



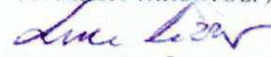



ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE PROGRAMMATA GRUPPI DI MISURA GAS			
SERINT			
COD. ISTRUZIONE	I 20/4	DECORRENZA	31/07/2013
			PAG. 1 DI 14

ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE PROGRAMMATA GRUPPI DI MISURA GAS

Emesso da	SERINT	 _____ (Luigi BIANCHI)
Verificato da	SVICOM	 _____ (Fabio RINGRESSI)
	MISURA	 _____ (Andrea BORGONETTI)
	ORSIM	 _____ (Francesco TARANTOLI)
	INAS	 _____ (Luca LAZZERI)
Approvato da	DIST	 _____ (Marcello RUBINO)

ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE PROGRAMMATA GRUPPI DI MISURA GAS				
SERINT				
COD. ISTRUZIONE	I 20/4	DECORRENZA	31/07/2013	PAG. 2 DI 14

FRUIBILITA' DEL DOCUMENTO

**Il presente documento è disponibile nel portale informativo aziendale
nella sezione "Sistema QAS".**

INDICE

1	INFORMAZIONI PRELIMINARI.....	3
1.1	Annulla e sostituisce	3
1.2	Motivo emissione.....	3
1.3	Elenco unità citate nel documento	3
1.4	Definizioni	3
2	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	5
3.1	Prescrizioni normative	5
3.2	Pianificazione.....	6
3.3	Programmazione	6
3.3.1	<i>Programmazione materiali.....</i>	<i>7</i>
3.4	Esecuzione lavori	7
3.4.1	<i>Attività connesse con le operazioni di sostituzione</i>	<i>7</i>
3.4.2	<i>Attività preliminari</i>	<i>7</i>
3.4.3	<i>Schedulazione lavori.....</i>	<i>8</i>
3.4.4	<i>Sostituzione misuratori.....</i>	<i>8</i>
3.4.5	<i>Mancata esecuzione lavori</i>	<i>10</i>
3.5	Procedura di back up.....	11
3.6	Consuntivazione.....	11
3.6.1	<i>Consuntivazione per mancata esecuzione lavori.....</i>	<i>12</i>
3.7	Monitoraggio.....	12
4	ARCHIVIAZIONE, CONSERVAZIONE ED ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE ..	12
4.1	Archiviazione e conservazione documentazione	12
4.2	Accesso	13
5	RIFERIMENTI	13
6	ALLEGATI.....	13

ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE PROGRAMMATA GRUPPI DI MISURA GAS			
SERINT			
COD. ISTRUZIONE	I 20/4	DECORRENZA	31/07/2013
			PAG. 3 DI 14

1 INFORMAZIONI PRELIMINARI

1.1 Annulla e sostituisce

Titolo: "Attività di sostituzione programmata gruppi di misura gas";

Codice: I 20/3

Data decorrenza: 01/05/2009

Unità emittente: Asset

1.2 Motivo emissione

Adeguamento alle recenti modifiche organizzative. Aggiornamento degli allegati. Adeguamento alle modalità e agli strumenti di WFM.

1.3 Elenco unità citate nel documento

AD	AMMINISTRATORE DELEGATO
AD/INAS	INTERNAL AUDIT E SISTEMA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA
AD/PEORSI	PERSONALE, ORGANIZZAZIONE E SISTEMI
AD/PEORSI/Orsim	Organizzazione, Sistemi, Immobiliare e Servizi Generali
AD/PEORSI/Sersup	Servizi di Supporto
AD/SVICOM	SVILUPPO, COMMERCIALE E RAPPORTI CON L'AUTORITA'
AD/SVICOM/Sermop	Servizi ai clienti e monitoraggio operativo
AD/SVICOM/Sermop/Gesfat	Gestione Contratti e Fatturazione
AD/APLOG	APPROVVIGIONAMENTI E LOGISTICA
AD/APLOG/Mag	Magazzino e logistica
AD/DIST	DISTRIBUZIONE
AD/DIST/Misura	Misura
AD/DIST/Esercizio	Esercizio
AD/DIST/Piacod	Pianificazione e Controllo Distribuzione
AD/DIST/Serint	Servizi di Ingegneria e Normativa Tecnica
AD/DIST/UO-FI1	Unità Operativa Firenze1
AD/DIST/UO-FI2	Unità Operativa Firenze2
AD/DIST/UO-PI	Unità Operativa Pisa
AD/DIST/UO-PT	Unità Operativa Pistoia

1.4 Definizioni

GasOnLine e Application to Application

Canale di accesso internet per la richiesta di servizi a Toscana Energia..

Cliente Finale

E' la persona fisica o giuridica che acquista ed utilizza gas per proprio consumo.

ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE PROGRAMMATA GRUPPI DI MISURA GAS				
SERINT				
COD. ISTRUZIONE	I 20/4	DECORRENZA	31/07/2013	PAG. 4 DI 14

Work Force Management (WFM)

E' la gestione sistematica dell'impiego del personale tramite metodi e strumenti di ottimizzazione ed automazione.

GasOnFieldMobile (GOFM)

E' un sistema MOBILE per la gestione delle attività operative che si avvale di un dispositivo elettronico (PDA).

GasOnFieldWeb (GOFW)

E' un applicativo WEB, con accesso tramite l'autenticazione di domino, per la gestione delle attività operative.

Gruppo di misura

Parte dell'impianto di alimentazione del Cliente finale, che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto del Cliente finale. Il gruppo di misura comprende un eventuale convertitore dei volumi misurati.

Ordine di Servizio (OdS)

Abbreviazione per Ordine di Servizio. Strumento per la gestione dei lavori di investimento e attività presso la clientela. Consente di programmare e consuntivare analiticamente i costi e gli obiettivi fisici con riferimento ad una specifica WBS.

Punto di Riconsegna (PdR)

E' il punto di confine tra l'impianto di distribuzione e l'impianto del cliente finale, dove l'impresa di distribuzione riconsegna il gas naturale per la fornitura al cliente finale.

SAP

S'intende il sistema informativo SAP/R3, utilizzato da Toscana Energia per la gestione dei processi di business legati all'attività di distribuzione.

Sostituzione del gruppo di misura

Operazione in cui è eseguita la sostituzione del gruppo di misura eseguita senza alcuna modifica agli impianti, a eccezione delle modifiche indotte dall'operazione stessa (es.: cambio mensola) e con l'installazione di un nuovo gruppo di misura. Durante la sostituzione viene sospesa l'erogazione del gas temporaneamente e per breve tempo.

Verifica del gruppo di misura

E' l'accertamento del corretto funzionamento del contatore di gas con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente emanata dall'UNI ed ai requisiti fissati dall'AEEG nella "**Deliberazione ARG/gas 120/08 e s.m.i.**".

2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Definire le modalità operative da adottare per attuare la sostituzione sistematica del parco gruppi di misura.

L'istruzione si applica ai gruppi di misura gas naturale attivi a membrana installati presso i clienti finali, con calibro fino al G6 (10 m³/h).

ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE PROGRAMMATA GRUPPI DI MISURA GAS				
SERINT				
COD. ISTRUZIONE	I 20/4	DECORRENZA	31/07/2013	PAG. 5 DI 14

3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Le attività descritte nel presente capitolo devono essere svolte in ottemperanza alla Procedura **P 16/n “Processo di rete”** e **P 44/n “Processo di misura”** e nel rispetto delle prescrizioni tecniche, definite nella **Normativa Tecnica** di riferimento e dalle relative Specifiche tecniche, dalle prescrizioni di sicurezza, definite dal **“Documento di Valutazione dei Rischi”**, emesso in conformità a quanto definito dalla **P 28/n “Attuazione della Valutazione dei Rischi”**, e della mitigazione degli impatti ambientali, definiti dal **“Documento di Valutazione degli Impatti Ambientali”**, emesso in conformità alla **P 30/n “Gestione Ambientale”**.

Gli interventi di sostituzione sono compiuti dalle Unità Operative o da Impresa incaricata, nell’ambito delle attività di misura. A fronte delle segnalazioni riportate sui documenti di supporto prodotti durante l’attività, è compito dell’Unità Operativa/Imprese aggiornare anche attraverso la strumentazione GOFW, la banca dati indicando sugli OdS di riferimento, utilizzando anche il campo note, più informazioni possibili.

Nel caso di affidamento delle attività a personale esterno, si dovranno seguire le norme di approvvigionamento previste dalla Procedura **P 25/n “Linee guida per le attività di approvvigionamento di lavori, beni e servizi e qualificazione dei fornitori”** e alle istruzioni in essa richiamate. Il rapporto fra Società e Appaltatore si regola inoltre in applicazione e conformemente a quanto previsto nel Capitolato Generale d’Appalto, Capitolato Speciale e nel Contratto.

E’ inoltre compito delle Unità Operative, anche nel caso d’intervento svolto da Impresa incaricata, controllare e monitorare, mediante i sistemi informativi, la corretta consuntivazione degli interventi effettuati.

L’attività di sostituzione programmata si compone delle seguenti fasi operative:

- prescrizioni normative;
- pianificazione;
- programmazione;
- esecuzione lavori;
- procedura di back up;
- consuntivazione;
- monitoraggio.

3.1 Prescrizioni normative

SVICOM, presidiando il quadro normativo in azienda in tema di deliberazioni dell’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas e in materia di gare per l’affidamento del servizio di distribuzione, fornisce a DIST gli indirizzi normativi e gli aggiornamenti necessari a pianificare e attivare gli opportuni interventi operativi conformemente alle prescrizioni. Tale attività è propedeutica anche alla definizione degli indirizzi relativi alla pianificazione degli investimenti della Società.

In tal senso, relativamente alle attività di sostituzione programmata dei contatori, la Deliberazione ARG/gas 120/08 prevede che il Distributore:

ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE PROGRAMMATA GRUPPI DI MISURA GAS				
SERINT				
COD. ISTRUZIONE	I 20/4	DECORRENZA	31/07/2013	PAG. 6 DI 14

- invii a ciascuna Società di Vendita interessata dalle sostituzioni, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, l'elenco dei gruppi di misura interessati dalla sostituzione con indicazione per ogni gruppo di misura del PdR, dell'anno di fabbricazione e dell'indirizzo presso cui è installato il contatore da sostituire;
- inoltri a ciascun Cliente interessato, almeno 15 (quindici) giorni lavorativi prima della data prevista per la sostituzione del gruppo di misura, una lettera di informazione nella quale si precisa il diritto del Cliente di richiedere la verifica del gruppo di misura, purché tale richiesta venga inoltrata, dal Cliente alla sua Società di Vendita, almeno 7 (sette) giorni lavorativi prima della data prevista per la sostituzione;
- registri e comunichi all'AEEG entro il 31 marzo di ogni anno, con riferimento all'anno precedente, il numero, suddiviso per classe e per anno di fabbricazione, dei gruppi di misura sostituiti, di quelli verificati su richiesta del Cliente e di quelli per i quali siano stati accertati errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente.

Inoltre, il **“DM 12 novembre 2011, n. 226 e s.m.i.”** regola i criteri di gara e la valutazione dell'offerta per l'affidamento del servizio della distribuzione del gas naturale e determina in tal senso la durata utile degli impianti di distribuzione ai fini del calcolo del valore industriale residuo.

Pertanto, si ritengono di interesse per il campo di applicazione della presente istruzione i gruppi di misura che al 31/12 dell'anno in corso possiedono età di fabbricazione maggiore di 20 anni, indipendentemente dall'uso (civile o diverso).

3.2 Pianificazione

L'attività di sostituzione programmata dei gruppi di misura è pianificata in funzione delle linee guida adottate dalla Società per la pianificazione degli investimenti definiti dalla Società, come descritto anche nella Procedura P 16/n “Processo di rete”.

In riferimento a ciò Piacod supporta DIST per garantire il consolidamento e l'armonizzazione del piano, del budget e dei forecast della Distribuzione.

Inoltre, Piacod estrae dai sistemi informativi il report del parco contatori della Società sulla base del quale Misura individua i contatori da sottoporre a sostituzione nel rispetto di quanto stabilito dall'AEEG e pianificando gli interventi in termini temporali e territoriali.

Definiti gli obiettivi e individuata la tipologia di gruppi da sostituire, DIST provvede mediante Misura a definire le attività di sostituzione, pianificandole in funzione delle aree territoriali di competenza.

3.3 Programmazione

Definiti e pianificati gli obiettivi l'UO provvede a programmare le attività.

Misura fornisce alle Unità Operative, due volte l'anno o secondo necessità, gli elenchi dei misuratori da sostituire suddivisi per fasce di età.

Le Unità Operative, ricevuti gli obiettivi da raggiungere per l'anno di Budget, definiscono la programmazione attraverso l'elenco dei gruppi di misura da sostituire.

ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE PROGRAMMATA GRUPPI DI MISURA GAS				
SERINT				
COD. ISTRUZIONE	I 20/4	DECORRENZA	31/07/2013	PAG. 7 DI 14

La programmazione di UO prosegue allo scopo di:

- determinare, per aree omogenee d'intervento (es. Comune, quartiere, indirizzo), il numero dei gruppi di misura da sostituire;
- mensilizzare l'attività, avvalendosi dei supporti informatici aziendali, seguendo il criterio logico di percorso e di saturazione nei vari periodi delle risorse disponibili, affidando gli interventi a personale interno oppure ad imprese appaltatrici qualificate;
- individuare e indicare le relative fasce orarie di intervento;
- pianificare e comunicare a Mag, tramite posta elettronica, con un anticipo minimo di due mesi, il fabbisogno mensile dei materiali (gruppi di misura, adattatori, mensole, ecc.) necessari per l'esecuzione delle attività.

Il programma mensile è comunicato dalle UO a Misura entro 50 (cinquanta) giorni dalla data di appuntamento. Misura provvederà come descritto al successivo paragrafo 3.4.2..

3.3.1 Programmazione materiali

La pianificazione dei fabbisogni è assicurata da Mag sulla base delle informazioni ricevute dalle UO sui contatori necessari alla realizzazione del piano di sostituzione, emettendo le relative RdA secondo la Procedura P 25/n "Linee guida per le attività di approvvigionamento di lavori, beni e servizi e qualificazione dei fornitori" e l'Istruzione **I 35/n "Processo di approvvigionamento"**.

Sulla base dei contratti stipulati e della pianificazione, Mag emette le RdC, garantendo le consegne per ciascuna UO del materiale richiesto in tempo utile per la realizzazione del programma delle sostituzioni.

3.4 Esecuzione lavori

3.4.1 Attività connesse con le operazioni di sostituzione

Poiché il programma di sostituzione coinvolge molti PdR, le operazioni di sostituzione offrono l'opportunità di reperire informazioni aggiornate in merito allo stato dei PdR stessi e dei gruppi di misura. Pertanto, nel corso delle operazioni di esecuzione delle sostituzioni, si deve sempre:

- rilevare i dati caratteristici del PdR e/o del gruppo di misura (tipo connessione, ubicazione, accessibilità 229/01, ecc.) che possono variare rispetto a quanto indicato nell'OdS;
- scattare foto dei contatori per avere informazioni sul loro stato, sui valori di lettura, sulla loro ubicazione;
- procedere, come da **I 16/n "Interventi sui Gruppi di Misura gas"**, alla cartellinatura del PdR, se il gruppo di misura ne è sprovvisto, utilizzando il cartellino "Identificativo pdr", codice 08.04.006 Ediz.n, allegato alla I 15/n "Preventivazione e programmazione esecuzione dei lavori".

3.4.2 Attività preliminari

Ricevuto il programma dalle Unità Operative nei termini descritti al precedente punto 3.3., Misura provvede a:

- 1) effettuare una prima verifica del programma ricevuto;

ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE PROGRAMMATA GRUPPI DI MISURA GAS				
SERINT				
COD. ISTRUZIONE	I 20/4	DECORRENZA	31/07/2013	PAG. 8 DI 14

- 2) inviare il programma a Gesfat almeno 45 (quarantacinque) giorni prima della data degli interventi;
- 3) verificare, in prossimità degli interventi, tramite i sistemi informativi gli elenchi ricevuti dalle UO accertandosi che il cliente non sia già stato oggetto della sostituzione del misuratore (per esempio sostituzione da pronto intervento o attraverso richiesta effettuata tramite Società di Vendita) oppure oggetto di altre tipologie di richieste (verifica del gruppo di misura, cessazione, ecc.); in presenza di tali condizioni non dovrà essere creato l'OdS al fine di non schedare l'appuntamento. In particolare effettua, prima di creare massivamente gli ODS, una verifica su:
 - a. misuratori già sostituiti precedentemente in pronto intervento;
 - b. misuratori cessati amministrativamente;
 - c. richieste di verifiche metriche in corso;
 - d. misuratori in stato diverso da quello attivo (per es. chiusi per morosità, per cause tecniche, ecc.);
- 4) creare massivamente gli OdS con attività PM I08, transazione specifica per la sostituzione programmata misuratori domestici cioè con calibro fino al G6 compreso;
- 5) inviare i file con il numero degli OdS, data di appuntamento e fasce orarie, alle UO per la schedazione delle attività.
- 6) avvisare, con almeno 15 (quindici) giorni lavorativi di anticipo, tramite posta ordinaria opportunamente protocollata da Sersup, i Clienti finali interessati dal piano di sostituzione, utilizzando il facsimile di lettera "**Avviso sostituzione**", allegato n.1, con l'indicazione della giornata (mattina/pomeriggio e fascia oraria) in cui verrà effettuata la sostituzione dei gruppi di misura;

Gesfat, ricevuto il programma, trasmette alle Società di Vendita interessate, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, l'elenco dei gruppi di misura da sostituire. L'elenco deve indicare, per ogni gruppo di misura, il PDR, l'anno di fabbricazione, P.IVA e l'indirizzo presso cui è installato.

3.4.3 Schedulazione lavori

A seguito dell'attività di cui sopra e sulla base del programma stabilito, le UO provvedono a schedare in GOF gli interventi giornalieri da effettuare attraverso le attività descritte dalla Istruzione I 37/n "**Gestione delle attività con modalità e strumenti WFM**".

Al termine dell'assegnazione, viene stampato il report riepilogativo e consegnato al personale incaricato insieme al materiale necessario per svolgere l'intervento.

3.4.3.1 Richiesta di variazione programmazione

Nel caso il Cliente chieda di variare la data di appuntamento, quest'ultimo sarà nuovamente rischiodato dall'Unità Operativa.

3.4.4 Sostituzione misuratori

Mediante i sistemi informativi l'attività è affidata a personale operativo (interno o esterno) che esegue la sostituzione dei contatori gas rispettando quanto indicato nelle istruzioni:

- I 37/n "**Gestione delle attività con modalità e strumenti WFM**";
- I 16/n "**Interventi sui Gruppi di Misura gas**".

attenendosi inoltre alle seguenti ed ulteriori prescrizioni:

ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE PROGRAMMATA GRUPPI DI MISURA GAS				
SERINT				
COD. ISTRUZIONE	I 20/4	DECORRENZA	31/07/2013	PAG. 9 DI 14

- a. verificare tutte le attività da svolgere, nel rispetto della fascia oraria prevista;
- b. verificare che il contatore sia aperto; in caso di contatore chiuso¹ generalmente non si procede alla sostituzione e comunque si informa il tecnico di riferimento sul da farsi;
- c. verificare che la matricola del contatore da sostituire coincida con quella assegnata; in caso contrario, contattare il tecnico di riferimento per ottenere indicazioni circa il prosieguo dell'intervento;
- d. eseguire una prova di funzionamento (esempio passa gas ma non segna) del contatore da sostituire nel caso presenti un segnante uguale o inferiore alla lettura precedente; nel caso si riscontri un'anomalia come sopra si procede con le modalità previste dalla I 16/n "Interventi sui Gruppi di Misura gas";
- e. occorre sempre scattare una fotografia del totalizzatore del contatore rimosso e del luogo in cui si trova dopo la rimozione;
- f. procedere alla verifica del corretto funzionamento del nuovo contatore mediante prova di accensione delle apparecchiature di cottura da parte del Cliente stesso o da persona da questi incaricata.
- g. ottenere la firma digitale del Cliente.

Per qualsiasi problema deve essere avvisato tempestivamente il tecnico di riferimento per consentire la ripianificazione degli interventi non eseguiti o ricevere specifiche istruzioni.

3.4.4.1 Richiesta di "Verifica gruppo di misura"

Nel caso in cui, nel corso dell'attività di sostituzione del contatore, il Cliente o persona da questi delegata, avanzi richiesta di effettuazione della verifica del proprio gruppo di misura, ancorché non espressa nei termini e con le modalità indicate nell'"Avviso sostituzione" come stabilito dalla Delibera AEEG 120/08, il personale incaricato:

- non esegue l'intervento di sostituzione del contatore esistente;
- invita il Cliente a contattare la propria Società di Vendita per la formalizzazione della richiesta di verifica del gruppo di misura e per richiedere le informazioni necessarie;
- chiude l'OdS (153R).

3.4.4.2 Verifica di inidoneità della postazione

Qualora nel corso della verifica della postazione del gruppo di misura venga accertato che la postazione si trova all'interno di "locali"² in cui non sia possibile realizzare una ventilazione naturale³, in deroga a quanto previsto dalla I 16/n "Interventi sui gruppi di misura", perché trattasi di tipologia di intervento specifico, il personale incaricato deve:

- sospendere l'intervento;
- compilare l'"Avviso di necessità di adeguamento della postazione del gruppo di misura" lettera B (modulo codice 08.06.004 Ediz.n.) allegato alla I 16/n "Interventi sui gruppi di misura gas" facendolo firmare al Cliente e rilasciandone copia;

¹ Il contatore sarà sostituito in eventuale fase di riapertura.

² Sono compresi anche i locali adibiti a servizi igienici, i locali in cui possono formarsi atmosfere corrosive oppure i locali con contatori sottolavello e lavandino.

³ Per "possibilità di realizzare una ventilazione naturale" s'intende la possibilità di assicurare, nel caso di fuoriuscite accidentali di gas, un opportuno ricambio dell'aria nel locale d'installazione, mediante apertura di finestre, anche relativi a locali contigui, e di porte; nel caso di sgabuzzini ciechi, anche se comunicanti con locali con finestra, è necessaria l'esistenza di un'ulteriore apertura permanente, posizionata in alto, che colleghi lo sgabuzzino al locale con finestra.

ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE PROGRAMMATA GRUPPI DI MISURA GAS				
SERINT				
COD. ISTRUZIONE	I 20/4	DECORRENZA	31/07/2013	PAG. 10 DI 14

- evitare il codice 153/R "OCORRE ALTRO INTERVENTO TECNICO" tramite il dispositivo mobile collegato a GasOnField.

Inoltre, utilizzando il GOFM, il personale aggiorna integralmente l'OdS in ogni sua parte avendo cura di eseguire e allegare le foto delle targhette acquisendo la firma del Cliente sul dispositivo "mobile"⁴.

E' compito dell'Unità Operativa rischedulare il lavoro previa verifica della corretta esecuzione dell'intervento entro novanta giorni dalla data in cui è stata rilevata la necessità di adeguamento. In mancanza di tale adeguamento si procede alla sospensione della fornitura del gas in osservanza alle disposizioni di legge vigenti a tutela della sicurezza e della pubblica incolumità e seguendo le modalità descritte nella Istruzione I 16/n "Interventi sui gruppi di misura gas".

3.4.4.3 Verifica di anomalie di funzionamento

Si raccomanda di seguire quanto indicato dalla I 16/n "Interventi sui Gruppi di Misura gas" anche in caso di rilevazione anomalie di funzionamento del totalizzatore del contatore, in particolare nel caso di guasti riconducibili ai seguenti codici SAP:

codice	Descrizione attività
770D	CONTATORE FERMO DA GAS NON SEGNA
771D	CONTATORE BLOCCATO AVARIA INTERNA
776D	CONTATORE CON VETRO ROTTO
777D	CONTATORE LANCETTE/QUADRANTE NON LEGGIBILE
778D	CONTATORE CON TOTALIZZATORE CHE SCATTA NON CORRETTAMENTE

3.4.5 Mancata esecuzione lavori

Nel caso in cui non sia stato possibile eseguire la sostituzione del gruppo di misura per i seguenti casi occorre:

- **impedimento da parte del Cliente:** aggiornare l'OdS tramite il dispositivo "mobile", ed annotare le motivazioni del rifiuto nel campo note quindi procedere come indicato al punto 3.4;
- **assenza del cliente finale:** aggiornare l'OdS e posizionare l'apposito fac-simile "**Avviso importante: mancata sostituzione contatore gas**", modulo **codice 88.06.006 Ediz.n.**, allegato n.2, da inserire⁵ nella relativa cassetta delle lettere o, in assenza di essa, in prossimità dell'abitazione.

L'eventuale comunicazione da parte del Cliente di disponibilità a concordare un nuovo appuntamento verrà presa in carico dall'UO e da questa rischedulata.

Le UO inoltre riprogrammano una successiva azione di recupero dell'attività in data successiva alla data di mancato intervento ripercorrendo le succitate modalità operative di cui al punto 3.4.3..

⁴ Qualora il Cliente richieda espressamente il rilascio dell'attestazione dell'attività svolta riportante la lettura del contatore si dovrà procedere come descritto nella Istruzione I 37/n "Gestione delle attività con modalità e strumenti WFM".

⁵ Nel rispetto delle disposizioni legislative a tutela della privacy.

ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE PROGRAMMATA GRUPPI DI MISURA GAS				
SERINT				
COD. ISTRUZIONE	I 20/4	DECORRENZA	31/07/2013	PAG. 11 DI 14

Se anche i nuovi tentativi daranno esito negativo, le UO consuntiveranno i relativi OdS come descritto al successivo punto 3.6..

Importante: in assenza del Cliente finale, anche se il gruppo di misura risulta accessibile, non si deve eseguire la sostituzione per motivi di sicurezza e per evitare contestazioni da parte del Cliente.

3.5 Procedura di back up

Per fronteggiare ad accidentali anomalie delle dotazioni in uso (guasti alla strumentazione o agli automezzi, disconnessioni, ecc.), il personale incaricato di UO dovrà consegnare agli addetti operativi, in uno dei rientri previsti in sede, una copia del programma sviluppato da utilizzare congiuntamente alla modulistica descritta nella Istruzione I 37/n “Gestione delle attività con modalità e strumenti WFM”.

Inoltre, nei casi di anomalie, il personale interessato dovrà tempestivamente telefonare all’Unità Operativa di appartenenza per comunicare l’evento e concordare/ricevere le azioni da intraprendere. L’Unità Operativa potrà decidere di riassegnare gli interventi ad altro personale, permettendo all’addetto di superare l’anomalia accaduta (sostituzione strumentazione, ecc...) oppure (in caso di disconnessione reti) far procedere l’attività, attuando ad esempio una procedura manuale. In tal caso, si utilizzerà la modulistica allegata alla Istruzione I 37/n “Gestione delle attività con modalità e strumenti WFM”.

Sarà cura del personale incaricato consegnare al proprio referente di UO la documentazione cartacea alla prima occasione utile (es. rientro in sede) e scaricare le foto, per consentire il completamento delle attività di registrazione a sistema (es. consuntivazione, scarico materiale, ecc...).

3.6 Consuntivazione

Le UO a termine delle attività consuntivano le stesse mediante GOF inserendo nei sistemi informativi nel caso di sostituzione eseguita il codice specifico (es. 787D) di esecuzione intervento oppure il relativo codice nel caso siano state riscontrate anomalie, come descritto nella Istruzione I 16/n “Interventi sui Gruppi di Misura gas”.

Inoltre, a seguito delle attività svolte e consuntivate sul GOF verificano sui sistemi informativi l’eventuale presenza di interventi di sostituzione non eseguiti e riprogrammati come descritto al precedente punto 3.4.5 e consuntivano i relativi OdS utilizzando:

- codice esito 101R per i Clienti risultati ripetutamente assenti;
- codice esito 126R per i Clienti che hanno impedito l’accesso.

Se l’intervento è stato eseguito da imprese queste consuntivano l’attività su GOFW entro un giorno dopo l’esecuzione. E’ compito delle UO contabilizzare le attività di cui all’RdC emessa per le prestazioni esterne.

La consuntivazione degli OdS relativi a PdR su cui sono attive altre richieste di attività deve rispettare la sequenza indicata nel modulo “**Schema per presenza contemporanea di richieste di altre attività**” codice **88.05.121 Ediz.n**, riportato in allegato n.4.

ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE PROGRAMMATA GRUPPI DI MISURA GAS			
SERINT			
COD. ISTRUZIONE	I 20/4	DECORRENZA	31/07/2013
			PAG. 12 DI 14

3.6.1 Consuntivazione per mancata esecuzione lavori

Misura attraverso i sistemi informativi estrae gli elenchi dei gruppi di misura sostituiti e quelli con “mancati interventi” (101R) e con “accesso impedito” (126R) inoltrandoli a Gesfat.

Inoltre, invia, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di estrazione, ai Clienti il cui contatore non è stato possibile sostituire, per impedimento da parte del Cliente, una lettera (Raccomandata AR), protocollata ed inviata dal Protocollo per conoscenza anche a Gesfat, all’indirizzo di fornitura (vedi lettera fac-simile allegato n.3 “**Mancato intervento di sostituzione contatore gas per impedimento**”).

Gesfat, sulla base delle comunicazioni ricevute da Misura, comunica alle Società di Vendita l’esito della sostituzione del gruppo di misura, solo nel caso in cui le stesse non utilizzino ancora il canale di comunicazione GasOnLine o Application to Application. Inoltre, Gesfat invia mediante mezzo Pec la lista dei Clienti finali risultati assenti o che non hanno consentito l’accesso, informando, per questi ultimi casi, che è stata inviata la Raccomandata al Cliente finale.

Nell’eventualità che il cliente, dopo aver ricevuto la raccomandata, comunichi alla Società la disponibilità a concordare un nuovo appuntamento, questo verrà preso in carico dall’UO e sottoposto a rischedulazione.

3.7 Monitoraggio

Misura esegue un monitoraggio mensile confrontando il numero dei gruppi di misura sostituiti con il pianificato inviando report di tale attività ai Responsabili di UO per consentire, ove il caso, l’individuazione delle azioni correttive e/o straordinarie necessarie per il recupero del programma stabilito.

Piacod monitora lo stato avanzamento dei lavori rispetto agli obiettivi da raggiungere dalla distribuzione per l’anno in corso evidenziando a DIST, Misura, Esercizio, e alle UO di competenza, gli eventuali scostamenti fisici ed economici fra il cumulato progressivo e il piano annuale.

4 ARCHIVIAZIONE, CONSERVAZIONE ED ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

4.1 Archiviazione e conservazione documentazione

TIPO DOCUMENTO	CONDIZIONE	CONSERVAZIONE	RESPONSABILITÀ
Avviso sostituzione	In copia	5 anni	Protocollo
Avviso importante: mancata sostituzione contatore gas	Fotografia in formato elettronico	5 anni	Unità Operativa
Mancato intervento di sostituzione contatore gas per impedimento	In copia	5 anni	Protocollo

ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE PROGRAMMATA GRUPPI DI MISURA GAS			
SERINT			
COD. ISTRUZIONE	I 20/4	DECORRENZA	31/07/2013
			PAG. 13 DI 14

4.2 Accesso

L'accesso ai documenti è garantito dai sistemi informativi ed è consentito alle Unità interessate presso l'Unità Responsabile, di cui al punto 4.1, che garantisce la pronta rintracciabilità dei medesimi.

5 RIFERIMENTI

Delibera ARG/gas 120/08 “Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012”;

Decreto Ministeriale 12 novembre 2011, n. 226 “Ambiti territoriali del settore della distribuzione del gas naturale” e s.m.i.;

Capitolato Generale d’Appalto;

Capitolato Speciale d’Appalto;

Normativa Tecnica di riferimento;

P 16/n “Processo di rete”;

P 25/n “Linee guida per le attività di approvvigionamento di lavori, beni e servizi e qualificazione dei fornitori”;

P 28/n “Attuazione della Valutazione dei Rischi”;

P 30/n “Gestione Ambientale”;

P 44/n “Processo di misura”

I 05/n “Comportamento da adottare in occasione di interruzione temporanea dell’erogazione del gas”;

I 15/n “Preventivazione e programmazione esecuzione dei lavori”

I 16/n “Interventi sui gruppi di misura gas”;

I 35/n “Processo di approvvigionamento”

I 37/n “Gestione delle attività con modalità e strumenti WFM”;

6 ALLEGATI

Allegato 1: lettera fac-simile “Avviso sostituzione”;

Allegato 2: modulo codice 88.06.006 Ediz.n “Avviso importante: mancata sostituzione contatore gas”;

Allegato 3: lettera fac-simile “Mancato intervento di sostituzione contatore gas per impedimento”;

ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE PROGRAMMATA GRUPPI DI MISURA GAS				
SERINT				
COD. ISTRUZIONE	I 20/4	DECORRENZA	31/07/2013	PAG. 14 DI 14

Allegato 4: modulo codice 88.05.121 Ediz.n "Schema per presenza contemporanea di richieste di altre attività".