

## COMITATO DI CONSULTAZIONE PER L'ATTIVITA' DI TRASPORTO

Verbale riunione del giorno: 1 luglio 2015 h. 14.00

### A. Luogo della riunione

Uffici di Italtrading S.p.A. (Via Marostica 1, Milano).

### B. Presenti

2B Energia S.p.A. (Silvia Branda/Giorgia Nespoli/Filippo Nobili)  
A2A Trading S.r.l. (Viviana Tonietti)  
Conenergy S.r.l. (Stefano Cianciaruso)  
Coopgas S.r.l. (Fabio Vallini)  
Edison S.p.A. (Luca Brandimarte, Simone Carzaniga)  
Energetic Source S.p.A. (Fabio Pedone)  
Eni S.p.A. (Massimiliano Poletti)  
Enoi S.p.A. (Nicoletta De Nuccio)  
Gruppo Openlogs S.r.l. (Corrado Mereu)  
Hera Trading S.r.l. (Enzo Venturini)  
IGAS Imprese Gas (Valentina Giust)  
Italtrading S.p.A. (Andrea Bergamaschi)  
Phlogas S.r.l. (Manlio De Costanzo)  
Sorgenia S.p.A. (Emidio Morelli)  
Utilità S.p.A. (Gianluca Bacchetta)  
Youtrade S.p.A. (Simone Pirola)  
Segreteria Comitato di consultazione per l'attività di stoccaggio (Viviana Tonietti).

Energy Trade S.p.A. (Luca Bertonello) e Soenergy S.r.l. (Maurizio Sorato), impossibilitate a presenziare alla riunione, sono collegate in *conference call*.

E' presente alla riunione, per la parte dedicata alla discussione delle criticità connesse alla frequente irreperibilità del personale degli Uffici Commerciale e Fatturazione dell'Impresa maggiore, Snam Rete Gas S.p.A. (Daniele Agosto/Antonio Anchora/Grazia Vinciguerra).

### C. Attività effettuate

I lavori vengono aperti con l'approvazione all'unanimità del verbale dell'ultima riunione del Comitato (3 giugno u.s.).

Segue il confronto con Snam Rete Gas in merito alle criticità connesse alla frequente irreperibilità, specie via telefono, del personale degli Uffici Commerciale e Fatturazione dell'Impresa maggiore.

Il Comitato propone alcune possibili soluzioni, tra cui, in particolare:

- la predisposizione di un sistema di *ticketing*, avente l'obiettivo, nel reciproco interesse degli Utenti e di Snam, di tracciare l'invio e le successive fasi di gestione

e risoluzione delle segnalazioni provenienti dagli Operatori; in tale sistema, le segnalazioni dovrebbero essere categorizzate secondo una scala di priorità e tempistiche di processamento definite in funzione delle caratteristiche dei diversi processi previsti dal Codice di Rete;

- la predisposizione di modalità più efficienti per la gestione di quelle situazioni in cui, a seguito del verificarsi di determinate condizioni che impattano sul contratto di trasporto (es. cambiamenti normativi repentini), Snam Rete Gas si trova a ricevere in contemporanea molteplici segnalazioni, tutte però riconducibili alla medesima criticità. A riguardo il Comitato, osservando che una gestione via telefono delle segnalazioni ricevute in tali circostanze potrebbe risultare inefficiente oltre che inefficace, auspica che, al verificarsi di tali situazioni, l'Impresa maggiore risponda alle segnalazioni ricevute tramite opportune comunicazioni via e-mail, utilizzando a tal fine le *mailing list* all'uopo fornite, raggiungendo in tal modo non solo gli Operatori che hanno provveduto all'invio delle segnalazioni ma anche tutti i soggetti potenzialmente interessati dalle criticità oggetto di tali segnalazioni.

A tale proposito, la Segreteria, sulla base del fatto che il Comitato raccoglie non solo gli Utenti del servizio, ma anche tutti gli altri Operatori coinvolti a vario titolo dalle disposizioni di cui al Codice di Rete, offre la propria disponibilità, qualora se ne ravvisi l'opportunità, a fungere da tramite tra Snam Rete Gas e i Membri del Comitato.

Con riferimento alla prima proposta avanzata, Snam Rete Gas informa il Comitato che, alla data attuale, sta valutando l'opportunità di sviluppare per il futuro un sistema informativo di gestione delle richieste di chiarimento.

Sempre in tema di *customer care*, si rileva infine l'importanza che Snam Rete Gas dia seguito scritto alle segnalazioni di criticità nonché alle richieste di chiarimento del Comitato, spesso veicolate all'Impresa maggiore nell'ambito della fase di consultazione delle proposte di aggiornamento del Codice di Rete. A tale riguardo, trattandosi di processi di consultazione, Snam Rete Gas suggerisce l'opportunità di partecipare in occasione degli incontri del Comitato per illustrare le proposte di volta in volta pubblicate in modo da poter agevolare anche chiarimenti e confronti nell'ambito del Comitato, confermando la propria disponibilità a tal fine come già avvenuto in occasione di precedenti consultazioni.

#### **D. Prossime attività**

Facendo seguito alle considerazioni emerse nel corso dell'incontro odierno in merito alla gestione del supporto telefonico agli operatori Snam Rete Gas, in ottica di miglioramento continuo delle relazioni con i suoi interlocutori, presenterà al Comitato, con l'obiettivo di un secondo confronto in merito prima dell'eventuale implementazione, le soluzioni, in termini di processi e/o strumenti informativi, ritenute più opportune al fine di risolvere le criticità riscontrate.