Destinatario:.....
Società/Funzione Nominativo

COPIA CONTROLLATA:**SI**
LIVELLO DI PROTEZIONE:**USO INTERNO**

REV.	DATA	PREPARATA	VERIFICATA	AUTORIZZATA	DESCRIZIONE
00	31/03/14	Responsabile Normative Gas (M. Cantignano)	Incaricato del Rapp. Direzione (T. Ferrofino)	Responsabile Qualità (M. Scavarda)	Prima edizione. Modalità di verifica del contatore gas su richiesta del Cliente Finale o della Società di Vendita.
01	03/04/14				
02					
03					

INDICE

1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE 3

2. RIFERIMENTI 3

3. DEFINIZIONI 3

4. RESPONSABILITÀ 4

5. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ 4

5.1. DEFINIZIONE DEI COSTI DI VERIFICA 4
5.2. ESECUZIONE DI UNA VERIFICA RICHIESTA DAL CLIENTE O DALLA SOCIETÀ DI VENDITA 4
5.2.1. Considerazioni preliminari 4
5.2.2. Sopralluogo a fronte della richiesta di verifica 5
5.2.3. Esecuzione dell'intervento di verifica presso laboratorio 5
5.3. SOSTITUZIONE PROGRAMMATA DI CONTATORI 7
5.4. PAGAMENTO DI INDENNIZZI AUTOMATICI 7

6. MODULI UTILIZZATI 8

1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

Definire come AEG Reti programma e realizza gli interventi inerenti l'esecuzione della verifica di un contatore gas a fronte di una richiesta inoltrata dal cliente finale per il tramite della sua Società di Vendita.

2. RIFERIMENTI

- Procedura: PO-09-03 - Esecuzione di interventi sulla rete di distribuzione gas
- Istruzioni
  - IO-09-13 – Rimozione contatore gas
  - IO-09-14 – Ricostruzione dei consumi di gas a seguito di verifica contatore
- UNI 11003 – Contatori di gas con pressione di misura non maggiore di 0,07 bar – Criteri di verifica
- Delibera AEEG 572 / 2013 Approvazione delle disposizioni in tema di ricostruzione dei consumi di gas naturale a seguito di accertato malfunzionamento del gruppo di misura
- Delibera AEEG 574 / 2013 Regolazione della Qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019

3. DEFINIZIONI

- **Cliente finale:**
  E' il consumatore che acquista gas per uso proprio.

- **Conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura:**
  E' l'accettazione da parte del cliente finale degli eventuali oneri previsti dall'impresa distributrice per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica e metrologica vigente;

- **Gruppo di misura, o misuratore (contatore):**
  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; è comprensivo di un eventuale correttore dei volumi misurati

- **Laboratorio:**
  Ai fine della presente istruzione è l'ente che dispone dei requisiti richiesti dalla Norma UNI 11003.

- **Livello specifico di qualità:**
  Livello di qualità, riferito alla singola prestazione, da garantire al richiedente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici.

- **Percentuale di errore determinato:**
  E' il valore percentuale dell'errore determinato in sede di verifica del gruppo misura.

- **Percentuale di errore riconosciuto:**
  E' il valore percentuale dell'errore nella misura del gas riconosciuto dall'impresa distributrice.

- **Rapporto di prova:**
  E' la documentazione nella quale vengono riportati i dati ed i risultati delle prove effettuate; tale documentazione può essere realizzata anche su supporto informatico.

- **Verifica del gruppo di misura:**
  Attività finalizzata a verificare il funzionamento del gruppo di misura in conformità alla normativa tecnica e metrologica vigente.

4. RESPONSABILITÀ

Al **Responsabile Distribuzione Gas** compete:

- la responsabilità sulla programmazione degli interventi sulla rete;
- la verifica della corretta esecuzione degli interventi;

Al **Capo Squadra Distribuzione Gas** compete:

- la responsabilità sulla programmazione degli interventi sulla rete;
- la verifica della disponibilità e della adeguatezza della documentazione tecnica e di quanto necessario alla conduzione dell'intervento;
- il controllo e l'attestazione della corretta esecuzione degli interventi.

5. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ

5.1. Definizione dei costi di verifica

Con frequenza annuale il Responsabile dell'Ufficio Codice di Rete e Normative Gas determina i costi di verifica applicabili al cliente nel caso la verifica richiesta accerti il corretto funzionamento del contatore. I costi sono individuati analiticamente, per tipologia di utenza e sia per il caso di verifica effettuata presso il cliente che presso un laboratorio qualificato.

Il *Prospetto riassuntivo dei costi di verifica* deve essere approvato dal Presidente. Una volta approvato il prospetto viene reso disponibile sul sito web di AEG Reti.

5.2. Esecuzione di una verifica richiesta dal Cliente o dalla Società di Vendita

5.2.1. Considerazioni preliminari

Ai sensi della Delibera AEEG 574/13, la Società di Vendita informa preventivamente il Cliente, attendendone il consenso (acquisizione della conferma della richiesta di verifica), in merito alla metodologia di verifica possibile, ai sensi della normativa metrologica vigente, nonché dei costi che gli saranno addebitati nel caso si riscontrasse il regolare funzionamento del contatore.

Ai sensi della normativa metrologica vigente, la verifica dei contatori viene eseguita in laboratorio in presenza del Cliente se da questi richiesto.

A fronte di valutazioni di opportunità, AEG Reti ha deciso di effettuare la verifica dei contatori tramite laboratorio anche quando la verifica è possibile in loco. I relativi costi, ove previsto, saranno comunque quelli definiti per la verifica in loco.

Il contatore non potrà essere sottoposto alla verifica qualora vengano riscontrate anomalie come indicate nella normativa metrologica vigente, quali ad esempio la manomissione del contatore, mancanza del sigillo legale, ecc.

L'attività di verifica è assolta mediante l'invio/ricezione delle comunicazioni, tra gli enti/funzioni interessate, a mezzo e-mail certificata come previsto nell'Allegato A della Delibera n. 294/06 (i canali alternativi fax e posta sono previsti solo nel caso in cui si verifichi un disservizio nei sistemi telematici superiore a 12 ore) con un modulo Fac-simile *Richiesta Verifica Contatore Gas*).

5.2.2. *Sopralluogo a fronte della richiesta di verifica*

Il diagramma di flusso *Gestione Richiesta di Verifica Contatore* riportato in allegato sintetizza le modalità operative attuate per la gestione di una richiesta di verifica contatore. Di seguito sono riportate note esplicative sui passi più significativi del diagramma.

Passi 1 – 3: Arrivo della *Richiesta di verifica*

AEG Reti riceve la richiesta dalla Società di Vendita (via PEC o altro). A fronte della richiesta viene generata una richiesta interna (Ordine di Lavoro - ODL) per l'effettuazione di un sopralluogo volto a verificare la fattibilità tecnica della verifica.

Passo 4: Definizione di data e ora per il sopralluogo alla presenza del Cliente

Il sopralluogo deve svolgersi in presenza del cliente (o di suo incaricato) in quanto questi deve fornire informazioni sugli apparecchi che utilizzano il gas. La richiesta ricevuta dalla Società di Vendita può riportare gli estremi di un appuntamento proposto dal cliente. Nel caso non sia precisato, il Responsabile Distribuzione Gas o suo incaricato deve contattare il Cliente per concordare la data e ora per l'esecuzione del sopralluogo.

Passo 5: Sopralluogo per la verifica di fattibilità

L'addetto incaricato opera secondo quanto prescritto dall'istruzione IO-09-13. L'esito del sopralluogo è registrato sul documento *Verbale di sopralluogo per verifica contatore gas*: Copia del verbale è consegnata al cliente (o a suo incaricato) al momento del sopralluogo.

Passo 6: Comunicazioni alla Società di Vendita

Sulla base del *Verbale di sopralluogo per verifica contatore gas* l'ufficio Amministrazione Controllo di Gestione elabora la formale risposta per il cliente, comprensiva dell'indicazione della scelta di AEG Reti di effettuare la verifica presso un laboratorio (quando già non richiesta dal cliente).

Il documento, con allegato il *Verbale di sopralluogo per verifica contatore gas* viene trasmesso alla Società di vendita. Il documento riporta l'indicazione che verranno applicati i costi come pubblicizzati sul sito web si AEG Reti Distribuzione..

5.2.3. *Esecuzione dell'intervento di verifica presso laboratorio*

Il diagramma di flusso *Gestione Conferma di Richiesta di Verifica Contatore* riportato in allegato sintetizza le modalità operative attuate per la gestione dell'intervento di verifica del

contatore, e delle attività conseguenti in funzione dell'esito della verifica. Di seguito sono riportate note esplicative sui passi più significativi del diagramma.

Passi 1 – 3: *Conferma della richiesta di verifica* inoltrata dalla Società di Vendita

AEG Reti deve ricevere questo documento dalla Società di Vendita per poter procedere con l'esecuzione dell'intervento. Il tempo per l'effettuazione della verifica decorre a partire dalla data di ricevimento di questo documento. L'Ordine di Lavoro (ODL) generato per l'effettuazione dell'intervento indica la scadenza per l'effettuazione dell'intervento facendo riferimento a questa data.

Passo 4: Definizione dell'appuntamento con il CLiente

L'ODL deve riportare gli estremi dell'appuntamento fissato dal Cliente all'atto dell'inoltro della richiesta, oppure specificare la richiesta del cliente per un appuntamento su sua indicazione (appuntamento posticipato). Nel secondo caso, il Responsabile Distribuzione Gas o suo incaricato deve contattare il Cliente per ricevere la sua richiesta e concordare l'appuntamento posticipato. La data concordata come appuntamento posticipato costituisce la nuova scadenza per l'effettuazione dell'intervento.

Passo 5 - 6: Rimozione del contatore da verificare e sua sostituzione con uno nuovo

AEG Reti effettua la verifica presso un laboratorio. A seguito del ricevimento della *Conferma della richiesta di verifica* l'Ufficio Amministrazione Controllo di Gestione deve inviare alla Società di Vendita apposita *Comunicazione alla Società di Vendita* contenente le informazioni previste dalla normativa vigente (Del. AEEG 574/2013 Art. 46.4).

L'addetto incaricato effettua l'intervento secondo quanto prescritto dall'istruzione IO-09-13. L'esito della rimozione e sostituzione del contatore è registrato sul documento *Sostituzione Misuratore Gas*: Nel corso dell'intervento l'Addetto fa sottoscrivere al cliente i documenti *Verifica contatore gas presso laboratorio* e *Liberatoria per rimozione sigilli metrici*, necessari per l'invio del contatore al laboratorio. Copia dei documenti è consegnata al cliente (o al suo incaricato) al momento dell'intervento. I documenti sopra citati devono essere conservati per un periodo di almeno 5 anni.

Passi 7 – 9: Esecuzione della verifica

Distribuzione Gas predispone il documento *Richiesta di Verifica a Laboratorio* a cui viene allegata la documentazione tecnica e autorizzativa raccolta (moduli *Verifica Contatore Gas Presso Laboratorio, Liberatoria per rimozione Sigilli Metrici, Sostituzione Misuratori Gas*) e dispone per l'invio del contatore al laboratorio prescelto. La documentazione citata viene anticipata al laboratorio con invio via e-mail certificata o via fax (se non disponibile l'e-mail certificata).

L'Addetto al Magazzino provvede alla spedizione al laboratorio del contatore e della documentazione allegata registrando l'operazione sul sistema informativo aziendale.

Distribuzione Gas provvede a comunicare alla Società di Vendita (per il tramite di Amministrazione Controllo di Gestion) via e-mail certificata l'esito della verifica (documento *Resoconto della verifica*) allegando copia della documentazione ricevuta dal laboratorio (riferimento: Passo 14 del diagramma di flusso). Provvede inoltre a registrare sul sistema informativo aziendale l'evasione della richiesta di verifica del cliente (esito della verifica, data

di ricevimento dell'esito da parte dei laboratorio, data di comunicazione dell'esito alla Società di Vendita).

Quando la verifica è stata eseguita senza contraddittorio, al termine della verifica il contatore deve essere conservato in magazzino, a disposizione di ulteriori verifiche richieste dal cliente, per almeno 90gg solari successivi alla data di verifica. Quanto detto non vale se il contatore viene reinstallato presso il cliente. Il *Resoconto della verifica* e la documentazione correlata deve essere conservato per un periodo di almeno 5 anni.

Passi 10 – 13: Azioni conseguenti l'esito della verifica

Sia la valutazione dei costi da addebitare al cliente (caso di contatore risultato conforme) sia il ricalcolo dei consumi (caso di contatore risultato non conforme) sono di responsabilità del Responsabile Distribuzione Gas con il supporto dell'Ufficio Amministrazione e dell'Ufficio Codice di Rete e Normative Gas per gli aspetti di competenza specifica. Per il ricalcolo dei consumi in caso di contatore risultato non conforme, fare riferimento all'istruzione IO-09-14.

Sulla base dei dati forniti, l'Amministrazione emette i relativi documenti contabili (fatture, note di variazione) verso la Società di Vendita.

5.3. Sostituzione programmata di contatori

Nel caso in cui AEG Reti ritenga di procedere, nell'ambito delle attività di manutenzione della rete di distribuzione gas, alla sostituzione programmata di contatori (sostituzioni cioè non effettuate in conseguenza di esiti del pronto intervento o di richieste di verifica), l'Ufficio Distribuzione Gas:

1.definisce l'elenco dei contatori da sostituire;

2.con un preavviso di almeno 15gg lavorativi, invia una *Comunicazione di preavviso di sostituzione* al cliente informandolo del suo diritto a richiedere, tramite la Società di Vendita, la verifica del contatore entro 15gg solari dalla data di sostituzione;

3.garantisce la corretta conservazione del contatore per i 45gg solari successivi alla data di sostituzione.

Nel caso in cui il cliente la richieda, la sostituzione e verifica del contatore verrà attuata secondo quanto descritto alla Sezione 5.2.3.

All'atto della sostituzione, nel caso in cui il cliente non richieda la verifica, AEG Reti non conserva il contatore sostituito e sul verbale di *Sostituzione Misuratore Gas* viene riportato che il cliente ha rinunciato alla verifica del contatore.

5.4. Pagamento di indennizzi automatici

L'Amministrazione verifica semestralmente lo stato di evasione delle richieste di verifica del contatore per accertare se vi siano:

- richieste per cui è stato superato il tempo massimo per l'invio della risposta al cliente
- richieste per cui non è stata rispettata la fascia di puntualità in caso di appuntamento

In questi casi l'Amministrazione verifica se sussistono le condizioni per la corresponsione dell'indennizzo automatico al cliente, nel qual caso provvede al pagamento dell'indennizzo alla Società di Vendita, responsabile di girarlo al cliente..

I casi in cui tali condizioni non sussistano sulla base dei requisiti dell'AEEG (riferimento Del. 574/2013 Art. 60) devono essere documentati.

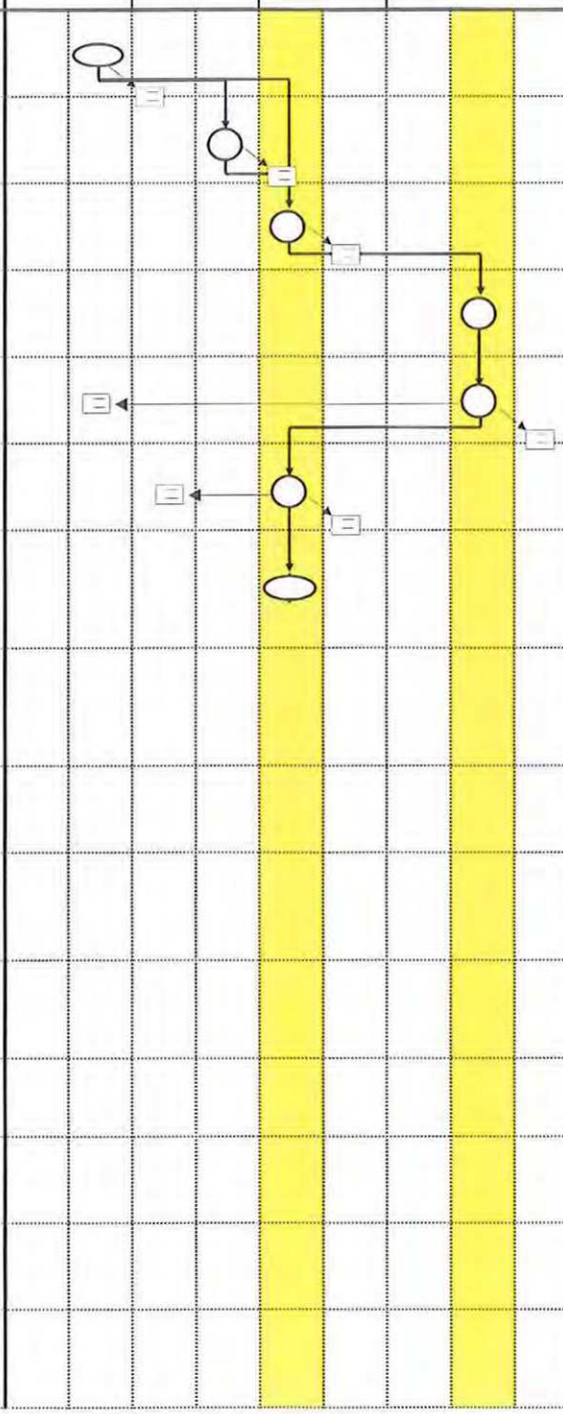
6. MODULI UTILIZZATI

CODICE	DOCUMENTO
MR-09-24	*Verbale di sopralluogo per verifica contatore gas*
	Comunicazione alla Società di Vendita (comunicazione inviata da AEG Reti alla Società di Vendita per comunicare la sostituzione e l'invio in laboratorio del contatore)
	Conferma di richiesta di verifica (inviata dalla Società di Vendita ad AEG Reti per autorizzare la richiesta di verifica del contatore o di verifica della pressione fatta pervenire dal cliente)
MR-09-25	*Verbale di Sostituzione misuratori gas*
MR-09-26	*Verifica contatore gas presso laboratorio* (per informare e richiedere accettzione da parte del cliente dell'invio del contatore a un laboratorio)
MR-09-27	*Liberatoria per rimozione sigilli metrici*
MR-09-28	*Richiesta di verifica contatore gas a laboratorio* (comunicazioni di AEG Reti al Laboratorio incaricato per la verifica del contatore)
	Resoconto della verifica del contatore (documentazione rilasciata dal Laboratorio incaricato, corredata della documentazione attestante l'esito della verifica, eventualmente rilasciata da un laboratorio qualificato)
MR-09-29	*Comunicazione di preavviso di sostituzione*(inviata al cliente prima della sostituzione programmata del contatore)

DIAGRAMMA DI FLUSSO

LEGENDA
INIZIO E FINE
OPERAZIONE
ANALISI
ATTESA
DOCUMENTI
INVIO AD ALTRA PROCEDURA

OGGETTO	Data
Verifica contatore gas: Gestione Richiesta Verifica Contatore (Del. AEEG 120/08; Art.41)	02/05/2013
	PREPARATORE: V. Birindelli



	ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ: Cliente	Società di Vendita	AEG Reti: Amminis.	AEG Reti: Distribuzione Gas	Laboratori Qualificati UNI 11003	NOTE
1	Attivazione procedura: Inoltro richiesta da parte del cliente						La *Richiesta di Verifica* deve essere sempre confermata dalla Società di Vendita per poter essere eseguita
2	Inoltra la *Richiesta di Verifica*						La *Richiesta di Verifica* attesta la volontà del cliente di effettuare la verifica in loco o presso laboratorio
3	Emette la richiesta interna per il sopralluogo ai fini della verifica di fattibilità						L'emissione della richiesta interna ne permette la programmazione operativa
4	Verifica la data richiesta per il sopralluogo oppure concorda la data col cliente						Nel caso la richiesta arrivi senza una data fissata, Distr. Gas contatta il cliente e concorda l'appuntamento
5	Effettua il sopralluogo per verificare la fattibilità tecnica della verifica (IO-09-13)						Il *Verbale di sopralluogo per verifica contatore gas* indica se la verifica è fattibile, in loco o no (copia al cliente)
6	Notifica alla Società di Vendita l'esito della verifca di fattibilità						La comunicazione comprende il Verbale di sopralluogo per verifica contatore gas.
7							Fine della procedura