



LA CARTA DEL SERVIZIO GAS

I DIRITTI DEI CLIENTI

INDICE

1.	PREMESSA	1
1.1.	La Società ed il servizio	1
1.2.	La carta del servizio gas	2
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI	3
2.1.	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	3
2.2.	Continuità del servizio	3
2.3.	Partecipazione	3
2.4.	Rispetto e Cortesia	4
2.5.	Efficacia ed efficienza	4
2.6.	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	4
3.	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	5
3.1.	<u>Tempi caratteristici</u>	7
3.1.1.	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	7
3.1.2.	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	7
3.1.3.	Tempo di esecuzione di lavori semplici	8
3.1.4.	Tempo di esecuzione di lavori complessi	8
3.1.5.	Tempo di attivazione della fornitura	9
3.1.6.	Tempo di disattivazione della fornitura	9
3.1.7.	Tempo di risposta motivata ai reclami scritti ed alle richieste di informazioni scritte.....	9
3.1.8.	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.....	10
3.1.9.	Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura.....	10
3.1.10.	Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura.....	10
3.2.	<u>Accessibilità al servizio</u>	11
3.2.1.	Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	11
3.2.2.	Svolgimento di pratiche per via telefonica	11
3.2.3.	Facilitazioni per i Clienti finali particolari	12
3.2.4.	Fascia di puntualità per gli appuntamenti con Cliente	12
3.3.	<u>Sicurezza del servizio</u>	12
3.3.1.	Pronto intervento	12
3.3.2.	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	13
3.3.3.	Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe	13
4.	LA TUTELA	14
5.	ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI	14
6.	INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI	15
7.	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO GAS	17

1. PREMESSA

1.1. La Società ed il servizio

La Gas Plus Reti S.r.l. è una Società a responsabilità limitata, con sede legale in Milano, Viale Forlanini n. 17, che gestisce in concessione il servizio di distribuzione di gas naturale (metano) a mezzo reti cittadine in 35 Comuni, erogando ai circa 76 mila Clienti finali allacciati alle sue reti distributive oltre 150 milioni di metri cubi di metano all'anno.

I Comuni serviti sono :

- **4 in Provincia di BERGAMO:**
BARIANO, FORNOVO SAN GIOVANNI, MORENGO, ORIO AL SERIO;
- **15 in Provincia di BRESCIA:**
CALVISANO, COLLEBEATO, ISORELLA, LENO, MANERBA DEL GARDA, MONIGA DEL GARDA, OFFLAGA, ORZINUOVI, ORZIVECCHI, POLPENAZZE DEL GARDA, POMPIANO, PUEGNAGO DEL GARDA, SAN FELICE DEL BENACO, SAN ZENO NAVIGLIO, VISANO;
- **3 in Provincia di CREMONA:**
OFFANENGO, ROBECCO D'OGLIO, ROMANENGO;
- **1 in Provincia di FERRARA:**
CENTO LOC. DOSSO.
- **2 in Provincia di PARMA:**
MEDESANO, VARANO MELEGARI;
- **10 in Provincia di PIACENZA:**
BETTOLA, BOBBIO, CARPANETO, CASTELVETRO, COLI, PONTE DELL'OLIO, ROTTOFRENO, TRAVO, VIGOLZONE, VILLANOVA;

Le reti primarie aziendali nei vari Comuni sono alimentate, attraverso 26 punti di consegna, dalle reti nazionali e regionali di metanodotti.

Ad ognuno dei punti di consegna corrisponde una cabina cosiddetta di "primo salto" che riduce la pressione del gas dal valore in ingresso di 12-70 bar ad un valore massimo di 5 bar e che alimenta la rete urbana in media pressione.

In queste cabine il gas viene filtrato allo scopo di trattenere le eventuali impurità, poi preriscaldato onde compensare il naturale raffreddamento dovuto al processo di decompressione ed infine odorizzato prima dell'immissione in rete.

La rete urbana in media pressione alimentata dalle cabine di "primo salto" serve, a sua volta, un complesso di cabine di decompressione cosiddette di "secondo salto", che riducono la pressione da un massimo di 5 bar al valore di

bassa pressione di 0,025 bar (0,04 bar per alcune reti) e che alimentano la rete di distribuzione urbana del gas alla quale è allacciata la normale clientela finale civile.

Clienti finali particolari con elevati prelievi sono invece allacciati direttamente alla rete in media pressione.

Le reti sono per la maggior parte di tipo “magliato”, allo scopo di garantire un’elevata sicurezza di esercizio in quanto, anche in presenza di eventuali disservizi o di interventi che richiedano la messa fuori servizio di un tratto di rete, il Cliente finale può comunque, nella maggior parte dei casi, essere servito da un altro lato della maglia.

1.2. La carta del servizio gas

Scopo della presente Carta del Servizio è di stabilire e garantire i diritti dei Clienti finali del servizio di distribuzione gas a mezzo rete urbana.

Nel seguito sono definiti gli indicatori di qualità commerciale del servizio ed i relativi livelli generali e specifici.

Gli indicatori di continuità e regolarità di erogazione e di tempestività nel ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell’Autorità pubblica.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio gas è gestito nel rispetto:

- della “Direttiva concernente la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura di cui alla Delibera n. 574/2013 dell’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas e successive modificazioni ed integrazioni;
- della “Direttiva concernente la disciplina della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas” di cui alla Delibera n. 574/2013 dell’A.E.E.G. e successive modificazioni ed integrazioni;
- Codice di rete tipo per il servizio di distribuzione gas approvato con Delibera dell’A.E.E.G. n. 108/06 del 06.06.2006 e successive modificazioni ed integrazioni.

2.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

La Società:

- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti dei Clienti;
- non compie, nelle prestazioni del servizio, alcuna discriminazione legata a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- garantisce la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni del servizio prestato, nell’ambito di aree e categorie omogenee;
- ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

2.2. Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario della Società garantire un servizio continuo e regolare e ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi.

2.3. Partecipazione

Il Cliente ha diritto di richiedere alla Società le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione col Cliente, la Società garantisce l’identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture.

2.4. Rispetto e Cortesia

La Società si impegna a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

2.5. Efficacia ed efficienza

La Società persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

La Società pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti col Cliente.

3. INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO

Gli indicatori di qualità commerciale inseriti nella presente CARTA si riferiscono ai tempi caratteristici del rapporto col Cliente, all'accessibilità del servizio ed alla sicurezza del servizio; a ciascuno di tali indicatori è associato un livello (specifico o generale) di qualità.

Sono definiti:

- **“livello specifico di qualità”**, il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al Cliente, verificabile dal Cliente.
- **“livello generale di qualità”**, il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni rese dalla Società.

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori semplici;
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità;
- tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale;
- tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto;
- tempo di verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale;
- tempo di ripristino del valore corretto della pressione di fornitura;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale;
- tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore;
- tempo di raccolta della misura.

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di esecuzione di lavori complessi;

- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione.

Al fine di definire gli standard generali relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione per quanto di competenza del venditore, si fa riferimento al seguente indicatore:

- tempo di definizione dell'appuntamento con il cliente finale.

3.1. Tempi caratteristici

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al Cliente per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, la Società comunicherà tempestivamente al Cliente il nuovo termine.

3.1.1. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici

Per esecuzione di lavori semplici si intende:

- per i Clienti finali allacciati alla rete di bassa pressione: la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'allacciamento in bassa pressione che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- per i Clienti finali allacciati alla rete di media pressione ed alimentati in bassa pressione e per i quali è prevista l'installazione di un gruppo di misura fino alla classe G6 la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'allacciamento, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici, inteso come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte della Società della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al Cliente, è al massimo di:

- **15 giorni lavorativi.**

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

3.1.2. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi

Per esecuzione di lavori complessi si intende la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'allacciamento e/o di condotte gas, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi, inteso come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte della Società della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al Cliente, è al massimo pari a **30 giorni lavorativi**.

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

3.1.3. Tempo di esecuzione di lavori semplici

Il tempo di esecuzione di lavori semplici, inteso come il tempo intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento del lavoro richiesto è al massimo di **10 giorni lavorativi**.

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

3.1.4. Tempo di esecuzione di lavori complessi

Il tempo di esecuzione di lavori complessi, inteso come il tempo intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento del lavoro richiesto è al massimo di **60 giorni lavorativi**.

La Società è impegnata a mantenere questo standard almeno nell'90% dei casi.

Qualora entro tale termine il lavoro richiesto non venga completato, la Società invierà al Cliente una comunicazione dalla quale risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

3.1.5. Tempo di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura, inteso come il tempo intercorrente fra la data di ricevimento della richiesta e la data di attivazione della fornitura stessa, è al massimo di **10 giorni lavorativi**.

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

3.1.6. Tempo di disattivazione della fornitura

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, inteso come il tempo intercorrente fra la data di richiesta e la data di disattivazione della fornitura stessa, è al massimo di **5 giorni lavorativi**.

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

3.1.7. Tempo di risposta motivata ai reclami scritti ed alle richieste di informazioni scritte

La Società è impegnata a rispondere ai reclami scritti ed alle richieste di informazioni scritte dei Clienti finali entro un tempo massimo, inteso come il tempo intercorrente fra la data di ricevimento della richiesta e la data di messa a disposizione della risposta motivata della Società al Cliente, di **30 giorni lavorativi**.

La Società è impegnata a mantenere questo standard almeno nel 95% dei casi.

La risposta motivata della Società contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo ed il recapito della persona responsabile per fornire al Cliente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dalla Società.

In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, il Cliente può richiedere di accedere alle informazioni ed ai dati che lo riguardano in possesso della Società.

3.1.8. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, inteso come il tempo intercorrente fra la data di ricevimento della richiesta formulata dalla società di vendita che fornisce il Cliente e la data di riattivazione della fornitura stessa, è al massimo di **2 giorni feriali**.

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

3.1.9. Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura

Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore, da effettuarsi in contraddittorio con i tecnici incaricati dalla Società.

Il tempo massimo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta e la data di comunicazione dell'esito della verifica, è di **20 giorni lavorativi**.

3.1.10. Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura

Il tempo massimo entro cui la Società provvederà ad effettuare tale verifica, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta e la data di comunicazione dell'esito della verifica, è di **10 giorni lavorativi**.

La Società è impegnata a mantenere questo standard almeno nel 90% dei casi.

Nei casi in cui, ai fini della verifica della pressione di fornitura, sia necessaria l'installazione di apparecchi di registrazione, l'esercente invia al Cliente una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta, contenente il nominativo ed il recapito della persona

responsabile della verifica, nonché i tempi previsti per l'effettuazione della verifica stessa.

3.2. Accessibilità al servizio

3.2.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Sono a disposizione dei Clienti diversi sportelli aziendali distribuiti nel territorio dei Comuni serviti, in modo da garantire la migliore accessibilità al servizio anche ai Clienti dei Comuni di minori dimensioni.

Per indirizzi e orari di apertura, gli interessati sono invitati a contattare il numero telefonico 030.9038462, operante dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,30.

Presso gli sportelli è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- a) richieste di preventivi;
- b) richieste di informazioni varie;
- c) presentazione di reclami.

3.2.2. Svolgimento di pratiche per via telefonica

Il Cliente può chiamare il numero telefonico dello sportello aziendale a cui fa normalmente riferimento oppure il numero telefonico 030.9038462, operante dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,30:

- per segnalare guasti e/o fughe di gas (il servizio di pronto intervento, contattabile tramite numero dedicato rispondente allo 030.906502 per le province di Bergamo, Brescia e Cremona e allo 0524.524295 per le province di Ferrara, Parma e Piacenza, funziona 24 ore su 24);

3.2.3. Facilitazioni per i Clienti finali particolari

Per facilitare l'accesso al servizio di Clienti finali particolari quali portatori di handicap, persone anziane, persone in stato di malattia, ecc., la Società oltre ai consueti servizi telefonici espleta in loco presso il Cliente, le pratiche usualmente svolte presso gli sportelli.

3.2.4. Fascia di puntualità per gli appuntamenti col Cliente

La fascia di puntualità per gli appuntamenti col Cliente, intesa come il periodo di tempo entro il quale l'appuntamento può essere concordato col Cliente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, è al massimo di **2 ore**.

Al momento di concordare un appuntamento col Cliente, la Società è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato ed a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati; per parte sua il Cliente assicura la propria disponibilità a ricevere gli incaricati della Società per tutta la fascia di puntualità concordata con la Società stessa.

3.3. Sicurezza del servizio

3.3.1. Pronto intervento

La Società è dotata di servizio di pronto intervento e reperibilità per segnalazione di fughe di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura; il servizio è gratuito ed attivo **24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno**.

Il Cliente può accedere a tale servizio componendo il numero telefonico indicato con evidenza :

- su apposite etichette che saranno collocate sulle apparecchiature fuori terra e sulle eventuali tabelle di segnalazione del tracciato delle condotte gas;
- sui documenti e sulle corrispondenze Aziendali;
- sul sito Gas Plus Reti Srl;

specificando il motivo della chiamata, quale ad esempio:

- a) dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
- b) interruzione della fornitura di gas;
- c) irregolarità della fornitura di gas;
- d) danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura;

- e) sospetta dispersione di gas dall'impianto di proprietà o gestito dal medesimo Cliente, posto cioè a valle del gruppo di misura.

3.3.2. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica da parte del Cliente per pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dalla Società, è al massimo di **60 minuti**.

La Società è impegnata a mantenere questo standard almeno nel 90% dei casi.

Qualora la dispersione sia localizzata sull'impianto di proprietà o gestito dal Cliente, a valle del punto di consegna, al fine di garantire l'incolumità pubblica, la Società potrà sospendere o negare la fornitura fino a quando il Cliente non abbia provveduto ad eliminare la dispersione ed a trasmettere copia della dichiarazione di conformità relativa alla riparazione effettuata.

3.3.3. Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe

La Società effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle dispersioni di gas nella misura del 100% dello sviluppo delle proprie reti, su base triennale.

4. LA TUTELA

Qualsiasi violazione dei principi e dei livelli di qualità fissati dalla **Carta** può essere segnalata dall'interessato, anche telefonicamente, direttamente alla Società.

Alla segnalazione sarà data risposta nei tempi massimi stabiliti dalle procedure di reclamo.

5. ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI

Come determinato dalla Delibera n. 191/2013 e s.m.i. dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, tutti i Clienti finali civili sono garantiti da una copertura assicurativa per gli infortuni, anche subiti dai familiari conviventi e dai dipendenti, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas loro fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna.

Sono esclusi dal campo di applicazione della polizza i seguenti clienti finali allacciati alle reti di distribuzione urbana:

- a) i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici e dai soggetti che svolgono attività di servizio pubblico, caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard;
- b) consumatori di metano per autotrazione.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo sportello per il consumatore di energia al numero verde 800166654.

6. INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti in precedenza per cause imputabili alla Società, la Società corrisponderà al Cliente interessato un indennizzo automatico definito per ciascuna tipologia d'utenza, come segue:

	TIPOLOGIA D'UTENZA		
	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui al punto 3.1.1 e di lavori complessi di cui al punto 3.1.2	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui al punto 3.1.3	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui al punto 3.1.5	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura di cui al punto 3.1.6	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui al punto 3.1.8.	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00

Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità.	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui al punto 3.1.9	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura di cui al punto 3.1.10	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui al punto 3.2.4	Euro 35,00	Euro 70,00	Euro 140,00
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Euro 35,00		

7. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO GAS

La presente Carta è valida dall'01.01.2014: i Clienti saranno portati a conoscenza delle eventuali revisioni della stessa tramite gli strumenti informativi indicati al punto 4. INFORMAZIONE AL CLIENTE.