



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 del rapporto contrattuale col Cliente</u>	6
3.1.1.	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	6
3.1.2.	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	6
3.1.3.	Tempo di esecuzione di lavori semplici	7
3.1.4.	Tempo di esecuzione di lavori complessi	7
3.1.5.	Tempo di attivazione della fornitura	8
3.1.6.	Tempo di disattivazione della fornitura	8
3.1.7.	Tempo di risposta motivata ai reclami scritti ed alle richieste di informazioni scritte.....	8
3.1.8.	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	9
3.1.9.	Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura.....	9
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
3.2.5.	Appuntamenti personalizzati	12
3.3.	<u>Sospensioni programmate</u>	13
3.3.1.	Tempi di preavviso	13
3.3.2.	Durata delle sospensioni programmate	13
3.4.	<u>Sicurezza del servizio</u>	13
3.4.1.	Pronto intervento	13
3.4.2.	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	14
3.4.3.	Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe	14
4.	INFORMAZIONI AL CLIENTE	15
5.	LA TUTELA	15
6.	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	15
7.	ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI	16
8.	INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI	17
9.	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO GAS	19

1. PREMESSA

1.1. La Società ed il servizio

Gas Plus Salso S.r.l. è una Società a responsabilità limitata, con sede legale in Milano (MI) 20134, V.le Enrico Forlanini n. 17, che gestisce in concessione il servizio di distribuzione di gas naturale (metano) nei Comuni di Salsomaggiore Terme e di Fontanellato.

Le reti primarie aziendali nei Comuni sono alimentate 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 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 del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 concernente “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- della “Direttiva concernente la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita del gas” di cui alla Delibera n. 47/2000 del 2 marzo 2000 dell’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas e successive modificazioni ed integrazioni, contenute in particolare nella Delibera n. 168/2004 del 29.9.2004 e s.m.i.;
- della “Direttiva concernente la disciplina della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas” di cui alla Delibera n. 236/2000 del 28 dicembre 2000 dell’A.E.E.G. e successive modificazioni ed integrazioni, contenute in particolare nelle Delibere n. 168/2004 del 29.9.2004 e s.m.i.;
- 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.

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 obbiettività, 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.

Nella definizione dei livelli specifici di qualità del servizio relativi ai fattori commerciali si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di 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;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati col Cliente.

Nella definizione dei livelli generali di qualità del servizio relativi ai fattori commerciali si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del Cliente;
- tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del Cliente;
- tempo di risposta motivata della Società a reclami scritti o a richieste di informazione scritte;
- tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- grado di rispetto degli appuntamenti col Cliente.

3.1. Tempi caratteristici del rapporto col Cliente

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 **40 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 per i Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25;**
- **15 giorni lavorativi per i Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40.**

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'85% 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 per i Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25;**
- **15 giorni lavorativi per i Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40.**

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 per gli Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25;**
- **7 giorni lavorativi per gli Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40.**

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 invio della risposta motivata della Società al Cliente, di **20 giorni lavorativi**.

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

La Società informa il Cliente degli oneri che gli verranno addebitati nel caso in cui, a seguito della verifica, sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente.

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 del Cliente e la data di comunicazione al Cliente stesso 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 dell'effettuazione della verifica del gruppo di misura, sia necessario l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, la Società 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 ed i tempi previsti per la sua effettuazione.

La Società comunica al Cliente i risultati della verifica mediante verbale di intervento o a mezzo di successiva comunicazione scritta.

In caso di esito positivo della verifica (conformità del funzionamento del gruppo di misura alla normativa tecnica vigente) la Società addebiterà al Cliente le spese dell'intervento.

In caso di esito negativo della verifica la Società provvederà ad effettuare il conguaglio dei consumi errati in base alle medie dei consumi passati del singolo Cliente tenendo conto delle condizioni climatiche e/o di utilizzo delle apparecchiature installate; in mancanza di riferimento si utilizzeranno valori medi di consumo di tipologie analoghe.

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

Il Cliente può richiedere anche telefonicamente, facendo poi seguire richiesta scritta, la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

La Società informa il Cliente degli oneri che gli verranno addebitati nel caso in cui, a seguito della verifica, sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente.

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 del Cliente e la data di comunicazione al Cliente stesso 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 0524.583548, operanti dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 18,00.

Presso gli sportelli è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- a) richieste di allacciamenti;
- b) richieste di sopralluogo per lavori di allacciamento e modifica di installazione;
- c) richieste di informazioni varie;
- d) presentazione di reclami.

3.2.2. Svolgimento di pratiche per via telefonica

Il Cliente può chiamare il numero telefonico dello sportello aziendale, operante dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 18,00:

- per richiedere ogni informazione utile al successivo espletamento delle pratiche (es: documentazione per l'attivazione o la cessazione della fornitura, ecc.);
- per segnalare guasti e/o fughe di gas (il servizio di pronto intervento funziona 24 ore su 24 ed è contattabile tramite i numeri 0524.581260 per Salsomaggiore Terme e 0524.524295 per Fontanellato);
- per una verifica tecnica dell'allacciamento.

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.

3.2.5. Appuntamenti personalizzati

La Società è tenuta a fissare, qualora il Cliente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle prestazioni di cui ai precedenti punti 3.1.3; 3.1.5; 3.1.6 e 3.1.8 (esecuzione di lavori semplici; attivazione della fornitura; disattivazione della fornitura; riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità).

La Società si impegna a rispettare gli appuntamenti personalizzati richiesti dal Cliente.

Al momento di fissare un appuntamento personalizzato la Società comunica al Cliente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità, in sostituzione di quello dovuto per mancata tempestività in caso di mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta.

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.

3.3. Sospensioni programmate

3.3.1. Tempi di preavviso

In caso di lavori sulla rete programmati, ovvero d'interventi non conseguenti ad emergenze od incidenti da gas ed ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, la Società ne darà avviso a mezzo affissione di manifesti nella zona interessata e/o informazione capillare porta a porta, lasciando avvisi in caso di assenza del Cliente.

Il suddetto avviso verrà dato con un anticipo:

- **di 3 giorni lavorativi, in caso d'interruzione uguale o superiore a 240 minuti;**
- **di 1 giorno lavorativo, in caso d'interruzione inferiore a 240 minuti.**

3.3.2. Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle interruzioni programmate sarà comunque contenuta entro le **8 ore**.

3.4. Sicurezza del servizio

3.4.1. 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;

- Sugli elenchi telefonici, previa comunicazione della Società all'Azienda di gestione della telefonia fissa;
- Sull'eventuale materiale informativo da diffondere presso la Clientela ;
- Sui documenti e sulle corrispondenze Aziendali, 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.

3.4.2. 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.

3.4.3. 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. INFORMAZIONI AL CLIENTE

Per garantire al Cliente la costante informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- a) sportello aziendale;
- b) fogli informativi.

5. 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.

6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La Società per essere informata sulle opinioni dei Clienti finali in merito alla qualità del servizio loro reso, può effettuare le seguenti rilevazioni:

- indagini a campione periodiche
- raccolta reclami e suggerimenti allo sportello aziendale.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, la Società si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del Cliente, ad inviarlo alle Autorità competenti ed a renderlo disponibile alle Associazioni dei consumatori.

7. ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI

A seguito della Delibera n. 152/03 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:

- Consumatori industriali e complessi ospedalieri con prelievo annuo di metano superiore rispettivamente a 200.000 (duecentomila) e 300.000 (trecentomila) metri cubi annui;
- Consumatori di metano per autotrazione

Di seguito si riportano le principali garanzie offerte dalla polizza:

- a) la polizza prevede il risarcimento dei danni di qualsiasi genere (fisici e/o materiali) provocati a terzi, anche nei casi di negligenza, responsabilità e/o colpa grave dei Clienti finali o degli utilizzatori degli impianti. Il massimale unico è fissato in **€ 6.197.483**.
- b) la polizza prevede il risarcimento dei danni materiali subiti dal Cliente da incendio, scoppio ed esplosione e che siano conseguenza diretta di dispersione e/o fughe di gas (da qualsiasi evento occasionate) verificatesi nelle condutture dell'impianto interno e nei relativi accessori. L'indennizzo per evento prevede i seguenti massimali:
 - **€ 103.292** per beni immobili o porzione degli stessi, di proprietà del Cliente od in locazione;
 - **€ 41.317** per cose mobili di proprietà del Cliente che si trovino nell'ambito dei locali in cui si è verificato il sinistro
- c) l'assicurazione copre gli infortuni subiti dai Clienti finali, loro famigliari conviventi e/o dipendenti; sono compresi i casi di intossicazione provocati da ossido di carbonio. Il massimale, sia in caso di morte che di invalidità permanente totale, è di **€ 129.114**.

8. 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 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui al punto 3.1.3	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui al punto 3.1.5	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura di cui al punto 3.1.6	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui al punto 3.1.8.	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00

Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui al punto 3.2.5.	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
--	------------	------------	-------------

La Società non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui sopra qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b. cause imputabili al Cliente, quali la mancata presenza del Cliente ad un appuntamento concordato con la Società per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile al Cliente.

Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui al punto 3.1.8.

9. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO GAS

La presente Carta è valida dall' 08.08.2008: i Clienti saranno portati a conoscenza delle eventuali revisioni della stessa tramite gli strumenti informativi indicati al punto 4. INFORMAZIONE AL CLIENTE.