

**DISCIPLINARE TECNICO  
PER ATTIVITA' AL PUNTO DI RICONSEGNA**

## Indice

1.	PREMESSA.....	4
2.	DEFINIZIONI .....	7
3.	ELENCO ATTIVITA' DA ASSEGNARE.....	7
3.1	Posa contatori e attivazione della fornitura (Servizio S-PR-001, S-PR-051).....	8
3.1.1	Contatore configurato da remoto .....	9
3.1.2	Contatore parzialmente configurato .....	9
3.2	Attivazione della fornitura (Servizio S-PR-003, S-PR-053) .....	10
3.3	Cessazione della fornitura (Servizio S-PR-004) .....	11
3.4	Apertura tecnica contatore (Servizio S-PR-013, S-PR-019, S-PR-022, S-AI-005) .....	11
3.5	Chiusura tecnica contatore (Servizio S-PR-018, S-PR-020, S-AI-006, S-AI-010, S-AI-019, S-AI-028) .....	12
3.6	Sostituzione contatori (Servizio S-PR-007, S-AI-021, S-AI-023).....	13
3.6.1.1	Contatore configurato da remoto .....	15
3.6.1.2	Contatore parzialmente configurato.....	16
3.7	Sostituzione MASSIVA contatori (Servizio S-AI-022, S-AI-024).....	16
3.7.1	Attività informativa al Cliente finale .....	16
3.7.2	Esecuzione sostituzione dopo attività informativa con Cliente che rinuncia alla verifica 17	
3.7.3	Esecuzione sostituzione dopo attività informativa con Cliente che non rinuncia alla verifica 17	
3.8	Voltura con appuntamento (Servizio S-PR-011).....	18
3.9	Letture contatori e convertitori (Servizio S-PR-012, S-VT-002, S-VT-004).....	19
3.10	Letture contatori e convertitori senza appuntamento (Servizio S-LT-001, S-LT-002, S- LT-003, S-VT-001, S-VT-003).....	20
3.11	Servizio raccolta dati (Servizio S-AI-030) .....	21
3.12	Ispezione su contatori con Add-On non funzionanti (Servizio S-AI-031) .....	21
3.13	Sospensione semplice del servizio per morosità (Servizio S-MR-001) .....	22
3.14	Riapertura a seguito sospensione per morosità (Servizio S-MR-002).....	23
3.15	Riapertura a seguito switch dopo sospensione per morosità (Servizio S-MR-003) .....	23
3.16	Cessazione del servizio per morosità con ufficiale giudiziario (Servizio S-MR-016) ....	24
3.17	Interruzione della fornitura (Servizio S-MR-051, S-MR-053).....	25
3.18	Sopralluogo tecnico interruzione (Servizio M-SL-053) .....	26
3.19	Sopralluogo per nuovo impianto, annullamento impianto e modifica impianto (Servizio S-PV-001, S-PV-002, S-PV-003, S-PV-004) .....	27
4.	MOVIMENTAZIONE DEI CONTATORI .....	28
5.	MODALITA' DI ASSEGNAZIONE DELLE ATTIVITA'.....	29
5.1	Assegnazioni di lungo periodo .....	30
5.1.1	Fase di programmazione.....	30
5.1.2	Fase di affidamento.....	31
5.1.3	Fase di intervento tecnico .....	32
5.1.4	Fase di Registrazione esito intervento .....	33
5.1.4.1	Intervento tecnico con esito positivo .....	33
5.1.4.2	Intervento tecnico con esito negativo.....	34
5.1.4.3	Interventi non esitati.....	35

5.2	Assegnazioni di medio periodo .....	35
5.2.1	Fase di programmazione.....	36
5.2.2	Fase di affidamento.....	36
5.2.3	Fase di intervento tecnico .....	37
5.2.4	Fase di Registrazione esito intervento .....	39
5.2.4.1	Intervento tecnico con esito positivo .....	39
5.2.4.2	Intervento tecnico con esito negativo.....	39
5.2.4.3	Interventi non esitati.....	40
5.3	Assegnazioni di breve periodo .....	40
5.3.1	Fase di programmazione.....	41
5.3.2	Fase di affidamento.....	41
5.3.3	Fase di intervento tecnico .....	41
5.3.4	Fase di Registrazione esito intervento .....	43
5.3.4.1	Intervento tecnico con esito positivo .....	43
5.3.4.2	Intervento tecnico con esito negativo.....	44
5.3.4.3	Interventi non esitati.....	45
5.4	Assegnazione “Sospensione semplice del servizio per morosità (Servizio S-MR-001)” ..	45
5.4.1	Fase di programmazione.....	45
5.4.2	Fase di affidamento.....	46
5.4.3	Fase di intervento tecnico .....	46
5.4.4	Fase di Registrazione esito intervento .....	50
5.4.4.1	Intervento tecnico con esito positivo .....	50
5.4.4.2	Intervento tecnico con esito negativo.....	51
5.4.4.3	Interventi non esitati.....	52
5.5	Assegnazione “Interruzione della fornitura (limitatamente al Servizio S-MR-051)” .....	53
5.5.1	Fase di affidamento.....	53
5.5.2	Fase di intervento tecnico .....	54
5.5.3	Fase di Registrazione esito intervento .....	55
5.5.3.1	Intervento tecnico con esito positivo .....	55
5.5.3.2	Intervento tecnico con esito negativo.....	56
5.5.3.3	Interventi non esitati.....	56
5.6	Assegnazione di “Sostituzione MASSIVA dei contatori” .....	56
5.6.1	Fase di programmazione.....	58
5.6.2	Fase di affidamento.....	59
5.6.3	Fase di intervento tecnico .....	60
5.6.4	Fase di Registrazione esito intervento .....	62
5.6.4.1	Intervento tecnico con esito positivo .....	63
5.6.4.2	Intervento tecnico con esito negativo.....	63
5.6.4.3	Interventi non esitati.....	64

## 1. PREMESSA

Il presente Disciplinare prescrive le modalità di effettuazione delle prestazioni tecniche poste in appalto che l'Appaltatore deve fornire ad Italgas, di seguito indicata come *“unità operativa di Distretto”*, presso i Punti di Riconsegna (nel seguito *PdR*), e annulla e sostituisce il paragrafo 6.4 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.

Per l'esecuzione degli interventi regolati dalla *“Regolazione della qualità dei servizi di Distribuzione e Misura del gas”* (RQDG) e dal *“Testo integrato morosità gas”* (TIMG), emessi dall'AEEGSI, il Committente, in accordo con l'Appaltatore, fissa una programmazione degli interventi da rendere visibile alla Società di Vendita che richiede il servizio. L'Appaltatore deve rispettare la programmazione prevista, pena l'addebito dell'indennizzo previsto o degli eventuali oneri sopravvenuti causati da un non rispetto della programmazione.

Le prestazioni descritte si intendono comprensive di:

- tutte le attività, i materiali ed i mezzi d'opera necessari per l'esecuzione delle opere da parte dell'Appaltatore, tranne:
  - le pinze punzonatrici, che saranno messe a disposizione dal Committente;
  - i dispositivi antimanomissione (se non espressamente richiesto da Committente con apposito articolo contrattuale);
- oneri inerenti la registrazione nei sistemi informativi messi a disposizione dal Committente nonché l'eventuale compilazione di tutti i documenti richiesti dall'*“unità operativa di Distretto”*<sup>1</sup> del Committente (bollettini lavori, Ordini di Servizio, schema degli impianti da sezionare, ecc.), gli eventuali 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 dall'*“unità operativa di Distretto”* (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.

L'*“unità operativa di Distretto del Committente”* assegna le attività all'Appaltatore, con le modalità previste al paragrafo *“MODALITA' DI ASSEGNAZIONE DELLE ATTIVITA'”*. L'Appaltatore assegna le attività ai propri operatori.

---

<sup>1</sup> Per i Distretti si intende il Centro Operativo; per Distribuzione Gas Roma i *“Centri Operativi”*, l'unità *“Impianti”*, l'unità *“Sostituzione e Potenziamento Rete”* o l'unità *“Pronto Intervento e Ricerca Dispersioni”*.

L'Appaltatore deve consuntivare ( o "esitare") gli interventi direttamente dal campo mediante l'utilizzo di un dispositivo I-Pad di sua proprietà. A tal fine, prima dell'inizio delle attività l'Appaltatore deve richiedere all'"unità operativa di Distretto" 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 digitare 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, inoltre, deve provvedere a posizionare sul rubinetto in entrata del contatore, se non già presente, l'apposito cartellino plastificato con il codice identificativo del *PdR* indicato del Committente. E' onere dell'Appaltatore plastificare il cartellino identificativo del *PdR*.

L'attività si ritiene conclusa solo se l'Appaltatore ha effettuato nei sistemi informativi, nei tempi previsti, anche la registrazione dei dati e delle informazioni dell'intervento.

L'Appaltatore deve svolgere tutte le attività assegnate, rispettando rigorosamente la programmazione definita con l'"unità operativa di Distretto".

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.

E' onere dell'"unità operativa di Distretto", nei casi ove previsto (esempio "Sostituzione contatori"), informare, con adeguato anticipo, il cliente finale dell'esecuzione delle attività.

E' inoltre onere dell'"unità operativa di Distretto" acquisire eventuali autorizzazioni per l'accesso a strutture sensibili (es. Ospedali, Ministeri, Uffici Pubblici, strutture militari, ambasciate, ecc.), fissare l'appuntamento per l'esecuzione delle attività e gestire eventuali successive variazioni dandone tempestiva comunicazione all'Appaltatore.

E' onere dell'Appaltatore inserire i suddetti appuntamenti nel proprio programma di lavoro ed eseguire le attività nel rispetto degli stessi.

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

Le prestazioni riconosciute all'Appaltatore vengono contabilizzate in funzione dell'esito positivo o negativo della singola attività secondo quanto stabilito nell'elenco prezzi di riferimento previsto nel contratto stipulato fra le parti.

E' oggetto di contabilizzazione ogni singola attività assegnata in "GasToGo".

Per talune attività possono essere previsti dei premi di risultato. A tal fine le modalità di cui al paragrafo "MODALITA' DI ASSEGNAZIONE DELLE ATTIVITA'" possono subire variazioni al fine di fissare i termini di penalità o di riconoscimento del premio.

Fanno parte integrante del presente disciplinare gli allegati:

- Cartellino identificativo del PdR
- Requisiti di idoneità della postazione di contatori ubicati all'interno di locali;
- Sigillatura gruppi di misura;
- Avviso di irregolarità;
- Necessità di adeguamento gruppo di misura;
- Modalità di esecuzione prova di tenuta gruppi di misura;
- Scheda Tecnica STV 2945300 Appendice 1 "Guarnizioni di gomma sintetica";
- Foglio di istruzioni per dispositivo anti manomissione;
- Prescrizioni di sicurezza per le attività operative – Rete gas – Sospensione fornitura
- Modello di schizzo tecnico
- Istruzioni posa e attivazione contatori integrati;
- Avviso per apertura contatori clienti assenti;
- Modulo per l'autorizzazione accesso e disponibilità aree per intervento di disalimentazione su tubazione gas;
- Verbale di sostituzione del contatore;
- Operazioni preliminari alla rimozione del contatore;
- Modulo di verbale di rimozione contatore gas per verifica presso Laboratorio;
- Modulo per verifica contatore;
- Manuale lettura contatori integrati;

- Manuale lettura convertitori;
- Tabella pesi contatori;
- Prescrizioni di sicurezza per le attività operative di sostituzione contatori.

## 2. DEFINIZIONI

**Gruppo di Misura<sup>2</sup> (o GdM):** 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; è comprensivo di un eventuale correttore dei volumi misurati.

**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:** contatore dotato al proprio interno sia del modulo di conversione dei volumi sia del modulo di trasmissione.

**Add-on:** apparato che viene installato sui contatori "tradizionali" costituito da un convertitore di volumi e un modulo di trasmissione della lettura che possono essere separati o in un corpo unico.

**Vb:** volume convertito nelle condizioni termodinamiche di riferimento (in Sm<sup>3</sup>).

**Vc:** volume misurato dal contatore tradizionale (in m<sup>3</sup>).

**Ve:** volume in errore rilevato dal convertitore presente nell'add-on o nel contatore integrato in occasione di superamento dei limiti di funzionamento del convertitore (in m<sup>3</sup>).

**Vm:** volume effettivo (non convertito) misurato dal convertitore (in m<sup>3</sup>).

## 3. ELENCO ATTIVITA' DA ASSEGNARE

Le attività oggetto di assegnazione sono:

- Posa contatori e attivazione della fornitura (Servizio S-PR-001, S-PR-051)
- Attivazione della fornitura (Servizio S-PR-003, S-PR-053)
- Cessazione della fornitura (Servizio S-PR-004)

---

<sup>2</sup> 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".

- Apertura tecnica contatore (Servizio S-PR-013, S-PR-019, S-PR-022, S-AI-005)
- Chiusura tecnica contatore (Servizio S-PR-018, S-PR-020, S-AI-006, S-AI-010, S-AI-019, S-AI-028)
- Sostituzione contatori (Servizio S-PR-007, S-AI-021, S-AI-023) con eventuale attività di cambio mensola (su contatori con calibro G4-G6)
- Sostituzione MASSIVA contatori (Servizio S-AI-022 e S-AI-024)
- Voltura con appuntamento (Servizio S-PR-011)
- Lettura contatori e convertitori (Servizio S-PR-012, S-VT-002, S-VT-004)
- Lettura contatori e convertitori senza appuntamento (Servizio S-LT-001, S-LT-002, S-LT-003, S-VT-001, S-VT-003)
- Servizio raccolta dati (Servizio S-AI-030)
- Ispezione su contatori con Add-On non funzionanti (Servizio S-AI-031)
- Sospensione semplice del servizio per morosità (Servizio S-MR-001)
- Riapertura a seguito sospensione per morosità (Servizio S-MR-002)
- Riapertura a seguito switch dopo sospensione per morosità (Servizio S-MR-003)
- Cessazione del servizio per morosità con ufficiale giudiziario (servizio S-MR-016)
- Interruzione della fornitura (Servizio S-MR-051, S-MR-053)
- Sopralluogo tecnico interruzione (Servizio M-SL-053)
- Sopralluogo per nuovo impianto, annullamento impianto e modifica impianto (Servizio S-PV-001, S-PV-002, S-PV-003, S-PV-004)

Per le modalità di assegnazione delle attività si rimanda al paragrafo *MODALITA' DI ASSEGNAZIONE DELLE ATTIVITA'*.

Di seguito vengono descritte le attività oggetto di prestazione.

### **3.1 Posa contatori e attivazione della fornitura (Servizio S-PR-001, S-PR-051)**

L'attività di posa contatore ed attivazione della fornitura consiste nell'avvio dell'alimentazione del Punto di Riconsegna, a seguito della stipula di un nuovo contratto di fornitura con il



Cliente Finale, e comporta l'installazione del gruppo di misura, ivi incluse, se necessarie, piccole modifiche al gruppo di misura.

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

L'Appaltatore, rispettando l'appuntamento fissato, deve:

- a) accertare l'idoneità della postazione del contatore;
- b) rilevare l'ubicazione del gruppo di misura e le sue caratteristiche (tipo connessione);
- c) installare il contatore del calibro richiesto ed indicato nella assegnazione del servizio;
- d) eseguire una prova di tenuta secondo le disposizioni fornite del Committente;
- e) aprire la valvola posta a monte del contatore;
- f) apporre sul gruppo di misura del contatore o sulle flange di accoppiamento al contatore apposito sigillo di sicurezza, seguendo gli schemi forniti, utilizzando l'apposita punzonatrice messa a disposizione dal Committente;
- g) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici.
- h) eseguire una fotografia digitale del totalizzatore del contatore esistente con data impressa;
- i) apporre apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante.

Ove si posi un contatore elettronico si deve inoltre procedere, in funzione della tipologia con cui viene configurato, ad effettuare le ulteriori attività di seguito elencate.

### **3.1.1 Contatore configurato da remoto**

L'appaltatore, oltre a quanto previsto al punto 3.1, deve consegnare il libretto d'uso del contatore al cliente e illustrare al cliente come visualizzare il totalizzatore.

### **3.1.2 Contatore parzialmente configurato**

L'appaltatore, oltre a quanto previsto al punto 3.1, deve:

- collegarsi in locale al contatore integrato e tramite terminale impostare l'apparato inserendo il codice PdR e gli eventuali ulteriori parametri di configurazione;
- forzare, tramite i comandi del contatore integrato, la comunicazione verso il SAC (Sistema Acquisizione Centralizzato) Italgas. Al termine deve verificare la ricezione delle chiamate da parte del SAC;

- consegnare il libretto d'uso del contatore al cliente e illustrare al cliente come visualizzare il totalizzatore.

### 3.2 Attivazione della fornitura (Servizio S-PR-003, S-PR-053)

L'attività di attivazione della fornitura consiste nell'avvio dell'alimentazione del Punto di Riconsegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura.

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

La prestazione riguarda l'attivazione di un contatore già installato e consiste nell'effettuazione e rilevazione di quanto sotto indicato. L'Appaltatore, rispettando l'appuntamento fissato, deve:

- a) accertare l'idoneità della postazione del contatore;
- b) accertare l'integrità dei sigilli, l'integrità del contatore esistente ed il funzionamento dello stesso;
- c) rilevare l'ubicazione del gruppo di misura e le sue caratteristiche (tipo connessione);
- d) eseguire una prova di tenuta secondo le disposizioni fornite del Committente;
- e) rimuovere il sigillo e le eventuali guarnizioni cieche, aprire la valvola posta a monte del contatore. Ad operazione effettuata verificare la corretta tenuta dei raccordi posti a monte del contatore mediante soluzione saponosa;
- f) apporre sul gruppo di misura del contatore o sulle flange di accoppiamento al contatore apposito sigillo di sicurezza, seguendo gli schemi forniti, utilizzando l'apposita punzonatrice messa a disposizione dal Committente;
- g) eseguire una fotografia digitale del totalizzatore del contatore esistente. In caso di teleletto con add-on, eseguire anche la foto del convertitore che riporti Vm, Vb e Ve. Tutte le foto devono avere la data impressa sulla stessa;
- h) rilevare la lettura del contatore ed eventuale convertitore esistente;
- i) accertare eventuali disallineamenti tra contatore meccanico e Vm del convertitore (sono ammessi disallineamenti fino a 2 m<sup>3</sup> compresi per contatori fino a G650 e fino a 20 m<sup>3</sup> compresi per contatori oltre a G650);
- j) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici;
- k) apporre apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante.

### **3.3 Cessazione della fornitura (Servizio S-PR-004)**

L'attività di cessazione della fornitura è la sospensione dell'alimentazione del Punto di Riconsegna a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente finale con sigillatura del gruppo di misura.

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


La prestazione riguarda la sospensione della fornitura mediante chiusura dell'organo d'intercettazione e messa in sicurezza dell'impianto e consiste nell'effettuazione e rilevazione di quanto sotto indicato. L'Appaltatore, rispettando l'appuntamento fissato, deve:

- a) accertare l'idoneità della postazione del contatore;
- b) accertare l'integrità dei sigilli, l'integrità del contatore esistente ed il funzionamento dello stesso;
- c) rilevare l'ubicazione del gruppo di misura e le sue caratteristiche;
- d) chiudere ed inserire le guarnizioni cieche sul raccordo in entrata contatore (calibro G4), apporre sul gruppo di misura del contatore o sulle flange di accoppiamento al contatore apposito sigillo di sicurezza, seguendo gli schemi forniti, utilizzando l'apposita punzonatrice messa a disposizione dal Committente;
- e) eseguire una fotografia digitale del totalizzatore del contatore esistente. In caso di teleletto con add-on, eseguire anche la foto del convertitore che riporti Vm, Vb e Ve. Tutte le foto devono avere la data impressa sulla stessa;
- f) rilevare la lettura del contatore ed eventuale convertitore esistente;
- g) accertare eventuali disallineamenti tra contatore meccanico e Vm del convertitore (sono ammessi disallineamenti fino a 2 m<sup>3</sup> compresi per contatori fino a G650 e fino a 20 m<sup>3</sup> compresi per contatori oltre a G650);
- h) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici;
- i) apporre apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante.

### **3.4 Apertura tecnica contatore (Servizio S-PR-013, S-PR-019, S-PR-022, S-AI-005)**

L'attività di apertura tecnica del contatore consiste nel ripristino dell'alimentazione del Punto di Riconsegna, a seguito del superamento dei motivi tecnici che ne hanno imposto la chiusura.

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

	<p align="center"><b>Disciplinare tecnico per attività al Punto di Riconsegna</b></p>	<p align="center">Ed.1/2015 Rev.: 01 20.03.2017</p>	<p align="center">Pagina 12 di 64</p>
---	---	---	---

La prestazione consiste nell'effettuazione e rilevazione di quanto sotto indicato. L'Appaltatore, rispettando l'appuntamento fissato, deve:

- a) accertare l'idoneità della postazione del contatore;
- b) accertare l'integrità dei sigilli, l'integrità del contatore esistente ed il funzionamento dello stesso;
- c) rilevare l'ubicazione del gruppo di misura e le sue caratteristiche (tipo connessione);
- d) eseguire una prova di tenuta secondo le disposizioni fornite del Committente;
- e) rimuovere il sigillo e le eventuali guarnizioni cieche, aprire la valvola posta a monte del contatore;
- f) apporre sul gruppo di misura del contatore o sulle flange di accoppiamento al contatore apposito sigillo di sicurezza, seguendo gli schemi forniti, utilizzando l'apposita punzonatrice messa a disposizione dal Committente;
- g) eseguire una fotografia digitale del totalizzatore del contatore esistente. In caso di teletto con add-on, eseguire anche la foto del convertitore che riporti Vm, Vb e Ve. Tutte le foto devono avere la data impressa sulla stessa;
- h) rilevare la lettura del contatore ed eventuale convertitore esistente;
- i) accertare eventuali disallineamenti tra contatore meccanico e Vm del convertitore (sono ammessi disallineamenti fino a 2 m<sup>3</sup> compresi per contatori fino a G650 e fino a 20 m<sup>3</sup> compresi per contatori oltre a G650);
- j) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici;
- k) apporre apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante.

### **3.5 Chiusura tecnica contatore (Servizio S-PR-018, S-PR-020, S-AI-006, S-AI-010, S-AI-019, S-AI-028)**

L'attività di chiusura tecnica del contatore è la temporanea sospensione dell'alimentazione del Punto di Riconsegna con sigillatura del gruppo di misura per motivi tecnici sull'impianto del cliente finale.

La prestazione riguarda la sospensione della fornitura mediante chiusura dell'organo d'intercettazione e messa in sicurezza dell'impianto e consiste nell'effettuazione e rilevazione di quanto sotto indicato. L'Appaltatore deve:

- a) accertare l'idoneità della postazione del contatore;

- b) accertare l'integrità dei sigilli, l'integrità del contatore esistente ed il funzionamento dello stesso;
- c) rilevare l'ubicazione del gruppo di misura e le sue caratteristiche;
- d) inserire le eventuali guarnizioni cieche sul raccordo in entrata contatore, chiudere ed apporre sul gruppo di misura del contatore o sulle flange di accoppiamento al contatore apposito sigillo di sicurezza, seguendo gli schemi forniti, utilizzando l'apposita punzonatrice messa a disposizione dal Committente;
- e) eseguire una fotografia digitale del totalizzatore del contatore esistente. In caso di teleletto con add-on, eseguire anche la foto del convertitore che riporti Vm, Vb e Ve. Tutte le foto devono avere la data impressa sulla stessa;
- f) rilevare la lettura del contatore ed eventuale convertitore esistente;
- g) accertare eventuali disallineamenti tra contatore meccanico e Vm del convertitore (sono ammessi disallineamenti fino a 2 m<sup>3</sup> compresi per contatori fino a G650 e fino a 20 m<sup>3</sup> compresi per contatori oltre a G650);
- h) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici;
- i) apporre apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante.

### **3.6 Sostituzione contatori (Servizio S-PR-007, S-AI-021, S-AI-023)**

L'attività di sostituzione contatore consiste nel sostituire il gruppo di misura collocato presso un Cliente Finale ivi incluse, se necessarie, piccole modifiche al gruppo di misura.

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

L'Appaltatore, prima dell'esecuzione dell'attività, deve consegnare e sottoporre a lettura al cliente finale l'apposita sezione del modello "Verbale di Sostituzione del contatore", dove lo si informa circa la possibilità di sottoporre a "verifica" il contatore gas post sostituzione.

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

Il cliente finale effettuata la lettura esprime la propria decisione.

Se il Cliente Finale rinuncia alla verifica metrologica del contatore si procede con l'attività di sostituzione e rottamazione del contatore rimosso.

Se il Cliente Finale non rinuncia alla verifica metrologica, il contatore sostituito deve essere opportunamente movimentato secondo le disposizioni previste negli allegati:

- Operazioni preliminari alla rimozione del contatore;
- Modulo Verbale di rimozione contatore gas per verifica presso Laboratorio;
- Modulo per verifica contatore gas presso Laboratorio.

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 del Committente di consegna, si procede alla rottamazione.

Rientra nella casistica di cui sopra anche la non espressa scelta o la mancata firma del modello "Verbale di Sostituzione del contatore" da parte del cliente finale o delegato.

La prestazione consiste nella attività informativa al cliente finale, nella rimozione del contatore esistente, nella installazione di un nuovo contatore e nella attivazione della fornitura mediante rilevazione di quanto sotto indicato. L'Appaltatore, rispettando l'appuntamento fissato, deve:

- a) Sottoporre a lettura al cliente finale l'apposita sezione del modello "Verbale di Sostituzione del contatore";
- b) accertare l'idoneità della postazione del contatore;
- c) accertare l'integrità dei sigilli, l'integrità del contatore esistente ed il funzionamento dello stesso;
- d) rilevare l'ubicazione del gruppo di misura e le sue caratteristiche;
- e) chiudere la valvola posta a monte del contatore;
- f) eseguire una fotografia digitale del totalizzatore del contatore esistente. In caso di teleletto con add-on, eseguire anche la foto del convertitore che riporti Vm, Vb e Ve. Tutte le foto devono avere la data impressa sulla stessa;
- g) rilevare la lettura del contatore e convertitore esistente prima della sua rimozione;
- h) accertare eventuali disallineamenti tra contatore meccanico e Vm del convertitore (sono ammessi disallineamenti fino a 2 m<sup>3</sup> compresi per contatori fino a G650 e fino a 20 m<sup>3</sup> compresi per contatori oltre a G650);
- i) sostituire il contatore esistente con uno nuovo di pari portata, installando eventualmente l'adattatore;
- j) eseguire una prova di tenuta con soluzione saponosa del gruppo di misura;
- k) aprire la valvola posta a monte del contatore;

- l) accertare la corretta tenuta del contatore, dei raccordi relativi e di tutte le connessioni interessate dall'attività, mediante apposita soluzione saponosa;
- m) assistere il Cliente nello spurgo dell'impianto interno, tramite l'accensione delle apparecchiature, fino alla stabilizzazione delle fiamme;
- n) apporre sul gruppo di misura del contatore o sulle flange di accoppiamento al contatore apposito sigillo di sicurezza, seguendo gli schemi forniti, utilizzando l'apposita punzonatrice messa a disposizione dal Committente;
- o) eseguire una fotografia digitale del totalizzatore del contatore installato; in caso di teleletto con add-on, eseguire anche la foto del convertitore che riporti VM e VB. Tutte le foto devono avere la data impressa sulla stessa;
- p) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici;
- q) ritirare il contatore rimosso e provvedere successivamente allo smaltimento dello stesso, avendo cura di sigillare i bocchettoni con l'apposizione degli appositi tappi e successiva nastratura ovvero procedere alla movimentazione dello stesso con l'imballaggio previsto per la verifica metrologica;
- r) compilare eventuale modulistica di verifica metrologica ove il cliente si avvalga della facoltà di non rinunciare alla verifica stessa;
- s) apporre apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante.

Propedeutica all'esecuzione dell'attività di sostituzione del contatore, su specifica autorizzazione del Committente, potrebbe essere necessaria l'attività di cambio mensola con o senza rifacimento della parte aerea fino ad un metro di sviluppo.

L'attività consiste nel sostituire la mensola esistente con una nuova mensola sostituendo, eventualmente, parte della tubazione aerea, a servizio della stessa, fino a 1 metro di sviluppo.

L'attività di sostituzione della mensola può anche essere autorizzata in fase di sostituzione del contatore; in questo caso l'Appaltatore, dal campo, inoltra via e-mail una foto dello stato della mensola al Committente al fine di ricevere autorizzazione ad eseguire l'attività.

In questi casi l'Appaltatore deve effettuare, sulla parte di impianto sostituita, una prova di tenuta mediante soluzione saponosa.

### **3.6.1.1 Contatore configurato da remoto**

Nel caso in cui il contatore elettronico installato preveda la configurazione da remoto, l'Appaltatore, oltre a quanto previsto al punto 3.6, deve consegnare il libretto d'uso del contatore al cliente e illustrare al cliente come visualizzare i consumi sul display.

### 3.6.1.2 Contatore parzialmente configurato

Nel caso in cui il contatore elettronico installato sia parzialmente configurato, oltre a quanto previsto al punto 3.6, l'Appaltatore deve:

- collegarsi in locale al contatore integrato e tramite terminale impostare l'apparato inserendo il codice PdR e gli eventuali ulteriori parametri di configurazione;
- forzare, tramite i comandi del contatore integrato, la comunicazione verso il SAC Italgas verificandone la successiva ricezione. Successivamente verificare la ricezione delle chiamate da parte del SAC;
- consegnare il libretto d'uso del contatore al cliente finale illustrando come visualizzare i consumi sul display.

## 3.7 Sostituzione MASSIVA contatori (Servizio S-AI-022, S-AI-024)

L'attività di sostituzione contatore consiste nel sostituire il contatore collocato presso un Cliente Finale ivi incluse, se necessarie, piccole modifiche di attività 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.

### 3.7.1 Attività informativa al Cliente finale

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 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 sua 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.



### **3.7.2 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 3.7.3 *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*.

Successivamente il contatore dovrà essere consegnato al Centro Operativo di riferimento del Committente.

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.

### **3.7.3 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 misuratore sostituito deve essere opportunamente movimentato secondo le disposizioni previste dall’allegato *Operazioni preliminari alla rimozione del misuratore*.

In questo caso il misuratore rimosso deve essere conservato dall’Appaltatore in luogo idoneo per i 45 giorni successivi decorsi i quali, se non vi è stata richiesta del Committente di consegna, si procede alla rottamazione.

Inoltre l’Appaltatore deve;

	<p align="center">Disciplinare tecnico per attività al Punto di Riconsegna</p>	<p>Ed.1/2015 Rev.: 01 20.03.2017</p>	<p align="right">Pagina 18 di 64</p>
---	--	--	--

- t) compilare preventivamente in tutti i suoi campi e in sequenza il modello “*Verifica contatore gas*” sottoponendolo alla firma del Cliente Finale.
- u) 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”.
- v) 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.

### **3.8 Voltura con appuntamento (Servizio S-PR-011)**

L’attività di voltura con appuntamento in relazione al singolo Punto di Riconsegna, è la modifica di intestazione di un contratto di fornitura esistente, senza interruzione della fornitura del Punto di Riconsegna stesso.

L’attività viene eseguita su appuntamento fissato con il Cliente finale.

La prestazione riguarda la rilevazione della lettura del gruppo di misura e consiste nell'effettuazione e rilevazione di quanto sotto indicato. L'Appaltatore, rispettando l'appuntamento fissato, deve:

- a) accertare l'idoneità della postazione del contatore;
- b) accertare l'integrità dei sigilli, l'integrità del contatore esistente ed il funzionamento dello stesso;
- c) rilevare l'ubicazione del gruppo di misura e le sue caratteristiche (tipo connessione);
- d) eseguire una fotografia digitale del totalizzatore del contatore esistente. In caso di teleletto con add-on, eseguire anche la foto del convertitore che riporti Vm, Vb e Ve. Tutte le foto devono avere la data impressa sulla stessa;
- e) rilevare la lettura del contatore ed eventuale convertitore esistente;
- f) accertare eventuali disallineamenti tra contatore meccanico e Vm del convertitore (sono ammessi disallineamenti fino a 2 m<sup>3</sup> compresi per contatori fino a G650 e fino a 20 m<sup>3</sup> compresi per contatori oltre a G650);
- g) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici;
- h) apporre apposto cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante.

### **3.9 Lettura contatori e convertitori (Servizio S-PR-012, S-VT-002, S-VT-004)**

L'attività di lettura contatori e convertitori con appuntamento in relazione al singolo Punto di Riconsegna consiste nella rilevazione della lettura presso un gruppo di misura, senza interruzione della fornitura del Punto di Riconsegna stesso.

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

La prestazione riguarda la rilevazione della lettura del gruppo di misura e consiste nell'effettuazione e rilevazione di quanto sotto indicato. L'Appaltatore, rispettando l'appuntamento fissato, deve:

- a) accertare l'idoneità della postazione del contatore;
- b) accertare l'integrità dei sigilli, l'integrità del contatore esistente ed il funzionamento dello stesso;
- c) rilevare l'ubicazione del gruppo di misura e le sue caratteristiche (tipo connessione);


- d) eseguire una fotografia digitale del totalizzatore del contatore esistente. In caso di teleletto con add-on, eseguire anche la foto del convertitore che riporti Vm, Vb e Ve. Tutte le foto devono avere la data impressa sulla stessa;
- e) rilevare la lettura del contatore ed eventuale convertitore esistente;
- f) accertare eventuali disallineamenti tra contatore meccanico e Vm del convertitore (sono ammessi disallineamenti fino a 2 m<sup>3</sup> compresi per contatori fino a G650 e fino a 20 m<sup>3</sup> compresi per contatori oltre a G650);
- g) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici;
- h) apporre apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante.

### **3.10 Lettura contatori e convertitori senza appuntamento (Servizio S-LT-001, S-LT-002, S-LT-003, S-VT-001, S-VT-003)**

L'attività di lettura contatori e convertitori senza appuntamento in relazione al singolo Punto di Riconsegna consiste nella rilevazione della lettura presso un gruppo di misura, senza interruzione della fornitura del Punto di Riconsegna stesso.

La prestazione riguarda la rilevazione della lettura del gruppo di misura e consiste nell'effettuazione e rilevazione di quanto sotto indicato. L'Appaltatore deve:

- a) accertare l'idoneità della postazione del contatore;
- b) accertare l'integrità dei sigilli, l'integrità del contatore esistente ed il funzionamento dello stesso;
- c) rilevare l'ubicazione del gruppo di misura e le sue caratteristiche (tipo connessione);
- d) eseguire una fotografia digitale del totalizzatore del contatore esistente. In caso di teleletto con add-on, eseguire anche la foto del convertitore che riporti Vm, Vb e Ve. Tutte le foto devono avere la data impressa sulla stessa;
- e) rilevare la lettura del contatore ed eventuale convertitore esistente;
- f) accertare eventuali disallineamenti tra contatore meccanico e Vm del convertitore (sono ammessi disallineamenti fino a 2 m<sup>3</sup> compresi per contatori fino a G650 e fino a 20 m<sup>3</sup> compresi per contatori oltre a G650);
- g) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici;

	<p align="center"><b>Disciplinare tecnico per attività al Punto di Riconsegna</b></p>	<p align="center">Ed.1/2015 Rev.: 01 20.03.2017</p>	<p align="center">Pagina 21 di 64</p>
---	---	---	---

- h) apporre apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante.

### **3.11 Servizio raccolta dati (Servizio S-AI-030)**

L'attività di "Servizio raccolta dati" in relazione al singolo Punto di Riconsegna consiste nella rilevazione di una serie di informazioni afferenti il PdR stesso o il contatore ivi installato.

La prestazione riguarda la rilevazione delle informazioni puntualmente richieste per ogni singolo PdR. Inoltre l'Appaltatore deve comunque:

- a) accertare l'idoneità della postazione del contatore;
- b) accertare l'integrità dei sigilli, l'integrità del contatore esistente ed il funzionamento dello stesso;
- c) rilevare l'ubicazione del gruppo di misura e le sue caratteristiche (tipo connessione);
- d) eseguire una fotografia digitale del totalizzatore del contatore esistente. In caso di teleletto con add-on, eseguire anche la foto del convertitore che riporti Vm, Vb e Ve. Tutte le foto devono avere la data impressa sulla stessa;
- e) rilevare la lettura del contatore ed eventuale convertitore esistente;
- f) accertare eventuali disallineamenti tra contatore meccanico e Vm del convertitore (sono ammessi disallineamenti fino a 2 m<sup>3</sup> compresi per contatori fino a G650 e fino a 20 m<sup>3</sup> compresi per contatori oltre a G650);
- g) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici;
- h) apporre apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante.

### **3.12 Ispezione su contatori con Add-On non funzionanti (Servizio S-AI-031)**

L'attività di ispezione senza intervento manutentivo presso contatori con Add-On non funzionanti prevede un sopralluogo senza appuntamento con il cliente finale.

La prestazione consiste nell'effettuazione e rilevazione, da parte dell'Appaltatore, di quanto sotto indicato:

- a) accertare l'idoneità della postazione del contatore;

- b) accertare l'integrità dei sigilli, l'integrità del contatore esistente ed il funzionamento dello stesso;
- c) rilevare l'ubicazione del gruppo di misura e le sue caratteristiche (tipo connessione);
- d) eseguire un check-control collegando il dispositivo I-Pad con il contatore elettronico;
- e) eseguire una fotografia digitale del totalizzatore del contatore esistente. In caso di teleletto con add-on, eseguire anche la foto del convertitore che riporti Vm, Vb e Ve. Tutte le foto devono avere la data impressa sulla stessa;
- f) rilevare le letture dal contatore e dal convertitore di volume ( Vm [m<sup>3</sup>] del contatore; Vm [m<sup>3</sup>] del convertitore; Vb [Sm<sup>3</sup>] del convertitore, Ve [m<sup>3</sup>] del convertitore );
- g) accertare eventuali disallineamenti tra contatore meccanico e Vm del convertitore (sono ammessi disallineamenti fino a 2 m<sup>3</sup> compresi per contatori fino a G650 e fino a 20 m<sup>3</sup> compresi per contatori oltre a G650);
- h) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici;
- i) apporre apposto cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante.

### 3.13 Sospensione semplice del servizio per morosità (Servizio S-MR-001)

L'attività di chiusura del Punto di Riconsegna per sospensione della fornitura è l'azione finalizzata alla sospensione temporanea della fornitura.

L'attività può essere effettuata:

- mediante **inserimento "disco cieco"**; effettuata la chiusura della valvola posta a monte del contatore, deve essere inserito il disco cieco occlusivo del raccordo di entrata del contatore, apponendo il sigillo di sicurezza seguendo gli schemi forniti ed utilizzando l'apposita punzonatrice messa a disposizione dal Committente;
- mediante **utilizzo dispositivo antimanomissione**; effettuata la chiusura della valvola posta a monte del contatore, deve essere apposto sulla valvola stessa il dispositivo antimanomissione, seguendo gli schemi forniti ed utilizzando l'apposita punzonatrice messa a disposizione dal Committente.

Si precisa che non devono essere eseguiti interventi con modalità operative differenti da quelle indicate dall'"unità operativa di Distretto" del Committente.

### **3.14 Riapertura a seguito sospensione per morosità (Servizio S-MR-002)**

L'attività di riapertura a seguito sospensione per morosità è il ripristino dell'alimentazione del Punto di Riconsegna.

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

La prestazione riguarda la riapertura del Punto di Riconsegna e consiste nell'effettuazione e rilevazione di quanto sotto indicato. L'Appaltatore, rispettando l'appuntamento fissato, deve:

- a) accertare l'idoneità della postazione del contatore;
- b) accertare l'integrità dei sigilli, l'integrità del contatore esistente ed il funzionamento dello stesso;
- c) rilevare l'ubicazione del gruppo di misura e le sue caratteristiche (tipo connessione);
- d) eseguire una prova di tenuta secondo le disposizioni fornite del Committente;
- e) rimuovere il sigillo e l'eventuale disco cieco, aprire la valvola posta a monte del contatore;
- f) apporre sul gruppo di misura del contatore o sulle flange di accoppiamento al contatore apposito sigillo di sicurezza, seguendo gli schemi forniti, utilizzando l'apposita punzonatrice messa a disposizione dal Committente;
- g) eseguire una fotografia digitale del totalizzatore del contatore esistente. In caso di teleletto con add-on, eseguire anche la foto del convertitore che riporti Vm, Vb e Ve. Tutte le foto devono avere la data impressa sulla stessa;
- h) rilevare la lettura del contatore ed eventuale convertitore esistente;
- i) accertare eventuali disallineamenti tra contatore meccanico e Vm del convertitore (sono ammessi disallineamenti fino a 2 m<sup>3</sup> compresi per contatori fino a G650 e fino a 20 m<sup>3</sup> compresi per contatori oltre a G650);
- j) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici;
- k) apporre apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante.

### **3.15 Riapertura a seguito switch dopo sospensione per morosità (Servizio S-MR-003)**

L'attività di riapertura a seguito switch dopo sospensione per morosità è il ripristino dell'alimentazione del Punto di Riconsegna.

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

La prestazione riguarda la riapertura del Punto di Riconsegna e consiste nell'effettuazione e rilevazione di quanto sotto indicato. L'Appaltatore, rispettando l'appuntamento fissato, deve:

- a) accertare l'idoneità della postazione del contatore;
- b) accertare l'integrità dei sigilli, l'integrità del contatore esistente ed il funzionamento dello stesso;
- c) rilevare l'ubicazione del gruppo di misura e le sue caratteristiche (tipo connessione);
- d) eseguire una prova di tenuta secondo le disposizioni fornite dal Committente;
- e) rimuovere il sigillo e l'eventuale disco cieco, aprire la valvola posta a monte del contatore;
- f) apporre sul gruppo di misura del contatore o sulle flange di accoppiamento al contatore apposito sigillo di sicurezza, seguendo gli schemi forniti, utilizzando l'apposita punzonatrice messa a disposizione dal Committente;
- g) eseguire una fotografia digitale del totalizzatore del contatore esistente. In caso di teleletto con add-on, eseguire anche la foto del convertitore che riporti Vm, Vb e Ve. Tutte le foto devono avere la data impressa sulla stessa;
- h) rilevare la lettura del contatore ed eventuale convertitore esistente;
- i) accertare eventuali disallineamenti tra contatore meccanico e Vm del convertitore (sono ammessi disallineamenti fino a 2 m<sup>3</sup> compresi per contatori fino a G650 e fino a 20 m<sup>3</sup> compresi per contatori oltre a G650);
- j) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici;
- k) apporre apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante.

### **3.16 Cessazione del servizio per morosità con ufficiale giudiziario (Servizio S-MR-016)**

L'attività di cessazione del servizio per morosità con ufficiale giudiziario è la sospensione dell'alimentazione del Punto di Riconsegna a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente finale con sigillatura del gruppo di misura.

L'attività viene eseguita su appuntamento fissato con l'ufficiale giudiziario e previo espletamento a cura dell'ufficiale stesso degli atti di sua competenza.



La prestazione riguarda la sospensione della fornitura mediante chiusura dell'organo d'intercettazione e messa in sicurezza dell'impianto e consiste nell'effettuazione e rilevazione di quanto sotto indicato. L'Appaltatore, rispettando l'appuntamento fissato, deve:

- a) accertare l'idoneità della postazione del contatore;
- b) accertare l'integrità dei sigilli, l'integrità del contatore esistente ed il funzionamento dello stesso;
- c) rilevare l'ubicazione del gruppo di misura e le sue caratteristiche (tipo connessione);
- d) inserire il disco cieco in gomma sul raccordo in entrata contatore (fino al calibro G10 questo incluso), ovvero il relativo tappo ad espansione in entrata contatore (per contatori aventi calibro superiore al G10);
- e) chiudere ed apporre sul gruppo di misura del contatore o sulle flange di accoppiamento al contatore apposito sigillo di sicurezza, seguendo gli schemi forniti, utilizzando l'apposita punzonatrice messa a disposizione dal Committente;
- f) eseguire una fotografia digitale del totalizzatore del contatore esistente. In caso di teleletto con add-on, eseguire anche la foto del convertitore che riporti Vm, Vb e Ve. Tutte le foto devono avere la data impressa sulla stessa;
- g) rilevare la lettura del contatore ed eventuale convertitore esistente;
- h) accertare eventuali disallineamenti tra contatore meccanico e Vm del convertitore (sono ammessi disallineamenti fino a 2 m<sup>3</sup> compresi per contatori fino a G650 e fino a 20 m<sup>3</sup> compresi per contatori oltre a G650);
- i) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici;
- j) apporre apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante.

### **3.17 Interruzione della fornitura (Servizio S-MR-051, S-MR-053)**

La prestazione riguarda l'interruzione della fornitura del PdR con le seguenti modalità:

- a) taglio colonna o diramazione
- b) chiusura valvola su presa o colonna montante
- c) sezionamento della presa

La prestazione consiste nell'interruzione dell'alimentazione del Punto di Riconsegna del Cliente finale, effettuata anche con l'utilizzo di tutti i mezzi necessari all'espletamento dell'attività (es. autoscale, torri telescopiche, trabattelli, cestelli, ecc.).

E' a carico dell'“*unità operativa di Distretto*” l'ottenimento dei necessari permessi ed il pagamento dei relativi oneri.

L'attività può essere svolta anche in assenza del cliente finale purché in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie.

**Nota bene:**

All'atto dell'esecuzione di una Interruzione del servizio l'Appaltatore deve scrupolosamente eseguire l'attività prevista dal servizio di Interruzione richiesto ed indicato, mediante il “Prodotto di Servizio”, nell'Ordine di Servizio (esempio: se viene richiesto un taglio colonna non deve essere eseguito un sezionamento presa o una chiusura semplice del contatore).

Qualora il cliente moroso, al momento della esecuzione dell'intervento, si opponesse all'esecuzione dell'intervento tecnico pianificato e consentisse improvvisamente l'accesso al contatore o ad area maggiormente idonea all'esecuzione della interruzione, prima di procedere, occorre farsi firmare il documento di rilascio di autorizzazione all'accesso col modello “*Richiesta di autorizzazione all'esecuzione dei lavori*”.

Solo nel caso in cui il cliente moroso abbia firmato il documento si può procedere ad eseguire l'interruzione più opportuna che garantisca, in ogni caso, l'interruzione della fornitura (sezionamento presa, taglio colonna, chiusura valvola IDU). In ogni caso non deve essere eseguita una chiusura semplice.

### **3.18 Sopralluogo tecnico interruzione (Servizio M-SL-053)**

La prestazione riguarda il sopralluogo presso un PdR per cui non è stato possibile effettuare la sospensione del servizio (servizio S-MR-001).

L'attività consiste nell'individuare l'intervento standard (“Prodotto di Servizio standard”) necessario per l'Interruzione del servizio (S-MR-051) e catalogabile fra le seguenti tipologie:

- Taglio colonna con permesso pubblico 0 - 3 m
- Taglio colonna con permesso pubblico 3 - 20 m
- Taglio colonna con permesso pubblico oltre 20 m
- Taglio colonna con permesso privato 0 - 3 m
- Taglio colonna con permesso privato 3 - 20 m
- Taglio colonna con permesso privato oltre 20 m
- Taglio colonna senza permesso 0 - 3 m
- Chiusura valvola IDU con permesso pubblico 3 - 20 m
- Chiusura valvola IDU con permesso pubblico oltre 20 m
- Chiusura valvola IDU con permesso privato 0 - 3 m
- Chiusura valvola IDU con permesso privato 3 - 20 m

- Chiusura valvola IDU con permesso privato oltre 20 m
- Chiusura valvola IDU senza permesso 0 - 3 m
- Sezionamento presa con permesso pubblico
- Sezionamento presa con permesso privato
- Sezionamento presa senza permesso

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

- a) redigere uno schizzo tecnico sulla tipologia d'intervento eseguibile previa individuazione del punto ove è possibile intercettare ed interrompere l'erogazione del gas;
- b) individuare l'altezza dal piano di calpestio del punto dove deve essere effettuato l'intervento di interruzione;
- c) individuare la tipologia di permessi necessari per effettuare l'intervento di interruzione e l'Ente competente al rilascio dell'autorizzazione;
- d) fornire il nominativo e l'indirizzo dello studio dell'amministratore di condominio o privato nelle fattispecie in cui l'intervento interessa parti condominiali o private;
- e) effettuare le foto di contestualizzazione dell'intervento;
- f) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici;
- g) apporre apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante.

### **3.19 Sopralluogo per nuovo impianto, annullamento impianto e modifica impianto (Servizio S-PV-001, S-PV-002, S-PV-003, S-PV-004)**

La prestazione riguarda il sopralluogo presso un cliente finale su appuntamento.

L'attività consiste nella preventivazione di un lavoro da eseguire sugli impianti di derivazione utenza ed in particolare:

- sopralluogo per costruzione di un nuovo impianto (Servizio S-PV-001);
- sopralluogo per annullamento di un impianto esistente (Servizio S-PV-002);
- sopralluogo per modifica di un impianto esistente (Servizio S-PV-003 e S-PV-004).

L'Appaltatore, rispettando l'appuntamento fissato, deve:

- a) dimensionare l'impianto da realizzare o da modificare e redigere uno schizzo tecnico dello stesso;

- b) indicare puntuale nello stralcio planimetrico cartografico fornito dal Committente l'ubicazione del/dei Punto(i) di Riconsegna da costruire/annullare/modificare;
- c) individuare la tipologia di permessi necessari per effettuare l'intervento oggetto di preventivazione e l'Ente competente al rilascio dell'autorizzazione;
- d) fornire il nominativo e l'indirizzo dello studio dell'amministratore di condominio o privato nelle fattispecie in cui la costruzione, l'annullamento o la modifica dell'impianto interessi parti condominiali o private;
- e) effettuare le foto di contestualizzazione dell'intervento;
- f) compilare in modo preciso ed esaustivo la documentazione (bollettino di lavoro) e/o digitare i dati rilevati su sistemi informatici (dimensione dell'opera – metri tubazione, n° prese, metri allacciamento interrato, metri allacciamento aereo, n° punti gas, ecc. - , elenco materiali occorrenti, tipologia permessi necessari, preventivo, etc.);
- g) nel caso di Punti di Riconsegna esistenti apporre apposito cartellino identificativo plastificato dello stesso qualora mancante.

#### **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 di Distretto"* 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 operativa di Distretto"*.

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 possono essere smaltiti o mandati a recupero come previsto dalla normativa per la gestione dei rifiuti.

## 5. MODALITA' DI ASSEGNAZIONE DELLE ATTIVITA'

L'assegnazione delle attività all'Appaltatore, di cui al paragrafo *"ELENCO ATTIVITA' DA ASSEGNARE"*, prevede le seguenti fasi di lavoro:

- programmazione
- affidamento
- intervento tecnico
- registrazione esito intervento

Le fasi di programmazione ed affidamento, in funzione del momento in cui avvengono rispetto alla data in cui deve essere eseguita la fase di intervento tecnico danno luogo alle seguenti diverse modalità di assegnazione:

- di lungo periodo;

- di medio periodo;
- di breve periodo.

Per singole attività, con lo scopo di assegnare forme di premialità, le singole fasi, declinate nelle diverse modalità di assegnazione, potrebbero avere tempistiche differenti.

Pertanto per le attività di “Sospensione semplice del servizio per morosità (Servizio S-MR-001)” e “Interruzione della fornitura (limitatamente al Servizio S-MR-051)” sono previste modalità di assegnazione specifiche. In particolare:

- assegnazione “Sospensione semplice del servizio per morosità (Servizio S-MR-001)”;
- assegnazione “Interruzione della fornitura (limitatamente al Servizio S-MR-051)”;
- assegnazione “Sostituzione MASSIVA contatori” (Servizio S-AI-022 e S-AI-024).

## 5.1 Assegnazioni di lungo periodo

Prima dell’inizio delle attività l’Appaltatore e l’unità operativa di Distretto<sup>3</sup> 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 l’unità operativa di Distretto, l’Appaltatore deve utilizzare *GasToGo* secondo le modalità di seguito elencate. Sarà cura dell’unità operativa di Distretto 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’unità operativa di Distretto, almeno **50 giorni** prima dell’inizio del “*mese M*”, inserisce in “*GasToGo Web*” 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 da “*GasToGo Web*” 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 “*GasToGo Web*” indicando:

- data di esecuzione per ogni *OdS*;

<sup>3</sup> Per i Distretti si intende il Centro Operativo; per Distribuzione Gas Roma i “Centri Operativi”, l’unità “Impianti”, l’unità Sostituzione e Potenziamento Rete” o l’unità “Pronto Intervento e Ricerca Dispersioni”.

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

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

Previo accordo con l'unità operativa di Distretto, è possibile programmare interventi anche in giornate feriali non lavorative e festivi.

E' cura dell'unità operativa di Distretto 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 di "Web" di modifica "*Gestione attività bloccate su data*" previa contatto telefonico con il cliente finale.

### 5.1.2 Fase di affidamento

L'assegnazione degli interventi avviene tramite l'applicativo "*GasToGo Web*" con cadenza giornaliera come azione conseguente alla cristallizzazione delle attività effettuata dall'unità operativa di Distretto.

Di norma, dopo le ore 16.00 del giorno precedente l'intervento programmato, l'Appaltatore può assegnare le attività ai singoli operatori tramite l'applicativo "*GasToGo Web*" dispacciandoli quindi nel dispositivo "*GasToGo Mobile*".<sup>4</sup>

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

---

<sup>4</sup> 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 l'applicativo "*GasToGo web*", al fine di assegnare manualmente le attività da eseguire.

E' facoltà dell'unità operativa di Distretto verificare la corrispondenza fra le risorse "nominative" a cui sono affidate le attività attraverso "GasToGo Web", 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 tassativamente rispettare la data programmata ("*blocco su data*" impostato dall'Appaltatore stesso).

E' fatto divieto all'Appaltatore anticipare o posticipare la data programmata.

L'unità operativa di Distretto 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 telefonata del Responsabile dell'unità operativa di Distretto all'Appaltatore.

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

1. verifica della corretta ubicazione fisica del contatore rispetto ai dati presenti a sistema ed eventuale rettifica della ubicazione;
2. verifica del corretto indirizzo fisico di fornitura rispetto all'indirizzo presente a sistema ed eventuale rilevazione della ubicazione corretta;
3. verifica integrità del contatore e sigilli esistente;
4. controllo della corrispondenza tra la matricola indicata nell'attività affidata e quella presente sul contatore;
5. verifica dei requisiti di idoneità della postazione di contatori ubicati all'interno di locali;
6. rilievo e registrazione del segnante del contatore;
7. verifica di mancanza di anomalie sul convertitore (*eventuale se applicabile*);
8. foto:
  - a. foto contatore prima dell'intervento: matricola, segnante, peso impulso (*eventuale se applicabile*);
  - b. foto contatore dopo l'intervento: matricola, segnante, peso impulso (*eventuale se applicabile*);
  - c. foto convertitore (*eventuale se applicabile*) dopo l'intervento: matricola, peso impulso, Vb, Vm;



- d. foto trasmettitore (*eventuale se applicabile*) dopo l'intervento (se esterno al convertitore); matricola;
- e. certificato taratura, bollettini versamento CCIAA, ecc. (*eventuale se applicabile*);

9. registrazione dell'esito dell'intervento secondo le modalità del paragrafo successivo.

Nelle casistiche ai punti 3, 4 e 5 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 di Distretto che provvede a dare indicazioni sulla prosecuzione dell'attività.

Qualora vengano accertati disallineamenti tra contatore meccanico e VM l'Appaltatore dovrà contattare immediatamente l'unità operativa di Distretto che darà indicazioni sulla prosecuzione dell'attività.

Italgas 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.

#### **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.

L'Appaltatore inserisce sui sistemi ("*GasToGo Web*" o "*GasToGo Mobile*") i dati tecnici di intervento.

##### **5.1.4.1 Intervento tecnico con esito positivo**

Se l'intervento ha avuto esito positivo va esitato a sistema, in *"GasToGo Web"* o in *"GasToGo Mobile"* (di seguito *"GasToGo"*) con l'appropriato esito di "eseguito positivo".

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.

Se l'attività è stata svolta in campo con *"OdS cartacei"*, questi, debitamente compilati e relativa documentazione fotografica, dovranno essere allegati alla pratica in *"GasToGo Web"* in fase di registrazione nei sistemi dell'intervento.

#### **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 Centro Operativo;

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

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.

E' normalmente vietato esitare negativamente gli interventi su contatori ubicati in posizione accessibile per le attività seguenti attività:

- Cessazione della fornitura (Servizio S-PR-004);
- Voltura con appuntamento (Servizio S-PR-011);
- Sospensione semplice del servizio per morosità (Servizio S-MR-001);
- Lettura contatori e convertitori (Servizio S-PR-012, S-VT-002, S-VT-004);
- Lettura contatori e convertitori senza appuntamento (Servizio S-LT-001, S-LT-002, S-LT-003, S-VT-001, S-VT-003);
- Servizio raccolta dati (Servizio S-AI-030).

Gli “Ordini di Servizio” cartacei debitamente compilati e relativa documentazione fotografica devono essere allegati alla pratica in “*GasToGo Web*”.

#### **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 deve avvisare tempestivamente l'unità operativa di Distretto dando evidenza delle cause di impedimento all'esitazione.

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

## **5.2 Assegnazioni di medio periodo**

Prima dell'inizio delle attività l'Appaltatore e l'unità operativa di Distretto<sup>5</sup> concordano il programma di lavoro nei tempi previsti dal contratto. In tale programma vengono definiti, su base settimanale (*settimana S*), i Punti di Riconsegna (di seguito *PdR*) oggetto dell'attività da effettuare secondo modalità concordate tra le parti. Nell'esecuzione dell'attività e nei rapporti con l'unità operativa di Distretto, il Fornitore deve utilizzare “*GasToGo*” secondo le modalità di seguito elencate. Sarà cura dell'unità operativa di Distretto rendere disponibili al Fornitore tutte le informazioni necessarie per consentirgli l'utilizzo del “*GasToGo*”.

Le attività oggetto di programmazione possono essere eseguite con “*blocco su data*” o su “*data libera*”. Pertanto la lettura a seguire, ove non necessario effettuare l'attività su appuntamento con il Cliente Finale o non necessario rendere visibile alla Società di Vendita la data di effettuazione dell'attività, le attività di “*blocco su data*” non vengono eseguite.

<sup>5</sup> Per i Distretti si intende il Centro Operativo; per Distribuzione Gas Roma i “Centri Operativi”, l'unità “Impianti”, l'unità Sostituzione e Potenziamento Rete” o l'unità “Pronto Intervento e Ricerca Dispersioni”.

### 5.2.1 Fase di programmazione

Sulla base del programma di lavoro concordato, l'unità operativa di Distretto, almeno **45 giorni** prima dell'inizio della "*settimana S*", inserisce in "*GasToGo Web*" un Ordine di Servizio (di seguito *OdS*) per ogni *PdR* oggetto d'intervento programmato nella "*settimana S*", 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 7 giorni).

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

Almeno **3 giorni** prima dell'inizio della "*settimana S*", l'Appaltatore deve dettagliare il programma settimanale nell'applicativo "*GasToGo Web*" indicando:

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

L'unità operativa di Distretto verifica il programma mensile proposto concordando eventuali variazioni con l'Appaltatore che provvede ad inserirle in "*GasToGo Web*". L'Appaltatore, una volta concordato il programma settimanale con l'unità operativa di Distretto (o in assenza di risposta da parte dello stesso), provvede, **2 giorni** prima dell'inizio della "*settimana S*", a bloccare in "*GasToGo Web*" il programma settimanale finale (attività di "*Blocco su data*").

Previo accordo con l'unità operativa di Distretto, è possibile programmare interventi anche in giornate feriali non lavorative e festivi ad eccezione delle attività per cui è vietato effettuarle nei giorni festivi e prefestivi.

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

Dopo il "*Blocco su data*" il programma mensile non può più essere modificato dal Fornitore. Eventuali modifiche devono essere preventivamente concordate con l'unità operativa di Distretto che, se approvate, provvederà direttamente ad effettuare la variazione.

Per le attività spot, dopo la creazione dell'ordine di lavoro con un orizzonte di programmazione anche molto limitato (qualche giorno), si passa direttamente alla fase di affidamento.

### 5.2.2 Fase di affidamento

L'assegnazione degli interventi avviene tramite l'applicativo "*GasToGo Web*" con cadenza giornaliera come azione conseguente alla cristallizzazione delle attività effettuate dall'unità operativa di Distretto.

Di norma, dopo le ore 16.00 del giorno precedente l'intervento programmato, l'Appaltatore può assegnare le attività ai singoli operatori tramite l'applicativo "GasToGo Web" dispacciandoli quindi nel dispositivo "GasToGo Mobile".<sup>6</sup>

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

E' facoltà dell'unità operativa di Distretto verificare la corrispondenza fra le risorse "nominative" a cui sono affidate le attività attraverso "GasToGo Web", la loro iscrizione al libro paga dell'Appaltatore e la loro effettiva presenza diretta sul campo.

### 5.2.3 Fase di intervento tecnico

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

E' fatto divieto all'Appaltatore anticipare o posticipare la data programmata.

L'unità operativa di Distretto 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 telefonata del Responsabile dell'unità operativa di Distretto all'Appaltatore.

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

1. verifica della corretta ubicazione fisica del contatore rispetto ai dati presenti a sistema ed eventuale rettifica dell'ubicazione;
2. verifica del corretto indirizzo fisico di fornitura rispetto all'indirizzo presente a sistema ed eventuale rilevazione dell'ubicazione corretta;
3. verifica integrità del contatore e sigilli esistente;
4. controllo della corrispondenza tra la matricola indicata nell'attività affidata e quella presente sul contatore;
5. verifica dei requisiti di idoneità della postazione di contatori ubicati all'interno di locali;
6. rilievo e registrazione del segnante del contatore;
7. verifica di mancanza di anomalie sul convertitore (*eventuale se applicabile*);
8. foto:

---

<sup>6</sup> 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 l'applicativo "GasToGo web", al fine di assegnare manualmente le attività da eseguire.

- a. foto contatore prima dell'intervento: matricola, segnante, peso impulso (*eventuale se applicabile*);
- b. foto contatore dopo l'intervento: matricola, segnante, peso impulso (*eventuale se applicabile*);
- c. foto convertitore (*eventuale se applicabile*) dopo l'intervento: matricola, peso impulso, Vb, Vm;
- d. foto trasmettitore (*eventuale se applicabile*) dopo l'intervento (se esterno al convertitore); matricola;
- e. certificato taratura, bollettini versamento CCIAA, ecc. (*eventuale se applicabile*);

9. registrazione dell'esito dell'intervento secondo le modalità del paragrafo successivo.

Nelle casistiche ai punti 3, 4 e 5 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 di Distretto che provvede a dare indicazioni sulla prosecuzione dell'attività.

Qualora vengano accertati disallineamenti tra contatore meccanico e VM l'Appaltatore dovrà contattare immediatamente l'unità operativa di Distretto che darà indicazioni sulla prosecuzione dell'attività.

Italgas 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.

#### **5.2.4 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.

L'Appaltatore inserisce sui sistemi ("*GasToGo Web*" o "*GasToGo Mobile*") i dati tecnici di intervento.

##### **5.2.4.1 Intervento tecnico con esito positivo**

Se l'intervento ha avuto esito positivo va esitato a sistema, in "*GasToGo Web*" o in "*GasToGo Mobile*" (di seguito "*GasToGo*") con l'appropriato esito di "eseguito positivo".

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.


Se l'attività è stata svolta in campo con "*OdS cartacei*", questi, debitamente compilati e relativa documentazione fotografica, dovranno essere allegati alla pratica in "*GasToGo Web*" in fase di registrazione nei sistemi dell'intervento.

##### **5.2.4.2 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 Centro Operativo;

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

	<p align="center"><b>Disciplinare tecnico per attività al Punto di Riconsegna</b></p>	<p>Ed.1/2015 Rev.: 01 20.03.2017</p>	<p align="right">Pagina 40 di 64</p>
---	---	--	--

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.

E' normalmente vietato esitare negativamente gli interventi su contatori ubicati in posizione accessibile per le attività seguenti attività:

- Cessazione della fornitura (Servizio S-PR-004);
- Voltura con appuntamento (Servizio S-PR-011);
- Sospensione semplice del servizio per morosità (Servizio S-MR-001);
- Lettura contatori e convertitori (Servizio S-PR-012, S-VT-002, S-VT-004);
- Lettura contatori e convertitori senza appuntamento (Servizio S-LT-001, S-LT-002, S-LT-003, S-VT-001, S-VT-003);
- Servizio raccolta dati (Servizio S-AI-030).

Gli "Ordini di Servizio" cartacei debitamente compilati e relativa documentazione fotografica devono essere allegati alla pratica in "GasToGo Web".

#### **5.2.4.3 Interventi non esitati**

Qualora l'Appaltatore non inserisca l'esito entro le ore 14:00 del giorno lavorativo successivo a quello di esecuzione deve avvisare tempestivamente l'unità operativa di Distretto dando evidenza delle cause di impedimento all'esitazione.

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

### **5.3 Assegnazioni di breve periodo**



Le attività con assegnazione nel breve periodo sono normalmente le attività per cui sono previsti livelli di servizio molto stringenti da parte dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas e Sistemi Idrico (AEEGSI).

In questo caso viene concordato un programma di lavoro di massima fra l'unità operativa di Distretto e l'Appaltatore che consiste nello stimare i quantitativi che ci si attende possano arrivare quotidianamente attraverso il sistema Agenda (sistema con il quale vengono fissati automaticamente gli appuntamenti con il Cliente Finale da parte della Società di vendita).

### 5.3.1 Fase di programmazione

La fase di programmazione coincide con la disponibilità prevista nel sistema Agenda la quale prevede la possibilità di fissare appuntamenti con il Cliente Finale indicativamente fino alle ore 13.00 del giorno precedente l'appuntamento stesso.

### 5.3.2 Fase di affidamento

L'assegnazione degli interventi avviene tramite l'applicativo "GasToGo Web" con cadenza giornaliera come azione conseguente alla cristallizzazione delle attività effettuate dall'unità operativa di Distretto.

Di norma, dopo le ore 16.00 del giorno precedente l'intervento programmato, l'Appaltatore può assegnare le attività ai singoli operatori tramite l'applicativo "GasToGo Web" dispacciandoli quindi nel dispositivo "GasToGo Mobile".<sup>7</sup>

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

E' facoltà dell'unità operativa di Distretto verificare la corrispondenza fra le risorse "nominative" a cui sono affidate le attività attraverso "GasToGo Web", la loro iscrizione al libro paga dell'Appaltatore e la loro effettiva presenza diretta sul campo.

**In casi limitati possono essere affidate attività nella modalità "oggi per oggi".** Tale modalità consiste nel trasferire all'Appaltatore attività la cui fase di intervento tecnico è prevista nello stesso giorno dell'affidamento.

### 5.3.3 Fase di intervento tecnico

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

---

<sup>7</sup> 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 l'applicativo "GasToGo web", al fine di assegnare manualmente le attività da eseguire.

E' fatto divieto all'Appaltatore anticipare o posticipare la data programmata.

L'unità operativa di Distretto 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 telefonata del Responsabile dell'unità operativa di Distretto all'Appaltatore.

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

1. verifica della corretta ubicazione fisica del contatore rispetto ai dati presenti a sistema ed eventuale rettifica della ubicazione;
2. verifica del corretto indirizzo fisico di fornitura rispetto all'indirizzo presente a sistema ed eventuale rilevazione dell'ubicazione corretta;
3. verifica integrità del contatore e sigilli esistente;
4. controllo della corrispondenza tra la matricola indicata nell'attività affidata e quella presente sul contatore;
5. verifica dei requisiti di idoneità della postazione di contatori ubicati all'interno di locali;
6. rilievo e registrazione del segnante del contatore;
7. verifica di mancanza di anomalie sul convertitore (*eventuale se applicabile*);
8. foto:
  - a. foto contatore prima dell'intervento: matricola, segnante, peso impulso (*eventuale se applicabile*);
  - b. foto contatore dopo l'intervento: matricola, segnante, peso impulso (*eventuale se applicabile*);
  - c. foto convertitore (*eventuale se applicabile*) dopo l'intervento: matricola, peso impulso, Vb, Vm;
  - d. foto trasmettitore (*eventuale se applicabile*) dopo l'intervento (se esterno al convertitore); matricola;
  - e. certificato taratura, bollettini versamento CCIAA, ecc. (*eventuale se applicabile*);
9. registrazione dell'esito dell'intervento secondo le modalità del paragrafo successivo.

Nelle casistiche ai punti 3, 4 e 5 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 di Distretto che provvede a dare indicazioni sulla prosecuzione dell'attività.

Qualora vengano accertati disallineamenti tra contatore meccanico e VM l'Appaltatore dovrà contattare immediatamente l'unità operativa di Distretto che darà indicazioni sulla prosecuzione dell'attività.

Italgas 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.

#### **5.3.4 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.

L'Appaltatore inserisce sui sistemi ("*GasToGo Web*" o "*GasToGo Mobile*") i dati tecnici di intervento.

##### **5.3.4.1 Intervento tecnico con esito positivo**

Se l'intervento ha avuto esito positivo va esitato a sistema, in "*GasToGo Web*" o in "*GasToGo Mobile*" (di seguito "*GasToGo*") con l'appropriato esito di "eseguito positivo".

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.

Se l'attività è stata svolta in campo con "OdS cartacei", questi, debitamente compilati e relativa documentazione fotografica, dovranno essere allegati alla pratica in "GasToGo Web" in fase di registrazione nei sistemi dell'intervento.

#### 5.3.4.2 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 Centro Operativo;


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

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.

E' normalmente vietato esitare negativamente gli interventi su contatori ubicati in posizione accessibile per le attività seguenti attività:

- Cessazione della fornitura (Servizio S-PR-004);
- Voltura con appuntamento (Servizio S-PR-011);
- Sospensione semplice del servizio per morosità (Servizio S-MR-001);
- Lettura contatori e convertitori (Servizio S-PR-012, S-VT-002, S-VT-004);

	<p align="center">Disciplinare tecnico per attività al Punto di Riconsegna</p>	<p align="center">Ed.1/2015 Rev.: 01 20.03.2017</p>	<p align="center">Pagina 45 di 64</p>
---	--	---	---

- Lettura contatori e convertitori senza appuntamento (Servizio S-LT-001, S-LT-002, S-LT-003, S-VT-001, S-VT-003);
- Servizio raccolta dati (Servizio S-AI-030).

Gli “Ordini di Servizio” cartacei debitamente compilati e relativa documentazione fotografica devono essere allegati alla pratica in “*GasToGo Web*”.

#### 5.3.4.3 Interventi non esitati

Qualora l’Appaltatore non inserisca l’esito entro le ore 14:00 del giorno lavorativo successivo a quello di esecuzione deve avvisare tempestivamente l’unità operativa di Distretto dando evidenza delle cause di impedimento all’esitazione.

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

### 5.4 Assegnazione “Sospensione semplice del servizio per morosità (Servizio S-MR-001)”

Si precisa che **non devono** essere eseguiti interventi con modalità operative differenti da quelle indicate dal Centro Operativo.

#### 5.4.1 Fase di programmazione

L’assegnazione degli interventi avviene mediante la funzionalità Web di “*GasToGo*” con cadenza settimanale, di norma il giovedì precedente la settimana in cui è stato stabilito l’inizio dell’attività, che normalmente avviene il lunedì successivo qualora sia giorno utile. Per giorno utile si intende “ciascun giorno della settimana diverso dai giorni indicati come festivi, ivi compreso il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il Punto di Riconsegna, i sabati ed i giorni che precedono il sabato o i festivi” (riferimento Art. 1 “Definizioni” dell’Allegato A “Testo Integrato Morosità Gas (di seguito: TIMG)” alla deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas ARG/gas/99/11 e s.m.i.).

L’Appaltatore, entro il venerdì della settimana precedente l’inizio delle attività assegnate, programma l’esecuzione delle singole attività.

La programmazione viene comunicata entro lo stesso venerdì, o se festivo entro il primo giorno lavorativo successivo, dall’Appaltatore all’“unità operativa di Distretto” del Committente mediante:

- “blocco su data” con la funzionalità Web di “*GasToGo*” delle attività assegnate; tale data deve essere programmata affinché ricada nei primi sei giorni utili in capo a ciascuna attività.

- Comunicazione via e-mail al tecnico schedulatore dell’*“unità operativa di Distretto”* del Committente assegnatario dell’avvenuto “blocco su data” di tutte le singole attività assegnate.

Comunicata la programmazione da parte dell’Appaltatore all’*“unità operativa di Distretto”* del Committente, non è più possibile effettuare modifiche.

#### 5.4.2 Fase di affidamento

L’Appaltatore, entro il venerdì 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 dall’unità operativa di Distretto.

In relazione a quanto previsto dall’art. 5.9 del TIMG, l’*“unità operativa di Distretto”* del Committente si riserva la facoltà di annullare un intervento fino alle ore 14.00 del giorno precedente l’intervento programmato.

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”*.<sup>8</sup>

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.

#### 5.4.3 Fase di intervento tecnico

In fase di esecuzione dell’intervento l’Appaltatore deve tassativamente rispettare la data programmata (“blocco su data” impostato dall’Appaltatore stesso).

**E’ fatto divieto all’Appaltatore anticipare o posticipare la data programmata.**

L’*“unità operativa di Distretto”* del Committente si riserva la facoltà di annullare un intervento anche dopo le ore 14.00 del giorno lavorativo precedente a quello in cui è programmato, previa telefonata dell’*“unità operativa di Distretto”* del Committente all’Appaltatore. In questo caso se l’intervento è annullato nello stesso giorno della sua programmazione , prima della presa in carico dell’attività da parte dell’operativo in campo, viene riconosciuto un indennizzo.

In tal caso l’intervento deve essere esitato con il codice:

033R – REVOCA SOSPENSIONE OLTRE I TERMINI (IN CORSO)

---

<sup>8</sup> 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.

La sospensione della fornitura può essere eseguita, su indicazione del Committente, nelle seguenti modalità:

- inserimento “disco cieco”;
- utilizzo dispositivo antimanomissione.

In particolare l'esecuzione dell'intervento tecnico si esplicherà, per ciascuna delle due modalità, mediante operazioni sotto indicate di cui bisogna rispettare la sequenza in funzione della soluzione di sospensione adottata.

Nel caso di sospensione con **inserimento “disco cieco”**:

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 di Distretto 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 rilevandone le caratteristiche (calibro, marca, modello, classe, anno di costruzione, matricola) e verificando la corrispondenza con i dati risultanti sull'OdS;
5. verifica dell'integrità del contatore e dei sigilli esistenti. Qualora si rilevassero problematiche in tal senso, si procede al rilievo fotografico dell'anomalia;
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 mediante rilievo fotografico del totalizzatore del contatore esistente se trattasi di contatore tradizionale. Se oggetto di intervento di sospensione è un contatore integrato la foto va eseguita per i volumi *V<sub>b</sub>* e *V<sub>e</sub>*. Inoltre la foto deve rilevare anche il sigillo apposto ed avere la data impressa sulla stessa;
8. chiusura della valvola a monte del contatore;
9. Allentare i girelli (ingresso/uscita) al fine di inserire sul lato ingresso l'apposito “disco cieco” in gomma (vedi Scheda tecnica STV 2945300 Appendice 1 “Guarnizioni di gomma sintetica”);
10. Serrare i girelli (ingresso/uscita);

11. Aprire la valvola apposta a monte del contatore;
12. verifica con soluzione tensioattiva la tenuta di girelli. Se non vi è tenuta dei girelli si deve procedere a ripetere le operazioni 8-9-10-11 al fine di eliminare la causa di non tenuta. Se vi è tenuta procedere con l'operazione successiva;
13. chiusura della valvola a monte del contatore;
14. nel caso di fornitura con pressione di monte superiore a 0,04 bar, qualora esista la presenza di un GRU (Gruppo di riduzione d'utenza) dedicato al solo contatore interessato si deve procedere, oltre a quanto indicato a seguire, anche alla chiusura della valvola di monte del GRU;
15. rimozione della farfalla di manovra svitando l'apposito fermo;
16. rotazione della farfalla di 180° riposizionandola sulla valvola accertandosi che si trovi nella corretta posizione di blocco;
17. apposizione sul contatore dell'apposito sigillo di sicurezza seguendo gli schemi forniti (vedi allegato "Sigillatura gruppi di misura (MTO SEZ.15)") ed utilizzando l'apposita punzonatrice messa a disposizione dal Committente;
18. apposizione sulla valvola di intercettazione del gruppo di misura, mediante fascetta di plastica, dell'apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante (vedi allegato "Cartellino identificativo del PdR");
19. registrazione dell'esito dell'intervento secondo le modalità del paragrafo successivo.

Nel caso di sospensione con **utilizzo dispositivo antimanomissione**:

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 di Distretto 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 rilevandone le caratteristiche (calibro, marca, modello, classe, anno di costruzione, matricola) e verificando la corrispondenza con i dati risultanti sull'OdS;
5. verifica dell'integrità del contatore e dei sigilli esistenti. Qualora si rilevassero problematiche in tal senso, si procede al rilievo fotografico dell'anomalia;



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 mediante rilievo fotografico del totalizzatore del contatore esistente se trattasi di contatore tradizionale. Se oggetto di intervento di sospensione è un contatore integrato la foto va eseguita per i volumi Vb e Ve. Inoltre la foto deve rilevare anche il sigillo apposto ed avere la data impressa sulla stessa;
8. chiusura della valvola a monte del contatore;
9. nel caso di fornitura con pressione di monte superiore a 0,04 bar, qualora esista la presenza di un GRU (Gruppo di riduzione d'utenza) dedicato al solo contatore interessato di deve procedere, oltre a quanto indicato a seguire, anche alla chiusura della valvola di monte del GRU;
10. rimozione della farfalla di manovra svitando l'apposito fermo;
11. rotazione della farfalla di 180° riposizionandola sulla valvola accertandosi che si trovi nella corretta posizione di blocco;
12. apposizione del dispositivo antimanomissione sulla valvola del gruppo di misura;
13. apposizione sul contatore dell'apposito sigillo di sicurezza seguendo gli schemi forniti (vedi allegato "Sigillatura gruppi di misura MTO SEZ.15") ed utilizzando l'apposita punzonatrice messa a disposizione dal Committente;
14. apposizione sulla valvola di intercettazione del gruppo di misura, mediante fascetta di plastica, dell'apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante;
15. registrazione dell'esito dell'intervento secondo le modalità del paragrafo successivo.

Nelle casistiche ai punti 4, 5 e 6 di entrambe le modalità 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 di Distretto che provvede a dare indicazioni sulla prosecuzione dell'attività.

Italgas 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.

Nell'Allegato *"PRESCRIZIONI DI SICUREZZA PER LE ATTIVITA' OPERATIVE - RETE GAS"* sono elencate:

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

#### **5.4.4 Fase di Registrazione esito intervento**

Effettuato l'intervento tecnico o in fase di esecuzione dello stesso, si procede ad effettuare la registrazione dell'esito dell'intervento direttamente in campo 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 di lavoro.

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

##### **5.4.4.1 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".

L'esito deve essere registrato sul sistema informatico *"GasToGo"* subito dopo l'esecuzione delle attività e comunque, nel caso di indisponibilità dei sistemi, 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 del totalizzatore numerico e del sigillo posizionato con evidenza della data dell'intervento.

Gli "Ordini di Servizio" cartacei, eventualmente utilizzati, debitamente compilati con relativa documentazione fotografica, dovranno essere allegati alla pratica mediante la funzionalità web di "GasToGo" in fase di consuntivazione nei sistemi.

#### **5.4.4.2 Intervento tecnico con esito negativo**

E' vietato esitare negativamente gli interventi su contatori ubicati in posizione accessibile.

Nei casi in cui l'Appaltatore si trovasse di fronte alle seguenti situazioni:

- contatore temporaneamente inaccessibile
- impossibilità a determinare il "Prodotto di Servizio standard" (di cui ai punti successivi)

l'Appaltatore ne darà comunicazione all'"unità operativa di Distretto" del Committente entro il giorno stesso trasmettendo documentazione fotografica attestante lo stato di fatto. Sarà cura dell'"unità operativa di Distretto" del Committente comunicare all'Appaltatore l'azione successiva da intraprendere.

Qualora l'intervento non dovesse essere eseguibile per inaccessibilità del contatore, l'Appaltatore deve inserire a sistema, mediante "GasToGo" l'appropriato esito di "eseguito negativo". L'esito deve essere registrato sul sistema informatico "GasToGo" subito dopo l'esecuzione delle attività e comunque, in caso di indisponibilità dei sistemi, non oltre le ore 18:00 del giorno di esecuzione dell'intervento.

E' richiesto inoltre all'Appaltatore di:

- rilevare l'ubicazione del contatore, utilizzando la tabella fornita dal Centro Operativo;
- confermare/modificare a sistema la corretta ubicazione fisica del contatore rispetto ai dati presenti;
- confermare/modificare a sistema il corretto indirizzo fisico di fornitura rispetto all'indirizzo presente;
- individuare e digitare a sistema le seguenti tipologie di intervento standard ("Prodotto di Servizio standard") necessarie per il successivo intervento di Interruzione:
  - Taglio colonna con permesso pubblico 0 - 3 m
  - Taglio colonna con permesso pubblico 3 - 20 m
  - Taglio colonna con permesso pubblico oltre 20 m
  - Taglio colonna con permesso privato 0 - 3 m
  - Taglio colonna con permesso privato 3 - 20 m
  - Taglio colonna con permesso privato oltre 20 m

- Taglio colonna senza permesso 0 - 3 m
  - Chiusura valvola IDU con permesso pubblico 3 - 20 m
  - Chiusura valvola IDU con permesso pubblico oltre 20 m
  - Chiusura valvola IDU con permesso privato 0 - 3 m
  - Chiusura valvola IDU con permesso privato 3 - 20 m
  - Chiusura valvola IDU con permesso privato oltre 20 m
  - Chiusura valvola IDU senza permesso 0 - 3 m
  - Sezionamento presa con permesso pubblico
  - Sezionamento presa con permesso privato
  - Sezionamento presa senza permesso
- inserire a sistema la data di esecuzione;
  - inserire a sistema il codice di esito negativo;
  - compilare lo schizzo tecnico, su modello fornito dal Committente su cui evidenziare le soluzioni operative necessarie all'interruzione della fornitura del servizio, con l'identificazione dell'Amministratore e/o dell'Ente di gestione dell'immobile (ad es. ATC o similari) e/o del proprietario per tutti gli stabili per le eventuali richieste autorizzative;
  - produrre la documentazione fotografica atta ad individuare l'**esatta** posizione del punto di intervento per l'interruzione della fornitura.

La documentazione fotografica, lo schizzo tecnico e, eventualmente, gli "Ordini di Servizio" cartacei debitamente compilati dovranno essere allegati alla pratica mediante la funzionalità web di "GasToGo" in fase di consuntivazione nei sistemi.

#### 5.4.4.3 Interventi non esitati

Qualora l'impresa non dovesse inserire l'esito entro le ore 14:00 del giorno lavorativo successivo a quello di esecuzione, il sistema sfilerà automaticamente l'intervento assegnato ed in nessun caso il relativo esito potrà essere inserito a sistema dall'Appaltatore.

Qualora la non esitazione sia dovuta a cause non imputabili all'Appaltatore quest'ultimo dovrà avvisare tempestivamente, e comunque entro le ore 14:00 del giorno lavorativo successivo a quello di esecuzione, l'*"unità operativa di Distretto"* del Committente dando evidenza delle cause di impedimento all'esitazione.

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

## 5.5 Assegnazione “Interruzione della fornitura (limitatamente al Servizio S-MR-051)”

La prestazione riguarda l'interruzione della fornitura del PdR con modalità particolari.

L'interruzione può avvenire nei seguenti modi:

- a) taglio colonna o diramazione
- b) chiusura valvola su presa
- c) sezionamento della presa

La prestazione consiste sommariamente nell'interruzione dell'alimentazione del PdR dell'Utente finale, effettuata anche con l'utilizzo di tutti i mezzi necessari all'espletamento dell'attività (es. autoscale, torri telescopiche, trabattelli, cestelli, ecc.).

Sono a carico del Centro Operativo l'ottenimento dei necessari permessi ed il pagamento dei relativi oneri.

### 5.5.1 Fase di affidamento

L'assegnazione dell'intervento avverrà tramite l'applicativo “GasToGo Web”.

Le assegnazioni avvengono con cadenza quotidiana su data fissata concordando con l'Appaltatore la data di esecuzione (su giorno utile).

In casi eccezionali e se sussistono le condizioni, è possibile, fino alle ore 14.00 del secondo giorno lavorativo precedente la data programmata, riprogrammare, previo accordo con il Centro Operativo, l'intervento in giorni successivi rispetto a quello originariamente previsto.

Il Centro Operativo si riserva la facoltà di accettare la variazione. Se accettata sarà il Centro Operativo a provvedere alla rischedulazione su nuova data.

Tale riprogrammazione non è più possibile dopo le ore 14.00 del secondo giorno lavorativo precedente la data programmata per l'intervento.

In relazione a quanto previsto dall'art. 8.2 del TIMG, il Centro Operativo si riserva la facoltà di annullare un intervento fino alle ore 14.00 del secondo giorno lavorativo precedente la data programmata.

Di norma, dopo le ore 16.00 del giorno precedente l'intervento programmato, l'Appaltatore può assegnare le attività ai singoli operatori tramite l'applicativo “GasToGo Web”<sup>9</sup> dispacciandoli quindi nel dispositivo “GasToGo Mobile”.

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

---

<sup>9</sup> 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 l'applicativo “GasToGo web”, al fine di assegnare manualmente le attività da eseguire.

E' facoltà dell'unità operativa di Distretto verificare la corrispondenza fra le risorse "nominative" a cui sono affidate le attività attraverso "GasToGo Web", la loro iscrizione al libro paga dell'Appaltatore e la loro effettiva presenza diretta sul campo.

### 5.5.2 Fase di intervento tecnico

In fase di esecuzione dell'intervento l'Appaltatore deve tassativamente rispettare la data programmata (data fissata dal Centro Operativo e concordata con l'Appaltatore).

E' fatto divieto all'Appaltatore anticipare o posticipare la data programmata.

Il Centro Operativo si riserva la facoltà di annullare un intervento anche dopo le ore 14.00 del secondo giorno lavorativo precedente a quello in cui è programmato, previa telefonata del Capo Centro Operativo all'Appaltatore.

L'esecuzione dell'intervento tecnico si svolge mediante le seguenti tipologie alternative:

1. taglio diramazione di utenza o colonna montante e inserimento tappo ad espansione, il successivo inserimento del tappo terminale filettato "con asola" per il passaggio del cordino e la sigillatura finale. Operazione effettuata con scale, trabattello, impalcatura fissa, torre telescopica o altro mezzo.

Tale tipologia è riconducibile ai seguenti "Prodotti di servizio standard":

- Taglio colonna con permesso pubblico 0 - 3 m
- Taglio colonna con permesso pubblico 3 - 20 m
- Taglio colonna con permesso pubblico oltre 20 m
- Taglio colonna con permesso privato 0 - 3 m
- Taglio colonna con permesso privato 3 - 20 m
- Taglio colonna con permesso privato oltre 20 m
- Taglio colonna senza permesso 0 - 3 m

2. chiusura valvola IDU. Operazione effettuata con scale, trabattello, impalcatura fissa, torre telescopica o altro mezzo.

Tale tipologia è riconducibile ai seguenti "Prodotti di servizio standard":

- Chiusura valvola IDU con permesso pubblico 3 - 20 m
- Chiusura valvola IDU con permesso pubblico oltre 20 m
- Chiusura valvola IDU con permesso privato 0 - 3 m

- Chiusura valvola IDU con permesso privato 3 - 20 m
- Chiusura valvola IDU con permesso privato oltre 20 m
- Chiusura valvola IDU senza permesso 0 - 3 m

3. sezionamento/annullamento presa stradale con scavo. Operazione effettuata mediante scavo, rinterro e ripristino con mezzi d'opera e personale adeguati come da Capitolato Speciale d'Appalto, comprensiva di installazione del cantiere, la sua movimentazione e l'eventuale reintervento sugli scavi in giorni successivi.

Tale tipologia è riconducibile ai seguenti *“Prodotti di servizio standard”*:

- Sezionamento presa con permesso pubblico
- Sezionamento presa con permesso privato
- Sezionamento presa senza permesso

L'intervento si conclude con la registrazione dell'esito dell'intervento secondo le modalità del paragrafo successivo.

### **5.5.3 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.

L'Appaltatore inserisce sui sistemi (“GasToGo Web” o “GasToGo Mobile”) i dati tecnici di intervento.

#### **5.5.3.1 Intervento tecnico con esito positivo**

Se l'intervento ha auto esito positivo (interruzione eseguita) va esitato a sistema, in “GasToGo” con l'appropriato esito di “eseguito positivo”.

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:

- data esecuzione;
- esito positivo.

Gli “Ordini di Servizio” cartacei debitamente compilati e relativa documentazione fotografica dovranno essere allegati alla pratica in *“GasToGo Web”*.

### 5.5.3.2 Intervento tecnico con esito negativo

Qualsiasi impedimento all'esecuzione dell'intervento assegnato dovrà essere contestualmente comunicato al Capo Centro Operativo che darà le disposizioni in merito al proseguimento/sospensione dell'attività.

L'Appaltatore, in ogni caso, deve:

- inserire a sistema, in “*GasToGo*” l'appropriato esito di “eseguito negativo”;
- raccogliere e trasmettere al Centro Operativo tutta la documentazione utile a provare l'impedimento (es. verbale di autorità pubblica che ha impedito l'esecuzione dell'intervento). Nel caso in cui l'impedimento sia opposto dal Cliente finale, l'Appaltatore redige e trasmette al Centro Operativo una nota dettagliata e circostanziata, atta a motivare e documentare l'impedimento.

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:

- data esecuzione;
- esito negativo.

### 5.5.3.3 Interventi non esitati

Qualora l'impresa non dovesse inserire l'esito entro le ore 14:00 del giorno lavorativo successivo a quello di esecuzione, il sistema sfilerà automaticamente l'intervento assegnato ed in nessun caso il relativo esito potrà essere inserito a sistema dall'Appaltatore.

Qualora la non esitazione sia dovuta a cause non imputabili all'Appaltatore quest'ultimo dovrà avvisare tempestivamente il Centro Operativo dando evidenza delle cause di impedimento all'esitazione.

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

## 5.6 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 una 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.

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.

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.

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 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 il Committente, al momento dell'inoltro ai clienti finali delle lettere di programmazione degli interventi, comunica contestualmente i riferimenti telefonici dell'Appaltatore. **A tal proposito l'Appaltatore deve dotarsi di un adeguato ed efficiente punto di contatto telefonico, 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 di Distretto 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 Italgas tali per cui l'intervento è stato riprogrammata su nuova data;
- cambio 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'attività dovrà essere affidata 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 operativa di Distretto<sup>10</sup> 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 l'unità operativa di Distretto, l'Appaltatore deve utilizzare "GasToGo" secondo le modalità di seguito elencate. E' cura dell'unità operativa di Distretto rendere disponibili al Fornitore tutte le informazioni necessarie per consentirgli l'utilizzo di "GasToGo".

### 5.6.1 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:

---

<sup>10</sup> Per i Distretti si intende il Centro Operativo; per Distribuzione Gas Roma i "Centri Operativi", l'unità "Impianti", l'unità "Sostituzione e Potenziamento Rete" o l'unità "Pronto Intervento e Ricerca Dispersioni".

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

L'unità operativa di Distretto 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 l'unità operativa di Distretto (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 operativa di Distretto 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 di "Web" di modifica "Gestione attività bloccate su data" previa contatto telefonico con il Cliente Finale.

### 5.6.2 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 dall'unità operativa di Distretto.

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".<sup>11</sup>

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.

---

<sup>11</sup> 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.

In caso di indisponibilità temporanea di “*GasToGo Work*” di supporto con attività svolta in campo con “*OdS cartacei*”, questi, debitamente compilati e relativa documentazione fotografica, dovranno essere allegati, in fase di registrazione nei sistemi dell’intervento, alla pratica mediante l’esitazione attraverso la funzionalità *Web* di “*GasToGo*”.

E’ facoltà dell’unità operativa di Distretto 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.

### **5.6.3 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.

L’unità operativa di Distretto del 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 telefonata del Responsabile dell’unità operativa di Distretto del Committente all’Appaltatore.

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

10. 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 di Distretto per le azioni del caso;
11. verifica della corretta ubicazione fisica del contatore rispetto ai dati presenti a sistema ed eventuale rettifica della ubicazione;
12. verifica del corretto indirizzo fisico di fornitura rispetto all’indirizzo presente a sistema ed eventuale rilevazione della ubicazione corretta;
13. controllo della corrispondenza tra la matricola del contatore indicata nell’attività affidata e quella presente sul contatore da rimuovere rilevando le caratteristiche (calibro, marca, modello, classe, anno di costruzione, matricola) del contatore 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;
14. 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 di verifica metrica;

15. 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"*);
16. rilievo e registrazione del segnante del contatore da rimuovere;
17. chiusura della valvola posta a monte del contatore;
18. 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;
19. sostituzione del contatore esistente con un nuovo di pari portata, installando eventualmente l'adattatore e/o eccentrici;
20. apertura della valvola di intercettazione posta a monte del contatore;
21. esecuzione della prova di tenuta del contatore con soluzione tensioattiva accertando anche la corretta tenuta di tutte le connessioni interessate dall'attività;
22. assistenza al Cliente Finale nello spurgo dell'impianto interno, tramite l'accensione delle apparecchiature di utilizzo fino alla stabilizzazione delle fiamme;
23. apposizione sul gruppo di misura del contatore di apposito sigillo di sicurezza, seguendo gli schemi forniti (vedi Allegato *Sigillatura gruppi di misura MTO SEZ. 15*), utilizzando l'apposita punzonatrice messa a disposizione dal Committente;
24. 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;
25. ritiro del contatore rimosso avendo cura di sigillare i bocchettoni con l'apposizione degli appositi tappi seguendo comunque le indicazioni riportate ai punti precedenti;
26. apposizione sulla valvola di intercettazione del gruppo di misura, mediante fascetta di plastica, dell'apposito cartellino identificativo plastificato del Punto di Riconsegna qualora mancante;
27. 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 di Distretto che provvede a dare indicazioni sulla prosecuzione dell'attività.

Italgas 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 *"PRESCRIZIONI DI SICUREZZA PER LE ATTIVITA' OPERATIVE DI SOSTITUZIONE CONTATORI"* 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.

#### **5.6.4 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 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 dei sistemi informativi di supporto, l'attività viene svolta in campo con *"OdS cartacei"*. Questi, debitamente compilati e relativa documentazione fotografica, dovranno essere allegati, in fase di registrazione nei sistemi dell'intervento, alla pratica mediante l'esitazione attraverso la funzionalità *Web* di *"GasToGo"*.

#### 5.6.4.1 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 3.6 Sostituzione contatori (Servizio S-PR-007, S-AI-021, S-AI-023).

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;
- coordinate georeferenziate del pdr mediante l'apposita funzionalità presente in "*GasToGo Work*";
- data esecuzione;
- esito positivo;
- segnante;
- foto.

#### 5.6.4.2 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 Centro Operativo;

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

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;

- coordinate georeferenziate del pdr mediante l'apposita funzionalità presente in "GasToGo Work";
- 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".

#### **5.6.4.3 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 l'unità operativa di Distretto dando evidenza delle cause di impedimento all'esitazione.

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