciò non fosse possibile, implementando adeguate misure di prevenzione e protezione;
- minimizzare gli impatti derivanti da un incidente rilevante attraverso la tempestiva e corretta applicazione delle misure di protezione previste;
- migliorare l'affidabilità del Terminale e dei processi attraverso l'impiego di macchinari e tecnologie all'avanguardia ed adottando una manutenzione mirata e preventiva degli impianti definiti critici.

#### **4.3.2.5 Partecipazione**

È prevista una procedura di aggiornamento del Codice di Rigassificazione, aperta alla partecipazione di tutti i soggetti titolari, i quali possono avanzare proposte di modifica/integrazione del documento, secondo quanto indicato al Capitolo 6.2.

#### **4.3.2.6 Informazione**

Il Gestore renderà disponibile a ciascuno Utente, tramite il Sistema di Comunicazione Elettronico, le informazioni inerenti il proprio Contratto di Capacità nonché le altre informazioni rilevanti relative al rapporto con il Gestore.

#### **4.3.3 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.

#### **4.3.4 Standard di qualità commerciale**

Alcune delle principali aree che consentono di definire il livello di qualità dei servizi offerti dal Gestore dal punto di vista commerciale possono essere così individuate:

1. Modalità e tempi di risposta a richieste di chiarimento su aspetti inerenti:
  - accesso al Servizio di Rigassificazione;
  - conferimento e transazioni di Capacità di Rigassificazione;
  - allocazione;
  - fatturazione.
2. Risposte a reclami riguardanti le fatture relative al Servizio di Rigassificazione;
3. Rispetto delle tempistiche previste nel Codice di Rigassificazione;
4. Valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti, mediante apposite indagini.

#### **4.3.5 Standard di qualità tecnica**

Alcune delle principali aree che consentono di definire il livello di qualità del Servizio di Rigassificazione fornito dal Gestore dal punto di vista tecnico possono essere così individuate:

1. rispetto dei limiti fissati nel Codice di Rigassificazione relativi alla Riduzione Programmata del Servizio e Riduzione non Programmata del Servizio;
2. utilizzo di strumenti di misura (quantità e qualità) che garantiscano sempre maggiori livelli di precisione ed affidabilità;
3. servizio di pronto intervento al fine di garantire un esercizio sicuro del Terminale e, ove possibile, la continuità del Servizio di Rigassificazione in caso di emergenza.

#### 4.3.6 Standard di qualità del Servizio di Rigassificazione

Di seguito vengono descritti gli standard di qualità commerciale e tecnica in relazione al Servizio di Rigassificazione offerto dal Gestore.

Il Gestore provvede a monitorare gli standard e a comunicare all'ARERA, entro il 31 dicembre di ogni Anno, le informazioni ed i dati relativi all'andamento degli standard stessi nel corso dell'Anno Termico precedente.

#### 4.3.7 Standard garantiti di qualità commerciale del servizio presenti nel Codice di Rigassificazione:

Area	Termini soggetti a standard garantiti
Conferimento ad Anno Termico avviato (Clausola 2.1.8)	Termine per la pubblicazione, da parte del Gestore, degli Slot di Scarica Disponibili
Cessione della Capacità di Rigassificazione (Clausola 3.2.2)	Termine per l'accettazione, da parte del Gestore, della richiesta di cessione della capacità di rigassificazione
Fatturazione (Clausola 5.2.2)	Termine entro il quale il Gestore emette le fatture di competenza del Mese di fatturazione

#### 4.3.8 Standard garantiti di qualità tecnica del servizio presenti nel Codice di Rigassificazione:

Area	Termini soggetti a standard garantiti
Riduzione Programmata del Servizio (Clausola 4.1.3)	Interventi di manutenzione che determinino una riduzione totale del Servizio di Rigassificazione
Riduzione Programmata del Servizio (Clausola 4.1.3)	Interventi di manutenzione che determinino una riduzione totale del Servizio di Rigassificazione
Riduzione del Servizio di Rigassificazione (Clausola 4.1.3)	Interventi di ispezione ai serbatoi di GNL