

EROGASMET S.p.A. MOLTENI S.p.A.

Carta del Servizio Pubblico di
Distribuzione gas

1 PRESENTAZIONE

Il GRUPPO EROGASMET progetta, realizza e gestisce, in regime di concessione, sistemi di distribuzione di gas a mezzo rete urbana, erogando i relativi servizi di distribuzione, in circa sessanta Comuni nelle Province di Bergamo, Brescia, Como, Milano, Monza, Novara, Roma, Terni, Varese, Verbania, Verona e Viterbo.

Le società del Gruppo investono ingenti risorse nel miglioramento delle infrastrutture tecniche e organizzative necessarie per perseguire livelli sempre più elevati di sicurezza, affidabilità e qualità del servizio.

In un'ottica tendente al costante miglioramento del servizio, il GRUPPO EROGASMET ha ottenuto e mantiene attiva la certificazione del proprio sistema di qualità nel campo della "Progettazione, installazione, conduzione, manutenzione ed assistenza di reti di distribuzione del gas metano. Erogazione di servizi per la distribuzione del gas metano", sulla base della Norma UNI EN ISO 9001:2008.

2 PREMESSA

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

Nel seguito sono riportati i principali fattori di qualità del servizio per quanto riguarda le caratteristiche della fornitura e le prestazioni relative al rapporto tra le società facenti parte del GRUPPO EROGASMET (di seguito indicate come "azienda") e i Clienti.

3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio di distribuzione del gas è gestito:

- nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- della Deliberazione ARG/gas 120/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas "Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012".

3.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'azienda

- si ispira al principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti;
- non compie, nell'erogazione del servizio, alcuna discriminazione;

- garantisce la parità di trattamento dei Clienti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

3.2 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE

Costituisce impegno prioritario dell'azienda garantire un servizio continuo e regolare e ridurre nel limite del possibile la durata di eventuali disservizi.

3.3 PARTECIPAZIONE ALLA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Cliente ha diritto di richiedere all'azienda le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami.

Per tutto quanto riguarda gli aspetti di relazione con il Cliente, l'azienda garantisce la identificabilità del personale.

3.4 CORTESIA

L'azienda si impegna a curare in modo particolare l'aspetto della cortesia nei confronti dei Clienti fornendo ai dipendenti opportune istruzioni.

3.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA GESTIONALE

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

3.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

L'azienda pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il Cliente.

4 DEFINIZIONI

Al fine di garantire una più chiara lettura della presente Carta dei Servizi si riportano nel seguito alcune significative definizioni.

- “alta pressione” (AP) è la pressione relativa del gas superiore a 5 bar;
- “appuntamento posticipato” è l'appuntamento fissato, su richiesta del Richiedente, in data successiva a quella proposta dall'azienda;
- “atti autorizzativi” sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte dell'azienda, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al Richiedente;
- “attivazione della fornitura” è l'avvio dell'alimentazione al 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, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo;
- “bassa pressione” (BP) è la pressione del gas non superiore a 0,04 bar;
- “cliente finale” è il consumatore che acquista gas per uso proprio;
- “completamento del lavoro richiesto” è la realizzazione, a regola d'arte, del lavoro richiesto dal Richiedente. Nel caso in cui l'esecuzione dei lavori richieda degli scavi, si intende compreso il reinterro ed escluso il ripristino del manto stradale, ove previsto;
- “data di messa a disposizione” è la data di invio, quale risultante dal protocollo dell'azienda o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alla prestazione richiesta (preventivo, resoconto di verifica, ecc.), ovvero la data di comunicazione al richiedente, come inserita nel sistema informativo dell'impresa distributrice, del medesimo documento, ovvero la data di consegna del documento da parte dell'azienda al cliente finale;
- “data di ricevimento” è:
 - per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo dell'azienda;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell'azienda, ovvero la data riportata su appositi moduli predisposti;
- “dati tecnici” sono le informazioni e/o i dati in possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
- “disattivazione della fornitura su richiesta del Richiedente” è la sospensione dell'alimentazione al punto di riconsegna a seguito della disdetta del contratto da parte del Richiedente con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
- “dispersione” è la fuoriuscita incontrollata di gas dall'impianto di distribuzione;
- “dispersione di classe A1” è la dispersione di massima pericolosità che in base alle norme tecniche vigenti richiede una riparazione immediata e comunque entro le 24 ore successive all'ora della sua localizzazione;

- "dispersione di classe A2" è la dispersione che in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 7 giorni solari dalla sua localizzazione;
- "dispersione di classe B" è la dispersione che in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 30 giorni solari dalla sua localizzazione;
- "dispersione di classe C" è la dispersione che in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione oltre i 30 giorni solari ed entro 9 mesi dalla sua localizzazione;
- "emergenza" è un evento in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e per la continuità del servizio e che provochi una o più delle seguenti condizioni:
 - fuori servizio non programmato di punti di alimentazione dell'impianto di distribuzione;
 - fuori servizio non programmato di reti AP o MP o BP che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas a uno o più clienti finali;
 - dispersione di gas con interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas a uno o più clienti finali;
 - disservizio provocato da eccesso o difetto di pressione in rete rispetto ai valori previsti dalle norme tecniche vigenti;
- "esecuzione di lavori complessi" è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Richiedente, dell'allacciamento e/o di condotte di proprietà dell'azienda o gestiti da essa, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici; è altresì la realizzazione o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali.
- "esecuzione di lavori semplici" è:
 - per i Clienti allacciati alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Richiedente, dell'allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
 - per i Clienti 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 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Richiedente, dell'allacciamento, che sia di proprietà dell'azienda o gestito da essa, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- "giorni feriali": giorni dal lunedì al sabato, escluse le festività infrasettimanali;
- "giorni lavorativi": giorni dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali;
- "gruppo di misura" 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; il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;
- "gruppo di riduzione" è il complesso (assiemato) costituito da regolatori di pressione, da apparecchi ausiliari, da tubazioni, da raccordi e pezzi speciali, aventi la funzione di ridurre la pressione del gas canalizzato da un valore di entrata variabile a un valore di uscita predeterminato fisso o variabile;
- "impianto di distribuzione" è una rete di gasdotti locali integrati funzionalmente, per mezzo dei quali è esercitata l'attività di distribuzione; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme di punti di alimentazione della rete di gasdotti locali, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di riconsegna o di vendita e dai gruppi di misura;

- “incidente da gas” è un evento che coinvolga il gas distribuito a mezzo di impianti di distribuzione, che interessi una qualsiasi parte dell'impianto di distribuzione dal punto di alimentazione della rete compreso all'apparecchio di utilizzazione del cliente finale compreso e che provochi il decesso o lesioni gravi di persone o danni a cose per un valore non inferiore a 1.000 euro e che sia provocato da una delle seguenti cause:
 - una dispersione di gas (volontaria o non);
 - una combustione incontrollata in un apparecchio di utilizzo del gas;
 - una cattiva combustione in un apparecchio di utilizzo del gas, compresa quella dovuta ad insufficiente aerazione;
 - una inadeguata evacuazione dei prodotti della combustione in un apparecchio di utilizzo del gas;
- “media pressione” (MP) è la pressione relativa del gas superiore a 0,04 bar e non superiore a 5 bar;
- “pressione” è la pressione relativa del gas;
- “punto di riconsegna” è il punto di confine tra l'impianto di proprietà dell'azienda o gestito dall'azienda e l'impianto di proprietà o utilizzato dal Cliente finale;
- “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'azienda, anche per via telematica, con la quale il Richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dall'eventuale regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra azienda e Richiedente;
- “riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità” è il ripristino dell'alimentazione al punto di riconsegna che pone fine alla sospensione della fornitura precedentemente effettuata dall'azienda;
- “richiedente” è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione di gas ed alimentato in bassa pressione; è altresì il venditore che richiede all'impresa distributrice, per conto di un proprio cliente finale alimentato o da alimentarsi in bassa pressione, l'esecuzione di una prestazione relativa ai servizi gas o ogni altro soggetto che intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede all'impresa distributrice il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;
- “servizio” è il servizio di distribuzione gas a mezzo di reti a media e a bassa pressione
- “tempo di eliminazione della dispersione” è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di localizzazione della dispersione e la data in cui viene completata la sua eliminazione;
- “tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo, risultanti dal protocollo dell'azienda;
- “verifica del gruppo di misura” è l'accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- “verifica della pressione di fornitura” è l'accertamento del livello di pressione nel punto di riconsegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

5 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Costituiscono “Standard” di qualità del servizio di distribuzione del gas al Cliente gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dall'azienda, e specifici, ossia riferiti alla singola prestazione da garantire al Cliente e quindi direttamente verificabile.

5.1 TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO COMMERCIALE CON IL RICHIEDENTE

I tempi di prestazione indicati nel seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio delle autorizzazioni o atti autorizzativi a carico dell'azienda. Tali tempi decorrono inoltre dalla data di consegna delle autorizzazioni o atti di Terzi a carico del Cliente, oppure, se successiva, dalla data di predisposizione delle opere edili/impiantistiche o dalla data di completamento di eventuali altri adempimenti a carico del Cliente.

5.1.1 Tempo di preventivazione lavori

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'azienda della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al Richiedente.

Il tempo massimo garantito dall'azienda, nel caso di preventivi per lavori semplici, è pari a **15** giorni lavorativi.

Il tempo massimo garantito dall'azienda, nel caso di preventivi per lavori complessi, è pari a **40** giorni lavorativi.

I tempi sopra indicati non sono applicabili a preventivi che si riferiscano ad un immobile ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove non esistano già le condotte.

Dati e informazioni contenute nel preventivo di spesa

Il preventivo fornito al richiedente contiene almeno i seguenti dati o informazioni:

- a) il codice identificativo del preventivo, al quale il richiedente potrà fare riferimento per la sua accettazione o per qualsiasi richiesta a questi inerente;
- b) la data di ricevimento da parte dell'azienda della richiesta di preventivo;
- c) la data di emissione/messa a disposizione del preventivo;
- d) la tipologia di utenza (classe del contatore) richiesta dal richiedente ed alla quale il preventivo si riferisce;
- e) il tempo massimo di esecuzione dei lavori previsti nel preventivo;

- f) limitatamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici, la quantificazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del livello specifico relativo al tempo massimo di esecuzione di lavori semplici;
- g) i corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- h) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente finale deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore;
- i) la stima, ove disponibile, dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- j) le motivazioni del rifiuto dell'azienda all'accesso alla rete di distribuzione, nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti, in alternativa alle lettere da e) a j)
- k) la durata di validità del preventivo, che non può essere inferiore a tre mesi.

5.1.2 Tempo di esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'azienda della richiesta di esecuzione lavori, mediante l'accettazione formale del relativo preventivo di spesa, e la data di completamento del lavoro richiesto.

Il tempo massimo garantito dall'azienda, nel caso di lavori semplici, è pari a:

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

Il tempo massimo garantito dall'azienda, nel caso di lavori complessi, è pari a:

- **60** giorni lavorativi.

5.1.3 Tempo per l'attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'azienda della richiesta di attivazione della fornitura, previa presentazione, da parte del Richiedente, di tutti gli atti e documenti necessari all'attivazione, e la data di attivazione della fornitura.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a:

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

5.1.4 Tempo per la disattivazione della fornitura

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del Richiedente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a:

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

5.1.5 Tempo per la riattivazione della fornitura sospesa per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di richiesta da parte della società di vendita e la data di riattivazione della fornitura al Cliente finale.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a 2 giorni feriali.

5.1.6 Tempo per la riattivazione della fornitura sospesa per cause dipendenti dall'impianto di utenza del cliente finale

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per cause dipendenti dall'impianto di utenza del Cliente finale, è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di consegna all'azienda della documentazione attestante la messa a norma dell'impianto di utenza e la data di riattivazione della fornitura.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a 2 giorni feriali.

5.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

5.2.1 Svolgimento di pratiche per via telefonica

Nell'ambito dei rapporti tra azienda e Cliente finale, è facoltà del Cliente finale stesso effettuare telefonicamente le richieste di preventivi.

5.2.2 Rispetto degli appuntamenti

L'azienda si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con il Richiedente per le varie fasi operative. La fascia oraria massima di disponibilità richiesta al Cliente finale è di **2** ore.

L'azienda, inoltre, prevede la possibilità di definire appuntamenti posticipati con il Richiedente. Anche per tali appuntamenti la fascia oraria massima di disponibilità richiesta al Cliente finale è di **2** ore.

In caso venga definito un appuntamento posticipato con il richiedente, come previsto dalla delibera ARG/gas 120/08 dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, il tempo di erogazione della prestazione richiesta sarà calcolato decurtando dal tempo totale i giorni intercorsi tra la data dell'appuntamento proposto e quella dell'appuntamento posticipato.

5.2.3 Risposta alle richieste scritte

L'azienda si impegna a dare risposta alle richieste di informazioni pervenute in forma scritta relative al servizio ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito.

Il tempo di risposta alle richieste è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata dell'azienda al Richiedente.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a:

- **20** giorni lavorativi.

5.2.4 Risposta ai reclami scritti

L'azienda si impegna a rispondere ai reclami del Richiedente pervenuti in forma scritta relativi alla non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dall'eventuale regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra azienda e Richiedente.

Il tempo di risposta è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo e la data di invio della risposta motivata dell'azienda al Richiedente.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a:

- **20** giorni lavorativi.

Nei casi in cui il Cliente finale invii con la stessa comunicazione un medesimo reclamo scritto sia al proprio venditore sia all'azienda la risposta motivata al reclamo scritto dovrà essere fornita dal solo venditore secondo quanto previsto dalle disposizioni di cui al Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale approvato con la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08.

5.2.5 Messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore

In caso di richiesta da parte del venditore di dati tecnici, ovvero informazioni e/o dati in possesso del distributore necessari al venditore per inviare al Cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto o a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione, l'azienda si impegna a fornire tali dati:

- entro **10** giorni lavorativi in caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura;
- entro **15** giorni lavorativi in caso di altri dati tecnici.

5.3 GESTIONE DEL RAPPORTO DI FORNITURA

5.3.1 Verifica del misuratore

Il Richiedente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore, in contraddittorio con i tecnici dell'azienda. L'invio del resoconto dell'esito della verifica avverrà:

- entro **10** giorni lavorativi dalla richiesta, al netto delle eventuali sospensioni dei tempi di esecuzione (*);
- entro **180** giorni solari, in caso la verifica venga eseguita presso il punto di riconsegna (**);
- entro **240** giorni solari, in caso la verifica venga eseguita presso un laboratorio qualificato (**).

(*) per il dettaglio sulle cause di sospensione dei tempi di esecuzione si veda la premessa al capitolo "TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO COMMERCIALE CON IL RICHIEDENTE". Il periodo compreso tra l'eventuale invio del contatore al laboratorio ed il ricevimento dal laboratorio dell'esito della verifica deve essere scorporato dal tempo totale

(**) nel calcolo del tempo di esecuzione non si tiene conto di eventuali cause di sospensione del tempo di esecuzione.

Qualora il Richiedente richieda il controllo della funzionalità del contatore a mezzo di laboratorio qualificato, l'azienda provvede, sempre in contraddittorio, alle operazioni relative di rimozione e spedizione del contatore, informando il Richiedente sul Responsabile della verifica e sui tempi previsti per la sua effettuazione.

Le spese per la verifica saranno a carico del Richiedente solo se la misurazione del contatore risulta esatta nei limiti di tolleranza stabiliti dalle norme metrologiche vigenti.

In caso contrario dette spese saranno a carico dell'azienda che provvederà:

- a comunicare la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati entro **15** giorni lavorativi dall'invio del resoconto della verifica;
- al relativo rimborso;
- alla sostituzione del contatore, entro i **10** giorni lavorativi successivi all'invio del resoconto della verifica, qualora non già sostituito per permettere l'esecuzione della verifica presso un laboratorio qualificato.

Qualora l'azienda decida di inviare il gruppo di misura ad un laboratorio qualificato, nei casi in cui sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale, non addebiterà al venditore il costo della sostituzione e, nel caso la verifica sia stata condotta senza contraddittorio, garantisce la corretta conservazione del gruppo di misura sostituito, per i 90 giorni solari successivi alla data di verifica, nel caso in cui decida di non installarlo nuovamente presso il cliente finale.

5.3.2 Verifica del valore di pressione di fornitura

Il Richiedente può richiedere la verifica del valore di pressione presso il punto di riconsegna del gas.

Il tempo per l'effettuazione della verifica è definito come il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta e la data di comunicazione al Richiedente dell'esito della verifica.

Qualora il valore di pressione rilevato risulti adeguato, in base alla normativa vigente, le spese di verifica saranno poste a carico del Cliente finale.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a **10** giorni lavorativi.

5.3.3 Raccolta della misura

In caso di misuratore accessibile il tempo di raccolta della misura, ovvero il tempo intercorrente tra la data di effettuazione di un tentativo di raccolta e la data di effettuazione del tentativo di raccolta successivo, avverrà nel rispetto del periodo di intercorrenza massima e minima previsti dall'articolo 14, comma 14.1 dell'Allegato A alla delibera ARG/gas 64/09 "Testo integrato della attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane" (TIVG) e s.m.i..

5.3.4 Rettifiche di lettura.

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto dovuti ad errori di lettura, la individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

5.4 INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

In caso di mancato rispetto, per causa imputabile all'azienda, dei tempi massimi per l'esecuzione delle seguenti prestazioni:

- preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
- preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
- esecuzione di lavori semplici;
- attivazione della fornitura;
- disattivazione della fornitura;

- riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per causa dipendenti dall'impianto di utenza del cliente finale;
- verifica della pressione di fornitura;
- rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti (inclusi gli appuntamenti posticipati)

l'azienda riconosce un indennizzo automatico al Cliente finale, anche tramite il venditore, nella misura di:

- 30,00 euro per Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6;
- 60,00 euro per Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25;
- 120,00 euro per Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40.

In caso di mancato rispetto del tempo di invio del resoconto della verifica contatore l'azienda riconosce un indennizzo automatico al Cliente finale tramite il venditore pari a 30,00 euro

In caso di mancato rispetto del tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore l'azienda riconosce un indennizzo automatico pari a 20 euro.

In caso di mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile l'azienda riconosce un indennizzo automatico pari a 30 euro.

L'azienda non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici:

- qualora il Richiedente non sia in regola con i pagamenti dovuti all'azienda per la prestazione richiesta (non applicabile nel caso dello standard riferito alla raccolta della misura);
- per 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 autorizzativi;
- per cause imputabili al Cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del Cliente finale ad un appuntamento concordato con l'azienda per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

Si rimanda alla sezione "Rispetto degli appuntamenti" per quanto riguarda le particolarità di gestione degli indennizzi automatici nel caso di appuntamenti posticipati.

6 SICUREZZA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO

6.1 SICUREZZA DEL SERVIZIO

6.1.1 Gestione delle Emergenze e degli Incidenti - Reperibilità e pronto intervento

L'azienda dispone di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che garantiscono una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze in conformità alle norme tecniche vigenti in materia.

In particolare l'azienda è dotata di un servizio di reperibilità e pronto intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Si può accedere telefonicamente a tale servizio componendo il numero verde, gratuito, unico per tutto il territorio nazionale: **800 90 42 40**.

Il tempo massimo di risposta alla chiamata per pronto intervento garantito dall'azienda è pari a **120** secondi.

Il numero telefonico verrà sempre indicato nei documenti di fatturazione elaborati dagli esercenti l'attività di vendita presenti sul territorio.

L'azienda garantisce l'intervento per chiamate relative a:

- dispersione di gas;
- interruzione della fornitura di gas;
- irregolarità della fornitura di gas;
- danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura;
- emergenze;
- incidenti.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è quindi definito come il tempo intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica per pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'azienda per il pronto intervento.

Il tempo massimo garantito dall'azienda è pari a **60** minuti.

6.1.2 Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe

La delibera ARG/gas 120/08 dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas prescrive la minima percentuale annua di rete da sottoporre alle operazioni di ispezione e ricerca fughe, fissandola pari al 20% per la rete di bassa pressione e al 30% per la rete di media e alta pressione e che entro un periodo massimo di 4 anni ogni tratto della rete venga ispezionato. L'azienda effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle fughe di gas sulla propria rete in grado di soddisfare tali obblighi di servizio.

Inoltre vengono eseguiti interventi non programmati, effettuati per segnalazioni e/o sospette anomalie. Il servizio viene effettuato con apparecchiature elettroniche che, operando lungo il tracciato delle tubazioni interrate, sono in grado di rilevare da fuori terra eventuali perdite non manifestate in superficie.

6.1.3 Eliminazione delle dispersioni gas

A seguito di localizzazione di dispersioni gas, rilevate tramite ricerca programmata o segnalate da terzi, l'azienda provvede alla loro eliminazione entro:

- **24** ore per le dispersioni di classe A1;
- **7** giorni solari per le dispersioni di classe A2;
- **30** giorni solari per le dispersioni di classe B;
- **270** giorni solari per le dispersioni di classe C.

6.1.4 Controllo del grado di odorizzazione del gas

Al fine di garantire la percettibilità del gas disperso, l'azienda utilizza tutte le tecnologie necessarie per garantire un adeguato livello di odorizzazione del gas immesso nella rete di distribuzione. L'azienda provvede ad effettuare, nell'arco dell'anno, un numero di controlli congruente con la normativa vigente, per verificare la continua adeguatezza del livello di odorizzazione del gas.

6.2 SOSPENSIONI PROGRAMMATE

6.2.1 Tempo di preavviso

In caso di lavori sull'impianto di distribuzione, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni all'erogazione del gas, l'azienda ne dà avviso con un anticipo di almeno 3 giorni lavorativi mediante le modalità ritenute di volta in volta più efficaci quali, a titolo esemplificativo:

- l'esposizione di avvisi ad ogni abitazione o fabbricato;
- affissione di manifesti stradali.

6.2.2 Durata delle sospensioni programmate

La durata delle interruzioni programmate, qualora inevitabili, sarà comunque contenuta entro le 24 ore.

6.3 SOSPENSIONI NON PROGRAMMABILI

In caso di sospensioni dell'erogazione del gas causate da eventi indipendenti dall'azienda, la stessa assicura, 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, la disponibilità di personale e mezzi necessari per ridurre al minimo la durata delle interruzioni.

7 INFORMAZIONI AL CLIENTE

Per garantire al Cliente la costante informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo vengono utilizzati i mezzi ritenuti di volta in volta più efficaci quali, a titolo esemplificativo:

- contatto diretto con il personale aziendale;
- affissione di manifesti e distribuzione di opuscoli.

8 TUTELA DEL CLIENTE

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla presente "Carta del Servizio Pubblico di Distribuzione gas" può essere segnalata dal diretto interessato per iscritto all'ufficio territoriale di competenza o direttamente alla sede centrale dell'azienda. L'azienda si impegna a rispondere alle richieste presentate nei tempi massimi stabiliti dalle procedure di cui alla sezione "Risposta ai reclami scritti".

9 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'azienda per essere informata sulle opinioni dei Clienti in merito alla qualità del servizio loro reso, effettua rilevazioni periodiche su campioni significativi di Clienti.

I suggerimenti in forma scritta potranno essere inoltrati anche tramite:

- servizio postale;
- fax.

10 COPERTURA ASSICURATIVA

I clienti allacciati alle reti urbane di distribuzione del gas metano godono di una copertura assicurativa che li tutela contro i danni derivanti da incidenti o eventi lesivi che abbiano origine negli impianti e apparecchi a valle del punto di riconsegna del gas. Tale copertura assicurativa è gratuita per il Cliente. La richiesta deve essere inviata al CIG utilizzando il modulo per la denuncia del sinistro appositamente predisposto.

Il modulo per la denuncia di sinistro ed ulteriori informazioni di dettaglio, sono disponibili sul sito internet aziendale.

11 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO PUBBLICO DI EROGAZIONE DEL GAS

I Clienti saranno portati a conoscenza delle eventuali revisioni della presente “Carta del Servizio Pubblico di Erogazione del Gas” tramite gli strumenti informativi indicati nella sezione “Informazioni al Cliente”.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute fra l'altro a:

- eventi naturali eccezionali,
- eventi causati da terzi,
- scioperi diretti o indiretti,
- atti dell'Autorità pubblica.

GRUPPO EROGASMET
Sede Amministrativa e Direzione
Via Vittorio Emanuele II, 4/28
25030 Roncadelle (BS)
Tel.0302789411 – Fax 0302584437
Email : info@erogasmet.it
www.gruppoerogasmet.it