



"Qualità Commerciale del servizio  
di vendita gas"

**CARTA DEI SERVIZI VENDITA GAS**

**Gas Plus Vendite s.r.l.**

Gruppo Gas Plus



## RECAPITI

### Gas Plus Vendite s.r.l.

Servizio Clienti zona Lombardia  
Via Copernico, 13 – 25024 Porzano di Leno (BS)  
Tel. 030 903 8317

Servizio Clienti zona Emilia Romagna  
Via Berenini, 16 – 43036 Fidenza (PR)  
Tel. 0524 528 474

Sede Legale:  
Viale Enrico Forlanini, 17 - 20134 Milano

## PREMESSA

L'entrata in vigore del Decreto Legislativo 23 maggio 2000 n. 164, meglio noto come "Decreto Letta", ha rivoluzionato il mercato interno del gas, liberalizzando e separando di fatto le attività di distribuzione e vendita di gas naturale. In ossequio alle disposizioni previste da tale Decreto, il gruppo Gas plus ha costituito una società ad hoc per gestire tutte le attività commerciali e di vendita del gas metano alla clientela finale, tale società oggi è Gas Plus Vendite s.r.l. .

Gas Plus S.p.A. detiene attualmente il pacchetto di maggioranza assoluta di Gas Plus Vendite s.r.l. e ha messo a disposizione della giovane controllata tutto il proprio bagaglio di esperienza, per consentire l'offerta di un servizio efficiente ed economicamente vantaggioso. Gas Plus Vendite s.r.l. offre diverse modalità di contatto con l'utenza, pensate tenendo conto della varietà delle caratteristiche e delle abitudini dei propri Clienti sparsi sull'intero territorio nazionale.

Il gruppo Gas Plus gestisce ad oggi più di 100.000 clienti finali distinti tra tutte le tipologie di fornitura presente nel mercato gas metano: clienti civili/domestici, small business, industriali/grandi clienti.

La presente Carta dei Servizi gas fa riferimento alla Delibera n° 47/2000 del 2 marzo 2000 e successive modifiche e integrazioni con Delibere n° 334/01, n° 221/02 e 168/04.

I livelli di qualità individuati sono definiti generali in quanto riferiti al complesso delle prestazioni. Tali livelli saranno sottoposti a continuo monitoraggio, allo scopo di rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica di un graduale miglioramento del servizio.

Gas Plus Vendite s.r.l. si ripropone di assicurare modalità di misura dei tempi di esecuzione delle prestazioni richieste dai propri Clienti.

L'ubicazione degli sportelli è presso le sedi collocate nell'ambito del territorio servito.

Gli orari di apertura sono indicati sulla bolletta e sono comunque tali da cogliere le necessità della cittadinanza e di categorie professionali specifiche.

La presente Carta dei Servizi è in visione, presso tutti gli uffici competenti di zona.

## LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE

### Periodicità di fatturazione (ai sensi della delibera AEEG 229/01)

CONSUMI	NUM. FATTURE ANNO	FATTURE IN ACCONTO	NUM. LETTURE ANNO
Consumi fino 500 mc/anno	5	1	4
Consumi tra 500 e 5.000 mc/anno	5	1	4
Consumi oltre 5.000 mc/anno	12	0	12

- Le letture sono assicurate da accordi tra Gas Plus Vendite s.r.l. e le società di distribuzione competenti per concessione; le modalità possono quindi variare da comune a comune.
- Nel caso non fosse possibile reperire la lettura, al cliente viene lasciata la cartolina di autolettura in modo da poter comunicare la lettura per la successiva fatturazione.
- Le modalità di autolettura telefonica vengono indicate nella bolletta di fornitura.
- Le letture comunicate dal cliente sono ritenute attendibili se sono confermate dalla verosimiglianza statistica dello storico del cliente stesso.

### Deposito cauzionale (ai sensi della delibera AEEG 229/01)

CONSUMI	VALORE DEPOSITO CAUZIONALE	NOTE
Consumi fino 500 mc/anno	25,00 Euro	Nel caso di domiciliazione bancaria non sono previsti depositi cauzionali
Consumi tra 500 e 5.000 mc/anno	77,00 Euro	
Consumi oltre 5.000 mc/anno	Una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al cliente	

- Il deposito viene restituito alla cessazione della fornitura incrementato degli interessi di legge.

INDICATORI	LIVELLO OBIETTIVO
Percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione, comunicate entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90 %
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90 %
Percentuale minima di utenti con numero annuo di letture e autoletture non inferiore a 1	100 %

### Definizioni:

Il tempo di risposta a *richieste di rettifica di fatturazione* è il tempo intercorrente tra la data della richiesta di rettifica e la data di invio al cliente della bolletta recante la rettifica di fatturazione.

Il tempo di risposta motivata a *reclami scritti o a richieste di informazioni scritte* è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata dell'esercente al cliente.

Il numero annuo di *letture e autoletture per cliente finale* è per ogni cliente finale la somma del numero di letture effettuate in un anno, comprese le autoletture.

In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici, quali preventivi, attivazioni, disattivazioni e pronto intervento, Gas Plus Vendite fornisce ai clienti tutte le informazioni per quanto concerne la tempistica, le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente stesso.

## **AVVERTENZE E RICHIESTE DI INFORMAZIONI O RECLAMI**

Il Cliente per qualsiasi comunicazione, domanda o reclamo dovrà rivolgersi al competente ufficio di zona, oppure presso le sedi operative centrali. Gas Plus Vendite s.r.l. rende disponibile un modulo prestampato con le modalità e procedure da seguire per l'inoltro del reclamo, pur accettando ogni altro mezzo utile alla comunicazione con l'esercente stesso. L'azienda informerà il cliente, entro i tempi fissati, circa le soluzioni individuate e i tempi necessari per adottarle.

### **Relazioni**

Annualmente, entro il 31 marzo, Gas Plus Vendite s.r.l. riferisce all'Autorità, circa il numero, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

Annualmente Gas Plus Vendite s.r.l. sulla base delle rilevazioni effettuate redige un rapporto sui risultati emersi e lo rende disponibile ai clienti stessi nella prima bolletta utile del periodo di Giugno.

### **Dove e quando pagare la bolletta**

Il pagamento va effettuato entro la data di scadenza indicata nella prima pagina tramite l'allegato bollettino presso qualsiasi ufficio postale oppure presso le agenzie degli istituti bancari indicati.

Il modo più semplice è comunque, la domiciliazione bancaria; la Gas Plus Vendite S.r.l. ha preso accordi con molte banche perchè questo servizio sia gratuito.

Costituisce prova dell'avvenuto pagamento unicamente il possesso della ricevuta di pagamento quietanzata o, per gli addebiti permanenti su c/c bancario, la documentazione fornita dalla Banca interessata.

Eventuali contestazioni non danno comunque titolo per differire i termini di pagamento.

In caso di ritardato pagamento saranno addebitati gli interessi di mora, calcolati su base annua al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali (art. 8 punto 1 della delibera n° 229/01 dell' A.E.E.G.).

### **Mancato pagamento**

La società provvede a recapitare al Cliente un sollecito scritto, invitando il cliente al pagamento delle fatture arretrate. In caso di mancato pagamento, avvalendosi delle facoltà previste dal contratto, intraprenderà le azioni più idonee al recupero degli importi dovuti, a partire dalla sospensione della fornitura e risoluzione del contratto.

La riattivazione della fornitura avverrà solo dopo il saldo di tutti gli arretrati.

In caso di sospensione della fornitura per morosità, la riattivazione avviene entro 2 giorni feriali dal giorno in cui la società viene in possesso dell'originale che dimostri l'avvenuto pagamento; le spese relative al ripristino della fornitura (€ 51,64 + IVA) verranno applicate sulla prima bolletta utile.

### **Avvertenze sulle condizioni di fornitura**

Il domicilio delle parti si intende fissato all'indirizzo di fornitura.

Per ogni eventuale controversia sarà competente il Foro di Milano Il Cliente è tenuto a comunicare con preavviso di almeno due giorni, i casi di cessazione e subentro; in difetto, il Cliente, così come il Subentrante, rimane responsabile in solido verso la Società del pagamento dei consumi che venissero effettuati dai suoi successori, nonché di qualsiasi altro conseguente danno. Nel caso in cui il contatore non registri il consumo, il Cliente è obbligato a pagare almeno un consumo uguale alla media dei consumi dei mesi precedenti. La Società non risponde per ogni eventuale danno conseguente all'interruzione della fornitura per cause di forza maggiore, interventi di immediata necessità sull'impianto, condizioni contrattuali od altro.

### **Avvertenze sull'uso corretto del metano**

1. Controllare periodicamente il tubo di gomma che collega la cucina alla rete interna. Se il tubo è vecchio va sostituito. Vanno usati solo i tubi che recano la stampigliatura UNICIG 7140 con indicato l'anno di scadenza del tubo.
2. Per avere una caldaia sempre efficiente che consumi il meno possibile, renda al meglio, inquina di meno e che abbia tutti i dispositivi di sicurezza è necessario effettuare la manutenzione almeno una volta all'anno.
3. Per accertare il grado di efficienza della caldaia oltre alla manutenzione è necessario effettuare anche la verifica del rendimento di combustione, le normative prevedono che questa verifica sia effettuata:
  - a. ogni due anni per le caldaie con potenza inferiore a 35 kW;

- b. ogni anno per le caldaie con potenza uguale o superiore a 35 kW.
- c. due volte all'anno per le caldaie con potenza superiore a 350 kW.
- 4. La cottura dei cibi va controllata, specialmente quando ci sono dei liquidi in ebollizione: possono traboccare, spegnere la fiamma e provocare, di conseguenza, fughe di gas.
- 5. In ogni caso di assenza da casa, chiudere il rubinetto principale del gas, per assenze di lunghi periodi chiudere anche il rubinetto posto prima del contatore.
- 6. Se si avvertisse odore di gas:
  - a. spalancare subito tutte le finestre dell'abitazione per provocare una corrente d'aria che facilita ed aumenta l'aerazione dell'ambiente;
  - b. non manipolare alcun oggetto da cui possano scaturire scintille come ad esempio interruttori, campanelli, accendini;
  - c. avvisare il proprio installatore di fiducia servendosi di un telefono esterno.

### **Assicurazione**

La fornitura del gas metano è assistita da coperture assicurative per i rischi che i Clienti potrebbero correre quali proprietari, possessori od utilizzatori del cosiddetto "IMPIANTO INTERNO" ossia dell'impianto gas che collega il contatore con i singoli apparecchi di utilizzazione e del quale è responsabile l'utente medesimo.

## SPORTELLI LOCALI

### Riferimenti ed orari

UBICAZIONE SPORTELLLO	SERVIZIO A FAVORE DEI CLIENTI COMUNI	ORARI DI APERTURA	SERVIZIO DI AUTOLETTURA (numero verde)	SERVIZIO DI EMERGENZA
LENO via Copernico, 13	Leno	martedì mercoledì giovedì venerdì dalle 08.30 - 12.30 lunedì venerdì dalle 14.00 alle 18.00	800 312 919	030 906 502
CALVISANO via F.lli Cervi	Calvisano	lunedì 10.00 – 12.00	800 312 919	030 906 502
	Isorella	Calvisano Leno	800 312 919	030 906 502
	Visano	Calvisano Leno	800 312 919	030 906 502
	Offlaga	Leno	800 312 919	030 906 502
COLLEBEATO via Roma, 8	Collebeato	lunedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.00	800 312 919	030 906 502
ROBECCO D/O via M. d/Libertà, 60	Robecco d/O.	Giovedì 10.00 - 12.00	800 312 919	030 906 502
SOSPIRO p.zza Libertà, 12	Sospiro	giovedì dalle 15.00 – alle 17.00	800 312 919	030 906 502
	Bagnolo Mella San Zeno N.	Leno	800 312 919	030 906 502
ORZINUOVI via Vecchia, 60 tel 030 942207	Orzinuovi Orzivecchi Pompiano	da lunedì a venerdì 09.00 - 12.00	800 312 919	030 906 502

<b>OFFANENGO</b> via Madonna d/Pozzo, 67 tel 0373 780132	Offanengo Romanengo	martedì e giovedì 16.00 - 18.00	800 312 919	030 906 502
<b>BARIANO</b> via Umberto I, 17 tel 0363 941252	Bariano	mercoledì 17.00 - 19.00	800 312 919	030 906 502
<b>MORENGO</b> via Castello, 6	Morengo	giovedì 10.00 - 11.00 Ogni due settimane e fino al 31/12/2007	800 312 919	030 906 502
<b>FORNOVO S.G.</b> via Garibaldi	Fornovo S.G.	giovedì 09.00 - 10.00 Ogni due settimane e fino al 31/12/2007	800 312 919	030 906 502
<b>ORIO AL SERIO</b> l.go XXV Aprile, 10	Orio al Serio	mercoledì 10.30 - 11.30	800 312 919	030 906 502
<b>SAN FELICE D/B.</b> loc. Santigaro tel 0365 525946	San Felice d/B.	da lunedì a venerdì 09.00 - 12.00	800 312 919	030 906 502
	Manerba d/G.	San Felice del Benaco	800 312 919	030 906 502
	Moniga d/G.	San Felice del Benaco	800 312 919	030 906 502
	Polpenazze d/G.	San Felice del Benaco	800 312 919	030 906 502
	Puegnago d/G.	San Felice del Benaco	800 312 919	030 906 502
<b>SANT'AGOSTINO</b> via Fornaciai, 7 tel 0532 84319	Sant'Agostino	martedì e venerdì 09.00 - 12.00	800 211 270	0524 524 295

MEDESANO via Europa, 6 tel. 0525 420861	Medesano  Varano	martedì e giovedì  09.00 - 12.00	800 211 270	0524 524 295
BOBBIO p.zza XXV Aprile, 21 tel 0523 936576	Bobbio	martedì e giovedì  09.30 - 11.30	800 211 270	0524 524 295
	Coli	Bobbio Rottofreno	800 211 270	0524 524 295
	Travo	Bobbio Rottofreno	800 211 270	0524 524 295
CARPANETO P.NO via Borgo Nord, 27	Carpaneto P.no	venerdì 09.00 - 12.00	800 211 270	0524 524 295
PONTE DELL'OLIO via V. Veneto, 18	Ponte dell'Olio Vigolzone Bettola	lunedì - mercoledì 09.00 - 12.00	800 211 270	0524 524 295
SAN NICOLÒ- ROTTOFRENO via Curiel, 8 tel 0523 769749	S.Nicolò di Rottofreno	lunedì - mercoledì – venerdì 08.30 – 12.30	800 211 270	0524 524 295
	Villanova sull'Arda	Castelvetro Busseto	800 211 270	0524 524 295
CASTELVETRO P.NO via Po, 2/A tel 0523 824024	Castelvetro P.no	lunedì 9.30 – 11.30  Mercoledì 14,00 – 16,00	800 211 270	0524 524 295