

DISCIPLINARE TECNICO PER ATTIVITA' DI SOSTITUZIONE MASSIVA CONTATORI G4-G6

Indice

1.	PREMESSA.....	3
2.	DEFINIZIONI.....	5
3.	ELENCO ATTIVITA' DA ASSEGNARE.....	5
3.1	Sostituzione contatori (Servizio S-AI-022).....	5
3.1.1	Attività informativa al Cliente finale.....	5
3.1.2	Esecuzione sostituzione dopo attività informativa con Cliente che rinuncia alla verifica	6
3.1.3	Esecuzione sostituzione dopo attività informativa con Cliente che non rinuncia alla verifica	6
4.	MOVIMENTAZIONE DEI CONTATORI.....	8
5.	MODALITA' DI ASSEGNAZIONE ED ESECUZIONE DELLE ATTIVITA'.....	9
5.1	Assegnazione di "Sostituzione MASSIVA dei contatori".....	9
5.1.1	Fase di programmazione.....	11
5.1.2	Fase di affidamento.....	12
5.1.3	Fase di intervento tecnico.....	13
5.1.4	Fase di Registrazione esito intervento.....	15
5.1.4.1	Intervento tecnico con esito positivo.....	16
5.1.4.2	Intervento tecnico con esito negativo.....	16
5.1.4.3	Interventi non esitati.....	17

1. PREMESSA

Il presente Disciplinare prescrive le modalità di effettuazione dell'attività di sostituzione massiva contatori che l'Appaltatore deve effettuare, presso i Punti di Riconsegna (nel seguito *PdR*), e annulla e sostituisce il paragrafo 6.4.9 del Capitolato Speciale d'Appalto edizione 2010.

Gli interventi tecnici devono essere eseguiti nel rispetto delle norme di sicurezza, dei luoghi in cui si opera e osservando scrupolosamente le disposizioni del Committente (vedi anche p.to 5.1.3).

Per l'esecuzione degli interventi regolati dalla "*Regolazione della qualità dei servizi di Distribuzione e Misura del gas*" (RQDG), emessa dall'AEEGSI, il Committente comunica ai Clienti Finali la data e la fascia oraria di inizio dell'intervento definiti dalla programmazione stabilita dall'Appaltatore. L'Appaltatore deve svolgere tutte le attività assegnate e deve rispettare l'appuntamento fissato. Le prestazioni descritte si intendono comprensive di:

- attività, materiali e mezzi d'opera necessari per l'esecuzione delle opere da parte dell'Appaltatore;
- oneri inerenti la registrazione nei sistemi informativi messi a disposizione dal Committente, nonché l'eventuale compilazione di tutti i documenti richiesti dall'"Unità Misura" del Committente (Ordini di Servizio, ecc.), gli avvisi alla clientela e quant'altro necessario ed accessorio ad effettuare le operazioni a perfetta regola d'arte.

L'assegnazione e la consuntivazione degli interventi avviene tramite sistemi informativi messi a disposizione dal Committente (funzionalità Web di "*GasToGo*" e l'app "*GasToGo Work*").

Le operazioni di presa in carico, esecuzione e consuntivazione da parte dell'Appaltatore devono rispettare scrupolosamente le disposizioni del Committente.

Il Committente assegna le attività all'Appaltatore, con le modalità previste al paragrafo "MODALITA' DI ASSEGNAZIONE ED ESECUZIONE DELLE ATTIVITA'". L'Appaltatore assegna le attività ai propri operatori.

L'Appaltatore deve esitare gli interventi direttamente dal campo mediante l'utilizzo di un dispositivo I-Pad (non fornito dal Committente). A tal fine, prima dell'inizio delle attività l'Appaltatore deve richiedere al Committente la messa a disposizione dell'applicazione "*GasToGo work*" da scaricare sul dispositivo I-Pad. La richiesta va effettuata comunicando i nominativi degli operatori da abilitare, che devono essere a libro paga dell'Appaltatore, e relativi indirizzi *e-mail*.

Per le attività che vengono svolte su contatori elettronici e integrati e per cui è necessario un dialogo fra il contatore ed il dispositivo I-Pad, il Committente fornisce il cavo con sonda ottica di collegamento del dispositivo I-Pad con i contatori integrati, al fine di poter svolgere le attività richieste.

Qualora, per indisponibilità dei sistemi informativi, non sia possibile consuntivare le attività direttamente dal campo, è onere dell'Appaltatore compilare un bollettino manuale con i dati

richiesti e digitarli successivamente nei sistemi mediante l'applicativo Web di "GasToGo". Altresì se, in fase di assegnazione delle attività alle singole risorse ovvero dopo aver assegnato le attività agli operatori, queste non siano visibili sul dispositivo "mobile", l'Appaltatore deve procedere a stampare i bollettini cartacei mediante l'applicativo Web di "GasToGo", al fine di assegnare manualmente le attività da eseguire.

Nel corso dell'esecuzione degli interventi l'Appaltatore deve reperire tutte le informazioni necessarie per la consuntivazione e l'attività si ritiene conclusa solo se l'Appaltatore ha effettuato nei sistemi informativi del Committente, nei tempi previsti, anche la registrazione dei dati e delle informazioni dell'intervento.

Il Committente non risponde in alcun modo di eventuali danni che dovessero essere arrecati ai beni di proprietà dei clienti finali durante lo svolgimento delle attività oggetto del presente Disciplinare o ad esse conseguenti.

L' "Unità Operativa Territoriale" acquisisce eventuali autorizzazioni per l'accesso a strutture sensibili (es. Ospedali, Ministeri, Uffici Pubblici, strutture militari, ambasciate, ecc.).

E' onere dell'Appaltatore definire il programma di lavoro ed eseguire le attività nel rispetto dello stesso.

L'Appaltatore viene monitorato per il rispetto delle tempistiche stabilite nelle singole fasi di processo, indicate al paragrafo "MODALITA' DI ASSEGNAZIONE ED ESECUZIONE DELLE ATTIVITA'".

Sono oggetto di contabilizzazione esclusivamente le attività gestite tramite "GasToGo".

Fanno parte integrante del presente disciplinare gli allegati:

1. Cartellino identificativo del PdR
2. Disposizioni integrative per montaggio sigilli di sicurezza;
3. Avviso di irregolarità;
4. Avviso sulla necessità di adeguamento della postazione del gruppo di misura;
5. Verbale di Sostituzione del contatore;
6. Modulo Verbale di rimozione contatore gas per verifica presso Laboratorio;
7. Modulo per verifica contatore gas;
8. Manuale lettura contatori integrati;

2. DEFINIZIONI

Gruppo di Misura¹: è la parte dell'impianto di alimentazione del cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno del cliente finale.

Contatore tradizionale: strumento inteso a misurare, memorizzare e visualizzare la quantità di gas combustibile (volume o massa) che vi passa attraverso (MID-Direttiva 2004/22/CE).

Contatore integrato: strumento inteso a misurare, dotato al proprio interno sia del modulo di conversione dei volumi sia del modulo di trasmissione.

Vb: volume convertito nelle condizioni termodinamiche di riferimento (in Sm³).

Vc: volume misurato dal contatore tradizionale (in m³).

Ve: volume in errore rilevato nel contatore integrato in occasione di superamento dei limiti di funzionamento del convertitore (in m³).

3. ELENCO ATTIVITA' DA ASSEGNARE

Le attività oggetto di assegnazione sono:

- Sostituzione massiva contatori G4 e G6 (Servizio S-AI-022) .

Di seguito vengono descritte le attività oggetto di prestazione.

3.1 Sostituzione contatori (Servizio S-AI-022)

L'attività di sostituzione contatore consiste nel sostituire il contatore collocato presso un Cliente Finale ivi incluse, se necessarie, piccole attività di modifiche non in gas al gruppo di misura (esempio: installazione adattatore, installazione eccentrici, posizionamento dispositivo di sicurezza).

L'attività viene eseguita su appuntamento fissato dall'Appaltatore con il Cliente finale.

Prima di eseguire l'attività deve essere data informativa al Cliente finale come di seguito specificato.

3.1.1 Attività informativa al Cliente finale

¹ Definizione tratta dal “ Testo unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG) – Deliberazione A.E.E.G.S.I. n. 573/13 “.

L'Appaltatore, prima dell'esecuzione dell'attività, ha **l'obbligo** di precompilare l'allegato "Verbale di Sostituzione", che deve consegnare e sottoporre a lettura al Cliente Finale, dove si informa circa la possibilità di sottoporre a "verifica" il vecchio contatore gas dopo la sostituzione.

Il "Verbale di Sostituzione" informa il cliente finale che il contatore oggetto di sostituzione può, a sua decisione, essere sottoposto a verifica ai sensi della Delibera AEEGSI 574/13 e che per tale finalità dovrà rivolgersi alla propria Società di Vendita.

Il Cliente Finale, effettuata la lettura del Verbale, esprimerà la propria decisione apponendo la propria firma nello spazio predisposto, unitamente all'indicazione della scelta effettuata.

L'attività di sostituzione del contatore senza la presenza del cliente finale o di suo delegato non deve, come già previsto, essere eseguita causa la necessità di identificare e raccogliere la firma di chi autorizza le attività.

3.1.2 Esecuzione sostituzione dopo attività informativa con Cliente che rinuncia alla verifica

Se il Cliente Finale **rinuncia** alla verifica, sottoscrivendo in tal senso il "Verbale di sostituzione", si procederà con la sostituzione del contatore e la consuntivazione dovrà essere gestita con l'esito di eseguito positivo:

787D – SOSTITUZIONE ESEGUITA – RINUNCIA VERIFICA;

Qualora il Cliente finale esprimesse a voce la rinuncia ma si rifiuta di firmare il verbale di rinuncia, l'attività dovrà essere svolta come al punto 3.1.3 *Esecuzione sostituzione dopo attività informativa con Cliente che non rinuncia alla verifica.*

La prestazione consiste nella rimozione del contatore esistente, nell'installazione di un nuovo contatore e nell'attivazione della fornitura. Le suddette attività sono descritte al paragrafo *Fase di intervento tecnico.*

Il "Verbale di sostituzione" di cui ai punti precedenti deve essere lasciato al cliente finale. L'appaltatore deve eseguire una fotografia del richiamato "Verbale di sostituzione", che deve essere sempre allegata all'ordine di servizio di pertinenza, da cui siano chiaramente rilevabili le informazioni inserite e la firma del cliente e rappresenta la copia per il Committente.

3.1.3 Esecuzione sostituzione dopo attività informativa con Cliente che non rinuncia alla verifica

Se il Cliente Finale **non rinuncia** alla verifica, sottoscrivendo in tal senso il verbale, si procederà con la sostituzione del contatore e la consuntivazione dovrà essere gestita con l'esito di eseguito positivo:

795D – SOSTITUZIONE ESEGUITA – NON RINUNCIA VERIFICA.

La prestazione consiste nella rimozione del contatore esistente, nell'installazione di un nuovo contatore e nell'attivazione della fornitura. Le suddette attività sono descritte al paragrafo *Fase di intervento tecnico*.

Il contatore sostituito deve essere opportunamente movimentato secondo le disposizioni previste dall'allegato *Operazioni preliminari alla rimozione del contatore*.

In questo caso il contatore rimosso deve essere conservato dall'Appaltatore in luogo idoneo per i 45 giorni successivi decorsi i quali, se non vi è stata richiesta di consegna da parte del committente, si procede alla rottamazione come specificato nel successivo punto 4.

Inoltre l'Appaltatore deve;

- a) compilare preventivamente in tutti i suoi campi e in sequenza il modello "*Verifica contatore gas*" sottoponendolo alla firma del Cliente Finale.
- b) compilare il modello "*Verbale di rimozione contatore gas per verifica presso laboratorio*" che deve essere sottoscritto dal Cliente Finale. Qualora quest'ultimo rifiutasse di apporre la propria firma, l'operatore deve provvedere ad annotare sul documento la dicitura "*Il Cliente è presente e si rifiuta di firmare*", informando il Cliente Finale che la mancata compilazione dei campi previsti nella modulistica (es. portata termica degli apparecchi di utilizzazione) non consentirà l'eventuale ricostruzione dei consumi in caso di verifica con esito "non conforme".
- c) sostituire il contatore esistente con uno nuovo di pari portata, installando eventualmente l'adattatore.

Il Contatore rimosso deve essere riposto:

- a. chiudendo e proteggendo i raccordi di entrata e uscita del contatore rimosso evitando l'introduzione di corpi estranei, mediante tappi e nastro di sigillatura
- b. imballando il contatore rimosso in contenitore di cartone idoneo (ad es. utilizzando l'imballaggio del contatore installato).
- c. sigillando con nastro l'imballo stesso alla presenza del cliente finale.
- d. facendo apporre dal Cliente Finale la firma sull'esterno dell'imballaggio e nei punti di chiusura

N.B.: In questa casistica rientra anche la non espressione della scelta o la mancata firma del modello "Verbale di Sostituzione" da parte del cliente finale o delegato.

Qualora il cliente finale si opponga all'attività di sostituzione, l'OdS dovrà essere consuntivato con l'esito 126R "ACCESSO IMPEDITO".

Solo il "*Verbale di sostituzione*" di cui ai punti precedenti deve essere lasciato al cliente finale. L'appaltatore deve eseguire una fotografia del richiamato "*Verbale di sostituzione*", che deve essere sempre allegata all'ordine di servizio di pertinenza da cui siano chiaramente rilevabili le informazioni inserite e la firma del cliente e rappresenta la copia per il Committente.

4. MOVIMENTAZIONE DEI CONTATORI

I contatori costituiscono strumenti di misura essenziali ai fini della corretta fatturazione dei consumi di gas.

L'Appaltatore, pertanto, deve prestare la massima attenzione e cura sia nella movimentazione e conservazione dei contatori sia nelle attività di registrazione degli elementi identificativi e caratteristici di ogni singolo contatore.

L'Appaltatore, nello svolgimento delle attività assegnate, deve:

- a) mantenere in posizione verticale il contatore sia durante il trasporto che durante il magazzinaggio;
- b) evitare che il contatore sia sottoposto a schiacciamenti, colpi ecc., che possano provocare ogni sorta di danni, ivi compresi quelli alla verniciatura, al vetro della scatola del totalizzatore numerico ed ai filetti degli attacchi a vite, anche in considerazione del fatto che il nuovo contatore integrato è dotato di batterie di alimentazione;
- c) non sottoporre gli attacchi a vite o flangiati a sforzi eccessivi per il serraggio, in occasione del collegamento agli impianti esistenti;
- d) curare che la cassa dei contatori non appoggi al muro, al pavimento o comunque non sia a contatto con punti di umidità e/o fonti di calore inserendo, se necessario, opportuni eccentrici normalizzati;
- e) eseguire la posa in modo che i contatori risultino perfettamente in piano;
- f) apporre sull'organo d'intercettazione posizionato a monte del contatore ed in posizione di chiusura, apposito sigillo.

La consegna dei contatori, necessari all'esecuzione delle attività assegnate nel periodo, avviene di norma direttamente dal fornitore presso la sede operativa indicata dall'Appaltatore.

In casi particolari e residuali è possibile ritirarli, in orari prestabiliti, presso il magazzino dell' "Unità Operativa Territoriale" del Committente.

Gli altri materiali (sigilli di sicurezza e relativi cavi in acciaio, adattatori, eccentrici, guarnizioni) sono di norma forniti dall'Appaltatore, che dovrà fare riferimento a fornitori qualificati indicati dal Committente, salvo quando non diversamente previsto.

Deve essere realizzato, a spese e cura dell'Appaltatore presso luogo nella disponibilità dello stesso, idoneo deposito di stoccaggio dei contatori e dei relativi materiali. L'Appaltatore è responsabile della conservazione dei contatori ritirati fino alla loro installazione. In caso di furto e/o smarrimento si procede alla denuncia presso le autorità competenti, dandone tempestiva informazione all' "Unità Misura".

Idoneo deposito di stoccaggio separato dal precedente deve essere previsto sia per i contatori rimossi e per cui non è prevista eventuale verifica metrologica, sia per i contatori rimossi e per cui è prevista la conservazione dello stesso nei 45 giorni successivi ai fini di una eventuale

verifica metrologica. Trascorso tale termine i contatori nella disponibilità dell'Appaltatore devono essere dallo stesso smaltiti o mandati a recupero nel rispetto della normativa per la gestione dei rifiuti.

5. MODALITA' DI ASSEGNAZIONE ED ESECUZIONE DELLE ATTIVITA'

L'assegnazione ed esecuzione delle attività da parte dell'Appaltatore, di cui al paragrafo "ELENCO ATTIVITA' DA ASSEGNARE", prevede le seguenti fasi di lavoro:

- programmazione
- affidamento
- intervento tecnico
- registrazione esito intervento

5.1 Assegnazione di "Sostituzione MASSIVA dei contatori"

Con la modalità di assegnazione MASSIVA delle sostituzioni, il Committente intende raggiungere elevati livelli di efficacia del processo, fornendo all'Appaltatore:

- un flusso costante di attività al fine di consentire un'organizzazione stabile ed efficiente;
- autonomia nella programmazione delle attività con notevole anticipo;
- contatto diretto con il cliente finale per fornire tutte le eventuali informazioni;
- ri-schedulazione in autonomia di personalizzazione dell'appuntamento richiesto dal cliente finale;
- attività proattiva di contatto con il cliente finale al fine di aumentare l'efficienza esecutiva riducendone i mancati interventi.

Tra le attività proattive, l'Appaltatore deve prevedere l'affissione preventiva di cartellonistica ed il rilascio di avvisi, a titolo di promemoria: nel periodo indicativamente da 7 a 3 giorni prima del previsto intervento, l'Appaltatore dovrà affiggere apposita cartellonistica condominiale e rilasciare apposita cartolina all'interno della cassetta postale del singolo cliente destinatario del futuro intervento.

Tra le altre possibili attività proattive, si richiede all'Appaltatore di poter prevedere, con attivazione opzionale su richiesta del Committente, un tentativo di ripasso già nel tardo pomeriggio del giorno immediatamente successivo a quello del primo appuntamento, previo

rilascio di avviso (con appuntamento predefinito per le ore 16.30 del giorno successivo) all'atto del primo appuntamento con esito negativo.

Il Committente fornisce all'Appaltatore all'avvio del contratto, per le attività relative al primo anno e, per gli anni successivi al primo, entro il mese di ottobre dell'anno precedente, l'elenco dei contatori da sostituire suddivisi per i Comuni del territorio assegnato, con l'indicazione dell'anagrafica. In tale fase vengono concordati i volumi di sostituzioni mensili da programmare.

I quantitativi di sostituzione contatori sono di seguito indicati per i singoli lotti:

Programma sostituzione contatori 2017 - 2019		
anno	Lotto 1 (UO FI 1 - UO FI 2)	Lotto 2 (UO PI - UO PT)
2017	68.000	68.000
2018	63.000	63.000
2019	63.000	63.000

L'Appaltatore, con riferimento ai suddetti volumi, è tenuto a comunicare al Committente la programmazione di dettaglio delle attività da svolgersi nel mese *m*, con un anticipo di **40 giorni** rispetto all'inizio delle attività.

Si precisa che, in relazione a particolari condizioni, l'Appaltatore può programmare volumi di sostituzione superiori ai volumi mensili precedentemente concordati, previo coordinamento con il Committente.

Il Committente potrebbe decidere di avvalersi dell'Appaltatore per la comunicazione al cliente finale della data e fascia oraria di inizio dell'intervento programmato. Si richiede quindi all'Appaltatore di poter prevedere anche l'attività di stampa, imbustamento e recapito della corrispondenza verso il cliente finale, con attivazione opzionale su richiesta del Committente. In particolare il Committente dovrà fornire idonea certificazione del recapito (a titolo di esempio, mediante smarcatura del codice a barre apposto sulla busta o fotorilevazione del nominativo presente nella cassetta delle lettere).

Nel rispetto delle tempistiche di assegnazione previste ai successivi paragrafi "Fase di programmazione" e "Fase di affidamento", effettuata la comunicazione al cliente finale (a cura del Committente – salvo avvalersi dell'opzione di cui sopra - sulla base della pianificazione fornita dall'Appaltatore) nei 40 giorni precedenti al mese *m*, è facoltà dell'Appaltatore concordare, con preavviso non inferiore a tre giorni, un nuovo appuntamento con il cliente

finale, previo contatto telefonico e successiva formalizzazione nei sistemi attraverso la funzionalità Web di “GasToGo” resa disponibile dal Committente.

Si fa presente che nelle lettere di programmazione degli interventi ai clienti finali, verranno inseriti anche i riferimenti telefonici dell’Appaltatore. **A tal proposito l’Appaltatore deve dotarsi di un adeguato ed efficiente punto di contatto telefonico (Call Center), elemento fondamentale per garantire una adeguata qualità del servizio.** Qualora l’appuntamento dovesse essere ridefinito dopo la fase di affidamento di cui al paragrafo “Fase di affidamento”, unicamente a fronte di richiesta del cliente finale, l’Appaltatore potrà ripianificarlo su una nuova data previa consuntivazione dell’OdS con l’appropriato esito.

Al giorno *g-1* (*g* è il giorno programmato per l’intervento), con la fase di affidamento delle attività di cui al paragrafo “Fase di affidamento”, effettuata dall’*Unità Operativa Territoriale* con la funzionalità di cristallizzazione delle attività giornaliere, all’Appaltatore vengono assegnate, e rese visibili sull’applicativo Web di “GasToGo”, le attività da eseguire secondo il programma precedentemente definito dall’Appaltatore al netto di eventuali variazioni. Tali variazioni sono riconducibili alle seguenti tipologie:

- variazioni intervenute nel frattempo a fronte di modifiche di appuntamento effettuate direttamente dal cliente finale attraverso il sito WEB o il *Contact Center* di Toscana Energia, tali per cui l’intervento è stato riprogrammato su nuova data;
- cambi di stato della fornitura (cessazioni, morosità) tali per cui non è possibile effettuare interventi sul contatore installato;
- esecuzione di interventi a seguito di richiesta di altri servizi (esempio attivazioni su contatori con bollo metrico scaduto) o per motivi di sicurezza (intervento di Pronto Intervento) che hanno portato alla sostituzione anticipata del contatore.

Si ribadisce che, così come previsto in “Premessa” e al paragrafo “Fase di Registrazione esito intervento”, l’Appaltatore dovrà provvedere ad affidare l’attività al proprio personale attraverso l’utilizzo di I-PAD, su cui devono essere anche registrati gli esiti degli interventi subito dopo l’esecuzione.

Prima dell’inizio delle attività l’Appaltatore e l’*Unità Misura* concordano il programma di lavoro nei tempi previsti dal contratto. In tale programma vengono definiti, su base mensile (mese *m*), i Punti di Riconsegna (di seguito PdR) oggetto dell’attività da eseguire secondo modalità concordate tra le parti. Nell’esecuzione dell’attività e nei rapporti con le *Unità* del Committente, l’Appaltatore deve utilizzare “GasToGo” secondo le modalità di seguito elencate. E’ cura del Committente rendere disponibili al Fornitore tutte le informazioni necessarie per consentirgli l’utilizzo di “GasToGo”.

5.1.1 Fase di programmazione

Sulla base del programma di lavoro concordato, l'Appaltatore, almeno **50 giorni** prima dell'inizio del "*mese m*", inserisce mediante la funzionalità Web di "*GasToGo*" un Ordine di Servizio (di seguito *OdS*) per ogni *PdR* oggetto d'intervento programmato nel *mese m*, indicando la data di inizio e fine cardine corrispondente all'intervallo di tempo entro cui deve essere realizzato il lavoro (l'intervallo tra le due date non può essere maggiore di 30 giorni).

L'Appaltatore provvede ad estrarre dalla funzionalità Web di "*GasToGo*" gli *OdS* al fine di programmare i singoli interventi secondo le proprie esigenze e comunque nel rispetto delle date cardine previste nell'*OdS*.

Almeno **45 giorni** prima dell'inizio del *mese m*, l'Appaltatore deve dettagliare il programma mensile nell'applicativo Web di "*GasToGo*" indicando:

- data di esecuzione per ogni *OdS*;
- fascia oraria di esecuzione per ogni *OdS* (mattina/pomeriggio);
- eventuale sub-appaltatore (precedentemente autorizzato da Toscana Energia) a cui affiderà l'attività.

Il Committente verifica il programma mensile proposto, concordando eventuali variazioni con l'Appaltatore, che provvederà a inserirle mediante la funzionalità Web di "*GasToGo*". L'Appaltatore, una volta concordato il programma mensile con il Committente (o in assenza di risposta da parte dello stesso), provvede, **40 giorni** prima dell'inizio del mese *m*, a bloccare mediante la funzionalità Web di "*GasToGo*" il programma mensile finale (attività di "*Blocco su data*").

E' possibile programmare interventi anche in giornate feriali non lavorative e festivi.

E' cura dell'*"Unità Misura"* (salvo che non decida di avvalersi dell'opzione di cui al Par. 5.1, sulla stampa e recapito a cura dell'Appaltatore) far pervenire al Cliente Finale la comunicazione dell'appuntamento (data e fascia oraria) per l'esecuzione dell'intervento così come definito dal Fornitore. Previo accordo con l'Appaltatore sarà possibile inserire nella suddetta comunicazione la richiesta che il Cliente Finale fornisca direttamente al Fornitore informazioni utili sia per la gestione dell'appuntamento che per l'esecuzione dell'intervento (es. riferimento telefonico, contatto locale, ecc.). Sono esclusi i Clienti Finali di infrastrutture sensibili.

E' obbligo del Fornitore rispettare l'appuntamento con il Cliente Finale per l'esecuzione delle attività.

Dopo il "*Blocco su data*", la singola attività può essere modificata dall'Appaltatore mediante la dedicata funzionalità Web di modifica "*Gestione attività bloccate su data*" previo contatto telefonico con il Cliente Finale.

5.1.2 Fase di affidamento

L'assegnazione degli interventi al personale dell'Appaltatore avviene mediante la funzionalità Web di "*GasToGo*" con cadenza giornaliera, come azione conseguente alla cristallizzazione delle attività effettuata dal "*Unità Operativa Territoriale*".

Di norma, dopo le ore 16.00 del giorno precedente l'intervento programmato, l'Appaltatore può assegnare le attività ai singoli operatori mediante la funzionalità Web di "GasToGo" dispacciandoli quindi nel dispositivo "GasToGo Work".²

A valle della fase di affidamento delle attività agli operativi su "GasToGo Work", gli interventi sono direttamente visibili al singolo dipendente per quanto gli è stato assegnato.

E' facoltà dell'Unità Misura (anche mediante il supporto delle Unità Operative Territoriali) verificare, mediante la funzionalità Web di "GasToGo", la corrispondenza fra le risorse "nominative" a cui sono affidate le attività, la loro iscrizione al libro paga dell'Appaltatore e la loro effettiva presenza diretta sul campo.

5.1.3 Fase di intervento tecnico

In fase di esecuzione dell'intervento l'Appaltatore deve rispettare la data e la fascia oraria programmata ("blocco su data" impostato dall'Appaltatore stesso).

E' fatto divieto all'Appaltatore anticipare o posticipare la data e la fascia oraria programmata, se non preventivamente concordata con il Cliente Finale.

Il Committente si riserva la facoltà di annullare un intervento anche dopo le ore 16.00 del giorno lavorativo precedente a quello in cui è programmato, previa mail all'Appaltatore.

In particolare l'esecuzione dell'intervento tecnico si esplicherà mediante le seguenti fasi, di cui bisogna rispettare la sequenza:

1. verifica dell'assenza di gas all'interno dell'alloggiamento del GdM mediante strumento "esplosimetro". Nel caso di presenza di gas l'Appaltatore deve dare immediata comunicazione all'Unità Operativa Territoriale competente, per le azioni del caso;
2. verifica della corretta ubicazione fisica del contatore rispetto ai dati presenti a sistema ed eventuale rettifica della ubicazione;
3. verifica del corretto indirizzo fisico di fornitura rispetto all'indirizzo presente a sistema ed eventuale rilevazione dell'indirizzo corretto;
4. controllo della corrispondenza tra la matricola del contatore indicata nell'attività affidata e quella presente sul contatore da rimuovere, rilevando le caratteristiche del contatore (calibro, marca, modello, classe, anno di costruzione, matricola) e verificando la corrispondenza con i dati risultanti sull'OdS. Se i dati matricolari non sono congruenti, l'OdS deve essere chiuso con esito negativo e non si procede alla rimozione del contatore;

² Qualora, per indisponibilità dei sistemi informativi, non sia possibile assegnare le attività con modalità informatiche l'Appaltatore deve procedere a stampare i bollettini cartacei mediante la funzionalità Web di "GasToGo", al fine di assegnare manualmente le attività da eseguire.

5. accertamento dell'integrità dei sigilli, dell'integrità del contatore esistente e il funzionamento dello stesso. Qualora si rilevassero problematiche in tal senso, si procede al rilievo fotografico dell'anomalia. In questo caso il contatore viene definito guasto e non si procede nell'attività;
6. verifica dei requisiti di idoneità della postazione del contatore (vedi *Allegati "Requisiti di idoneità GdM e postazione di contatori ubicati all'interno di locali" e "Sigillatura gruppi di misura"*);
7. rilievo e registrazione del segnante del contatore da rimuovere;
8. chiusura della valvola posta a monte del contatore;
9. esecuzione della foto del contatore prima dell'intervento (contatore da rimuovere) dalla quale si evincano la matricola ed il segnante (possibilmente in un'unica fotografia leggibile). La foto deve avere la data impressa sulla stessa;
10. sostituzione del contatore esistente con uno nuovo di pari portata, installando eventualmente l'adattatore e/o eccentrici;
11. apertura della valvola di intercettazione posta a monte del contatore;
12. esecuzione della prova di tenuta del contatore con soluzione tensioattiva accertando anche la corretta tenuta di tutte le connessioni interessate dall'attività;
13. assistenza al Cliente Finale nello spurgo dell'impianto interno, tramite l'accensione delle apparecchiature di utilizzo fino alla stabilizzazione delle fiamme;
14. apposizione sul gruppo di misura del contatore di apposito sigillo di sicurezza di idoneo colore come riportato dalle "DISPOSIZIONI INTEGRATIVE PER MONTAGGIO SIGILLI DI SICUREZZA" edizione luglio 2013;
15. esecuzione della foto del contatore dopo l'intervento (contatore di nuova colloca) dalla quale si evincano la matricola ed il segnante (possibilmente in un'unica fotografia). La foto deve avere la data impressa sulla stessa;
16. ritiro del contatore rimosso avendo cura di sigillare i bocchettoni con l'apposizione degli appositi tappi seguendo comunque le indicazioni riportate ai punti precedenti;
17. apposizione sulla valvola di intercettazione del gruppo di misura, mediante fascetta di plastica, dell'apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante;
18. registrazione dell'esito dell'intervento secondo le modalità del paragrafo successivo.

Nelle casistiche ai punti 4, 5 e 6 sopra indicate, al verificarsi delle seguenti condizioni:

- mancanza di sigilli e/o manomissione del contatore;
- non corrispondenza tra la matricola indicata nell'attività affidata e quella del contatore;

- non idoneità della postazione di contatori ubicati all'interno di locali;

l'Appaltatore deve contattare immediatamente l'Unità Operativa Territoriale competente, che provvede a dare indicazioni sulla prosecuzione dell'attività.

Toscana Energia si riserva di applicare specifiche sanzioni in casi di accertate informazioni non veritiere o non conformi rispetto al relativo materiale fotografico.

Solamente in casi eccezionali, quale maltempo sopraggiunto di entità tale da impedire materialmente il completamento dell'attività, è ammesso che l'intervento sia sospeso. In questo caso:

- il PdR deve essere lasciato in completa sicurezza;
- la fornitura di gas deve essere lasciata nelle condizioni preesistenti l'inizio dell'intervento;
- l'intervento dovrà essere necessariamente terminato il giorno successivo.

Nell'Allegato "*Piano di Sicurezza e Coordinamento*" sono elencate:

- Le principali fasi lavorative riguardante in particolare l'installazione/rimozione GdM;
- Le principali attrezzature che potrebbero essere utilizzate;
- I pericoli che il personale potrebbe incontrare durante l'attività di sostituzione GdM;
- I principali DPI e mezzi di sicurezza.

5.1.4 Fase di Registrazione esito intervento

Effettuato l'intervento tecnico o in fase di esecuzione dello stesso direttamente in campo, si procede ad effettuare la registrazione dell'esito dell'intervento mediante digitazione, sui sistemi informatici, dei dati rilevati. In caso di indisponibilità di questi ultimi deve essere compilato in modo preciso ed esaustivo il bollettino cartaceo di lavoro.

L'Appaltatore inserisce sui sistemi (mediante la funzionalità *Web* di "*GasToGo*" o l'app "*GasToGo Work*") i dati tecnici di intervento.

In caso di indisponibilità temporanea di "*GasToGo Work*" l'attività viene svolta in campo con "*OdS cartacee*". In fase di registrazione nei sistemi dell'intervento, l'Appaltatore dovrà quindi procedere ad utilizzare tali documenti, debitamente compilati e con la relativa documentazione fotografica, che dovranno essere poi allegati alla pratica mediante l'esitazione attraverso la funzionalità *Web* di "*GasToGo*".

5.1.4.1 Intervento tecnico con esito positivo

Se l'intervento ha avuto esito positivo va esitato a sistema in *"GasToGo Work"* o mediante l'applicazione web di *"GasToGo"* (di seguito *"GasToGo"*) con l'appropriato esito di "eseguito positivo" di cui al paragrafo 3.1 Sostituzione contatori (Servizio S-AI-022).

L'esito deve essere registrato sul sistema informatico *"GasToGo"* subito dopo l'esecuzione delle attività e comunque non oltre le ore 14:00 del giorno lavorativo successivo a quello di esecuzione, con il dettaglio delle registrazioni richieste:

- conferma/modifica della corretta ubicazione fisica del contatore rispetto ai dati presenti a sistema;
- conferma/modifica del corretto indirizzo fisico di fornitura rispetto all'indirizzo presente a sistema;
- data esecuzione;
- esito positivo;
- segnante;
- foto.

5.1.4.2 Intervento tecnico con esito negativo

Qualora l'intervento non dovesse essere eseguibile per inaccessibilità del contatore, occorrerà:

- rilevare e registrare l'ubicazione del contatore, utilizzando la tabella fornita dal Committente;

L'appaltatore, in ogni caso, inserisce a sistema in *"GasToGo"* l'appropriato esito di "eseguito negativo".

Qualora il cliente sia assente deve essere rilasciato "Avviso di avvenuta visita".

L'esito deve essere registrato sul sistema informatico *"GasToGo"* subito dopo l'esecuzione delle attività e comunque non oltre le ore 18:00 del giorno di esecuzione dell'intervento, con il dettaglio delle registrazioni richieste:

- conferma/modifica della corretta ubicazione fisica del contatore rispetto ai dati presenti a sistema;
- conferma/modifica del corretto indirizzo fisico di fornitura rispetto all'indirizzo presente a sistema;
- data esecuzione;

- esito negativo.
- foto comprovante la presenza sul luogo di intervento nella fascia oraria prestabilita.

Qualora il cliente finale si opponga all'attività di sostituzione, l'OdS dovrà essere consuntivato con l'esito negativo 126R "ACCESSO IMPEDITO".

Qualora invece l'intervento abbia avuto esito negativo per cause tecniche (ad esempio "codoli ossidati", ecc...) si richiede all'Appaltatore l'utilizzo di esiti appropriati e la documentazione fotografica e scritta della reale motivazione di impedimento.

A tal proposito si riepilogano di seguito una serie di esiti da utilizzare nelle varie situazioni:

CODICE ESITO	DESCRIZIONE ESITO	Note
101R	CLIENTE ASSENTE	non è presente il cliente
146R	CLIENTE SCOSCIUTO	non si individua il PDR
124R	IMPIANTO INACCESSIBILE	impedimento temporaneo
126R	ACCESSO IMPEDITO	cliente rifiuta accesso
111D	OCCORRE CAMBIO MENSOLA/DIMA	ossidazione o altro motivo
153R	OCCORRE ALTRO INTERVENTO TECNICO	nicchia non adeguata o posizione non idonea

A fronte di esito negativo, il Committente riconoscerà all'Appaltatore un importo economico esclusivamente nei casi dovuti a cause tecniche (esiti 111D e 153R), e solo se debitamente ed adeguatamente documentate.

5.1.4.3 Interventi non esitati

Qualora l'Appaltatore non inserisca l'esito entro le ore 14:00 del giorno lavorativo successivo a quello di esecuzione o le ore 18:00 del giorno stesso nel caso di esito negativo, deve avvisare tempestivamente il Committente dando evidenza delle cause di impedimento all'esitazione.

La mancata esitazione, nei tempi indicati, equivale ad intervento non eseguito.