



Lomellina Gas

Via Gramsci 12
27035 Mede (PV)
cod.fisc. e p.iva 02648220180
telefono 0384-81222

CARTA DEL SERVIZIO GAS

edizione ottobre 2017

Carta del Servizio Gas	
Data Emissione: ottobre 2017	Edizione N.1

1. PREMESSA

Lo scopo di questa "Carta" è di stabilire e garantire i diritti degli utenti del servizio di erogazione gas per uso civile distribuito a mezzo rete urbana.

La "Carta del Servizio Gas" Lomellina Gas S.r.l. si inserisce inoltre in un quadro più ampio ed articolato per il miglioramento della qualità del servizio prestato da Lomellina Gas S.r.l.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio gas è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e della deliberazione n. 47/2000 (G.U. serie generale n. 90 del 17/4/2000) dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

A parità di condizioni tecniche, i clienti hanno diritto allo stesso trattamento. Il personale è impegnato a tenere lo stesso comportamento verso tutti i clienti senza alcuna differenza. I clienti devono avere tutte le informazioni e l'assistenza necessarie.

2.2 Continuità del servizio

Lomellina Gas S.r.l. si impegna a ridurre al minimo le interruzioni del servizio causate da guasti o manutenzione degli impianti. Quando si verificano queste condizioni, limita il disagio dei clienti e l'intralcio alla circolazione stradale mediante interventi rapidi e tempestivi.

2.3 Partecipazione e chiarezza

Il cliente ha diritto di richiedere ed ottenere da Lomellina Gas S.r.l. le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Lomellina Gas S.r.l. garantisce la identificabilità del personale e l'individuazione dei responsabili delle strutture. Si pone massima attenzione alla chiarezza e semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti della corrispondenza e nei messaggi per i clienti.

2.4 Cortesia

Lomellina Gas S.r.l. si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti addetti al servizio le opportune istruzioni.

Carta del Servizio Gas	
Data Emissione: ottobre 2017	Edizione N.1

2.5 Efficacia ed efficienza

Lomellina Gas S.r.l. aggiorna continuamente la propria attività mediante la ricerca, la sperimentazione e l'applicazione di tecnologie e sistemi gestionali innovativi adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali allo scopo.

3. FATTORI E INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD

Per **fattori di qualità** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Lo **Standard** (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte dell'Azienda, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo Standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico e generale.

E' **specifico** quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente (gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza).

E' **generale** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (es: tempo medio di attesa agli sportelli).

Lo Standard può essere formulato sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (es. cortesia del personale).

Lo standard costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Carta del Servizio Gas	
Data Emissione: ottobre 2017	Edizione N.1

3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente

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

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, Lomellina Gas S.r.l. comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio. Non si terrà conto dei giorni riferiti alle tre settimane centrali del mese di agosto.

3.1.1 Tempo di preventivazione

E', per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

Il tempo di preventivazione definito è diverso a seconda che si tratti di lavori semplici o complessi.

3.1.2 Tempo di esecuzione per lavori semplici o complessi

E' il tempo massimo tra la data di accettazione del preventivo e l'esecuzione di lavori semplici o complessi o che necessitino di atti di terzi.

Per lavori semplici che riguardano gli utenti allacciati alla rete di bassa pressione, si intende: realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta dell'utente, dell'allacciamento eseguito con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

Per lavori complessi si intendono: la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta dell'utente, dell'allacciamento non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.

Per atti di terzi si intendono: le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte di Lomellina Gas s.r.l., escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta all'utente.

Cause di forza maggiore (neve, maltempo) comporteranno l'allungamento del tempo di esecuzione. Sono prioritari gli allacciamenti a servizio di famiglie rimaste improvvisamente senza riscaldamento.

3.1.3. Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura

Tra la data di definizione del contratto di fornitura con la richiesta di apertura del contatore e l'avvio della fornitura stessa nel caso di nuovo rapporto, nel caso di riapertura del contatore senza modifiche ed infine nel caso di riattivazione a

seguito di voltura di contratto, in genere decorrono 5 giorni lavorativi per contatori fino alla classe G25, 10 giorni lavorativi per contatori dalla classe G40.

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità dell'utente e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di pagamento da parte dell'utente presso Lomellina Gas S.r.l. delle somme dovute, ovvero di comunicazione da parte dell'utente, in base alle modalità indicate da Lomellina Gas S.r.l. nella lettera di sollecito, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime, e la data di riattivazione della fornitura.

3.1.4 Tempo per la disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente 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 servizio richiede al massimo 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta del cliente per contatori fino alla classe G25, 7 giorni lavorativi per contatori dalla classe G40, per effettuare la disattivazione della fornitura del gas metano. Il Cliente deve mettere in grado il servizio di accedere ai luoghi dove è ubicato il contatore.

Carta del Servizio Gas

Data Emissione: ottobre 2017

Edizione N.1

PARAMETRI DI ANALISI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO E TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD
Tempo per l'attivazione della fornitura Fino alla classe G25	5 giorni	Specifico
Tempo per l'attivazione della fornitura Dalla classe G40	10 giorni	Specifico
Tempo per la disattivazione della fornitura Fino alla classe G25	5 giorni	Specifico
Tempo per la disattivazione della fornitura Dalla classe G40	7 giorni	Specifico

--	--	--

Carta del Servizio Gas

Data Emissione: ottobre 2017

Edizione N.1

3.2 Accessibilità al servizio

3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli di Lomellina Gas S.r.l., situati in Via Gramsci n° 12 – Mede , telefono numero 0384-81222 e fax numero 0384- 805686, sono aperti nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Eventuali modifiche saranno rese note all'utenza con i mezzi di diffusione che Lomellina Gas S.r.l. riterrà più idonei.

3.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica

Per via telefonica vengono date informazioni rapide su casi non complessi.

Le informazioni saranno fornite dagli uffici di competenza nei giorni e negli orari sopra indicati, con l'aggiunta, per gli sportelli amministrativi, dell'ora compresa tra le 14,0 e le 16,00.

E' possibile anche comunicare telefonicamente i dati di lettura del contatore con segreteria telefonica oppure a mezzo sito internet.

3.2.3 Differenza delle forme e delle modalità di pagamento

I pagamenti potranno essere effettuati:

- 1) presso gli sportelli bancari del Banco Popolare di Mede e Sannazzaro de' Burgondi senza alcuna spesa per le commissioni;
- 2) presso gli sportelli della CA.RI.PARMA Credite Agricole di Mede;
- 3) presso tutti gli Uffici postali con onere a carico dell'utente.
- 4) con addebito automatico su conti correnti bancari e/o postali intrattenuti presso qualsiasi istituto di credito o Ufficio Postale d'Italia, previa presentazione al servizio, da parte dell'utente stesso modulo SEPA debitamente compilato. Nel caso in cui l'effette venisse respinto, la commissione per insoluto si intende a carico dell'utente

3.2.4 Tempi di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli viene quantificato in da 0 a 15 minuti.

3.2.5 Risposta alle richieste scritte degli utenti

Lomellina Gas S.r.l. risponderà ad eventuali richieste scritte degli utenti per informazioni o notizie, entro 12 giorni naturali, continui e consecutivi dalla data di protocollo Lomellina Gas S.r.l. della richiesta stessa.

In casi particolari, quando sono richiesti sopralluoghi da parte di Lomellina Gas S.r.l. tale termine è portato a tre settimane.

Carta del Servizio Gas	
Data Emissione: ottobre 2017	Edizione N.1

3.2.6 Risposta ai reclami scritti

Lomellina Gas S.r.l. risponderà ad eventuali reclami scritti da parte degli utenti entro 12 giorni naturali, continui e consecutivi dalla data di protocollo Lomellina Gas S.r.l. del reclamo stesso.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica del reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

3.3 Gestione del rapporto contrattuale

3.3.1 Fatturazione

La fatturazione (bollettazione) viene effettuata con periodicità diversa in relazione alla tipologia di utenza legata ai consumi, così come indicato nelle tabelle sotto riportate. Viene pure indicata la modalità di rilevazione che va dalla lettura effettiva alla autolettura, con acconti in alcuni periodi dell'anno. Nel caso di autolettura, l'utente è tenuto a compilare la cartolina ricevuta rispeditandola (o consegnandola direttamente) a Lomellina Gas S.r.l. Nel caso di lettura effettiva e di assenza dell'utente viene lasciata una cartolina sulla quale l'interessato riporta i consumi indicati dal suo contatore trasmettendoli poi a Lomellina Gas S.r.l. In caso di mancata comunicazione da parte dell'utente, Lomellina Gas S.r.l. si riserva la

facoltà di fatturare sulla base di determinazione d'ufficio dei consumi sulla scorta delle medie dei periodi precedenti.

PROSPETTO MODALITA' DI FATTURAZIONE

Utenti con contatore avente portata nominale uguale o maggiore a 30 mc/h
--

BOLLETTAZIONI E LETTURE MENSILI

Utenti con contatore avente portata nominale inferiore a 30 mc/h
--

BOLLETTAZIONI MENSILI-BIMESTRALI-TRIMESTRALI

Gennaio

Febbraio-Marzo

Aprile-Maggio-Giugno

Luglio-Agosto-Settembre

Ottobre-Novembre

Dicembre

Carta del Servizio Gas	
Data Emissione: ottobre 2017	Edizione N.1

3.3.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora vengano rilevati errori di fatturazione in difetto o in eccesso si provvederà, dopo le verifiche del caso, alle note di addebito o di accredito.

Nel caso di errore segnalato dall'utente prima della scadenza dei pagamenti la fattura è rettificata entro il giorno successivo alla data di protocollo Lomellina Gas S.r.l. della richiesta scritta oppure dal giorno della comunicazione verbale presso gli sportelli.

Il tempo massimo per la restituzione dei pagamenti in eccesso o per il conguaglio dei pagamenti in difetto è fissato in giorni 20 giorni, calcolati come sopra indicato.

3.3.3 Morosità

Per i pagamenti effettuati oltre la data di scadenza l'utente dovrà corrispondere gli interessi di mora, calcolati su base annua, pari al tasso di riferimento fissato dalla BCE aumentato del 3,5%.

Lomellina Gas S.r.l. invierà agli utenti morosi due solleciti di pagamento mediante Raccomandata A.R. con spese a carico dell'utente.

In caso di inadempienza da parte dell'utente Lomellina Gas S.r.l. provvederà a sospendere, senza ulteriore preavviso, l'erogazione del servizio. L'erogazione del gas non può essere sospesa durante i giorni festivi, nei giorni di venerdì e sabato e nei giorni che precedono i giorni festivi. L'utente moroso non può pretendere alcun risarcimento di danno derivante dalla sospensione dell'erogazione.

La riattivazione sarà effettuata entro due giorni lavorativi, se il pagamento di quanto dovuto, comprensivo di tutte le fatture scadute e delle altre spese sostenute da Lomellina Gas S.r.l., avverrà entro 30 giorni dalla data di sospensione dell'erogazione.

Trascorso il termine di 30 giorni dalla data di sospensione dell'erogazione, la sospensione sarà intesa disattivazione con disdetta automatica del contratto di somministrazione da parte di Lomellina Gas S.r.l., l'utente sarà tenuto alla stipula di un nuovo contratto di fornitura, al pagamento di tutte le spese sostenute da Lomellina Gas S.r.l. per l'interruzione ed il ripristino della fornitura, oltre alle spese per il recupero dei crediti.

La procedura per il recupero dei crediti una volta disdettato il contratto di fornitura, continuerà con la emissione di documento ingiuntivo e con incarico al legale di fiducia di Lomellina Gas S.r.l.

Gli eventuali reclami non esimono gli utenti dal pagamento integrale dell'importo delle fatture, eccezion fatta per i casi di richiesta di verifica del contatore o di evidente errore di fatturazione.

Carta del Servizio Gas	
Data Emissione: ottobre 2017	Edizione N.1

3.3.4 Verifica funzionalità del contatore

Quando un utente ritenga irregolare il funzionamento del misuratore, Lomellina Gas S.r.l., a seguito di richiesta scritta, dispone le opportune verifiche da effettuarsi a mezzo di misuratore campione, a mezzo di altra idonea apparecchiatura o a mezzo di struttura esterna specializzata.

L'utente o persona dallo stesso delegata, potrà presenziare alle prove.

Il tempo massimo per l'attivazione di Lomellina Gas S.r.l. alla verifica del contatore è fissato in giorni 7 naturali continui e consecutivi a partire dalla data di richiesta scritta dell'utente.

Nel caso la verifica dimostri un irregolare funzionamento, le spese delle prove e delle riparazioni necessarie sono a carico di Lomellina Gas S.r.l., la quale inoltre provvederà al rimborso di eventuali errate fatturazioni per un periodo non superiore ad anni uno.

Se invece la verifica comprova l'esattezza di funzionamento del misuratore entro i limiti di tolleranza previsti, (nella misura del 2% in più o in meno), Lomellina Gas S.r.l. provvederà ad addebitare all'utente le spese sostenute per le operazioni connesse alla verifica richiesta.

Nel caso di pratica impossibilità alla verifica del contatore, Lomellina Gas S.r.l. provvederà a sue spese alla sostituzione dello stesso, ricostruendo i consumi dell'interessato, tenendo in considerazione tutti gli elementi utili ed idonei - sulla

base dei consumi precedenti o di quelli appena seguenti - atti ad una corretta definizione del problema.

3.3.5 Verifica del livello di pressione

Le verifiche richieste potranno riguardare punti appena a valle del contatore e dovranno essere motivate o da carenze del servizio o da altre cause di interesse dell'utente.

Le verifiche saranno effettuate in presenza dell'utente o di un suo delegato e dovranno essere effettuate entro 7 giorni naturali continui e consecutivi dalla data di richiesta.

3.3.6 Livelli normali della pressione di erogazione del servizio

La pressione di erogazione del gas (pressione di distribuzione) varia da un minimo di 1,5 KPa (pari a 15 mbar e a circa 150 mmH2O) fino ad un massimo di 2,5 KPa (pari a 25 mbar e a circa 250 mmH2O)

3.3.7 Unità di misura

Nel settore gas il potere calorifico superiore del metano in condizioni standard (alla temperatura di 15° C ed alla pressione di 1013 mbar) è pari a 9.200 Kcal/Stm3, cioè a 10,7 KWh/Stm3

Carta del Servizio Gas	
Data Emissione: ottobre 2017	Edizione N.1

3.4 Sospensioni programmate

3.4.1 Tempi di preavviso per interventi programmati

Nel caso di sospensioni programmate gas per interruzioni del servizio che interessano tutti i residenti di una strada o di un quartiere il tempo minimo di preavviso, da effettuarsi con cartelli segnaletici ben leggibili e mediante manifesti da affiggere in zona o presso le abitazioni, è di giorni 3 indicando la data e l'ora di inizio nonché la durata presunta della interruzione.

Nel caso di sospensione programmata gas per interruzione del servizio ad un solo allacciamento, anche condominiale, il tempo minimo di preavviso è di giorni 3. L'avviso dovrà essere esposto in portineria o comunque in posizione ben visibile in modo da essere visto dagli interessati, indicando la data e l'ora di inizio nonché la durata presunta della interruzione.

3.4.2 Durata delle sospensioni programmate

La durata delle sospensioni programmate non supererà di norma le otto ore. In via eccezionale potrà arrivare a quarantotto ore. La durata verrà di norma indicata nei manifesti che preavvisano la sospensione.

3.4.3 Continuità del servizio

Lomellina Gas S.r.l. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio sarà imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio.

Lomellina Gas S.r.l. si impegna comunque a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

3.5 Sicurezza del servizio

3.5.1 Reperibilità o pronto intervento

Il servizio di reperibilità e pronto intervento è attivato in ogni momento della giornata e per tutti i giorni dell'anno telefonando al numero verde 800905440.

Carta del Servizio Gas	
Data Emissione: ottobre 2017	Edizione N.1

4 INFORMAZIONE ALL'UTENTE

Le informazioni all'utente saranno fornite, per quanto di competenza:

- dagli sportelli e dagli uffici amministrativi di Via Gramsci 12 - Mede
- dagli uffici tecnico-operativi di Via Gramsci 12 - Mede

Gli orari sono quelli precedentemente indicati.

Informazioni di carattere generale saranno fornite tramite locali organi di stampa, tramite manifesti, tramite comunicazioni dirette agli utenti sugli spazi appositamente riservati negli stampati delle bollette o tramite il proprio sito internet www.lomellinagas.it.

5 TUTELA

5.1 Gestione dei reclami

Qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata a Lomellina Gas S.r.l. dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso gli uffici Lomellina Gas S.r.l. Nel caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente.

Il Responsabile della gestione dei reclami scritti analizza il contenuto del reclamo, verificando che sia inerente al mancato rispetto dei requisiti definiti dalla specifica del servizio. Trasmette quindi copia del reclamo alla funzione interessata che dopo aver effettuato una valutazione provvede alla risposta scritta al reclamo entro 12 giorni naturali continui e consecutivi dalla data di protocollo interno.

6 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Lomellina Gas S.r.l. raccoglie le valutazioni dei clienti sulla qualità dei servizi erogati.

Le valutazioni possono essere raccolte mediante:

- customer satisfaction;
- monitoraggio reclami;
- suggerimenti scritti da parte degli utenti.

Tutte le valutazioni raccolte concorrono a definire gli obiettivi di miglioramento del servizio e dei relativi standard di prestazione.

<i>Carta del Servizio Gas</i>	
Data Emissione: ottobre 2017	Edizione N.1

7 SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI

Il servizio di consulenza agli utenti riguarderà:

- la scelta del tipo di contratto e delle condizioni contrattuali più logiche e congrue per il cliente;
- la convenienza tecnico-economica nel caso siano possibili soluzioni diverse dello stesso problema tecnico.

Per questo servizio ci si potrà rivolgere agli uffici di cui al punto 4.

Carta del Servizio Gas	
Data Emissione: ottobre 2017	Edizione N.1

9 INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Quando i termini per la esecuzione di pratiche e lavori vengono superati sono previsti i seguenti indennizzi automatici:

	Utenti con gruppo di misura fino alla classe G6	Utenti con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Utenti con gruppo di misura dalla classe G40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per: Lavori semplici	euro 25,82	euro 51,65	euro 103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione per: • Lavori semplici	euro 25,82	euro 51,65	euro 103,29

Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	euro 25,82	euro 51,65	euro 103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura	euro 25,82	euro 51,65	euro 103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	euro 25,82	euro 51,65	euro 103,29

Carta del Servizio Gas	
Data Emissione: ottobre 2017	Edizione N.1

9.1 Cause di esclusione dal diritto all'indennizzo automatico

Lomellina Gas S.r.l. non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui sopra 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 di terzi;
- cause imputabili all'utente, quali la mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta, o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;
- qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti a Lomellina Gas S.r.l.
- qualora l'utente chieda un appuntamento personalizzato, Lomellina Gas S.r.l. non è tenuta a corrispondere all'utente gli indennizzi automatici per il mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione delle prestazioni.

Si fa riferimento, per ogni valutazione, alle note contenute ai punti 3.1 di questa Carta dei Servizi.

Non possono essere soggetti a rimborso, in caso di mancato rispetto, gli standard non indicati nel sopracitato elenco, in tal caso verrà data comunicazione scritta e motivata all'utente.

9.2 Modalità di corresponsione all'utente dell'indennizzo automatico

Gli indennizzi automatici di cui al punto 9, ove non esclusi ai sensi del precedente articolo 9.1, sono corrisposti all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro 90 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo di cui al punto 3, per l'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente, ovvero entro 90 giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini indicati dal comma precedente, l'indennizzo è dovuto:

- in misura pari al doppio degli importi previsti dal precedente articolo 9 se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa;

Carta del Servizio Gas	
Data Emissione: ottobre 2017	Edizione N.1

- in misura pari al quadruplo degli importi previsti dal precedente articolo 9 se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "indennizzo automatico per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas con deliberazione n. 47/00. Il medesimo documento indica che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

10 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO GAS

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludano situazioni straordinarie.

Questa "carta" ha validità dal giorno 1 ottobre 2017

Per quanto non specificatamente indicato in questa Carta del Servizio fa fede quanto indicato nel Provvedimento concernente la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita del gas 47/00, nel Provvedimento concernente la disciplina della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas n. 236/00.

Carta del Servizio Gas

Data Emissione: ottobre 2017

Edizione N.1

GLOSSARIO

- "utente": è il cliente finale o il consumatore, allacciato alla rete a media o a bassa pressione e alimentato in bassa pressione, che acquista gas per uso proprio ivi compreso ogni altro soggetto che richiede all'esercente l'esecuzione di una prestazione relativa ai servizi di distribuzione e di vendita o di sola vendita del gas a mezzo di reti a media o a bassa pressione, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con l'esercente un contratto riguardante la prestazione;
- "livello specifico di qualità": è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente;
- "livello generale di qualità": è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- "servizio": è il servizio di distribuzione e di vendita o di sola vendita del gas a mezzo di reti a media e a bassa pressione;
- "pressione": è la pressione relativa del gas;

"bassa pressione" (BP) è:

la pressione del gas non superiore a 0,04 bar (7^a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;

la pressione del gas non superiore a 0,07 bar (7^a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatti;
- "condotta": è l'insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione del gas;
- "organo di presa": è la parte di impianto di derivazione di utenza con cui si realizza il collegamento dell'allacciamento interrato alla condotta stradale ed il prelievo del gas;
- "impianto di derivazione di utenza o allacciamento": è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori costituenti le installazioni necessarie a fornire il gas all'utente; esso ha inizio dall'organo di presa (compreso) e si estende fino al gruppo di misura (escluso); in assenza del gruppo di misura, l'impianto di derivazione di utenza finisce all'organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa; esso comprende l'eventuale gruppo di riduzione;
- "allacciamento interrato": è la parte di impianto di derivazione di utenza o di impianto di allacciamento, prevalentemente interrato, compresa tra l'organo di presa e l'uscita dal terreno in corrispondenza del fabbricato da servire;
- "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

Carta del Servizio Gas

Data Emissione: ottobre 2017

Edizione N.1

- “gruppo di misura”: è la parte dell'impianto di alimentazione dell'utente che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno dell'utente; il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;
- “punto di consegna”: è il punto di confine tra l'impianto di proprietà dell'esercente o gestito dall'esercente e l'impianto di proprietà dell'utente;
- “esecuzione di lavori semplici” è:

per gli utenti allacciati alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta dell'utente, dell'allacciamento in bassa pressione, che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione e che sia di proprietà dell'esercente o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

per gli utenti 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 G 6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta dell'utente, dell'allacciamento, che sia di proprietà dell'esercente o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- “esecuzione di lavori complessi”: è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta dell'utente, dell'allacciamento e/o di condotte di proprietà dell'esercente o gestiti da esso, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici;
- “completamento del lavoro richiesto”: è la realizzazione, a regola d'arte, del lavoro richiesto dall'utente, comprese l'installazione del gruppo di misura e l'attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente;
- “atti di terzi” sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte dell'esercente, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta all'utente;
- “tempo per l'ottenimento degli atti di terzi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo, quale essa risulta dal protocollo dell'esercente;
- “attivazione della fornitura”: è l'avvio dell'alimentazione del punto di consegna, 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;
- “disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente o disattivazione della fornitura per morosità” : è la sospensione dell'alimentazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
- “riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità” è il ripristino dell'alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte dell'utente moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata
- dall'esercente nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità in particolare.

Carta del Servizio Gas

Data Emissione: ottobre 2017

Edizione N.1

- “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 consegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- “reclamo scritto”: è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell' esercente con la quale l'utente 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, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente ed utente;
- “richiesta di informazioni scritta”: è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell' esercente, con la quale l'utente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito;
- “lettura”: è la rilevazione da parte dell' esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, o dall'eventuale correttore dei volumi misurati, al fine di quantificare a consuntivo i consumi dell'utente;
- “autolettura”: è la rilevazione da parte dell'utente e la conseguente comunicazione all' esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, o dell'eventuale correttore dei volumi misurati;
- “data di ricevimento della richiesta” è:
 - per le richieste scritte, la data risultante dal protocollo dell' esercente;
 - per le richieste avanzate per via telefonica o telematica, la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell' esercente;
 - per le richieste presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell' esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall' esercente, ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell' esercente;
- “data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura dell'utente” è:
 - per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo dell' esercente;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell' esercente;
 - per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell' esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall' esercente ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell' esercente;
- “conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura”: è l'accettazione da parte dell'utente degli oneri previsti dall' esercente per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente;

Carta del Servizio Gas

Data Emissione: ottobre 2017

Edizione N.1

- “conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura”: è l'accettazione da parte dell'utente degli oneri previsti dall'esercente per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;
 - “data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica” è:
 - per le conferme scritte, la data risultante dal protocollo dell'esercente;
 - per le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell'esercente
 - per le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell'esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall'esercente;
 - “data di comunicazione”: è la data di invio, quale risultante dal protocollo dell'esercente o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di cui ai successivi articoli 4, 5,11,12 e 13, ovvero la data di comunicazione all'utente, inserita nel sistema informativo dell'esercente, dell'avvenuta predisposizione del medesimo documento;
 - “tipologia di utenza”: è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; ai fini della presente direttiva sono previste tre tipologie:
 - utenti per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
 - utenti per i quali sia installato un gruppo di misura dalla classe G 10 compresa e fino alla classe G 25 compresa;
 - utenti per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa;
- “appuntamento personalizzato” è l'appuntamento fissato, su richiesta dell'utente, in data successiva a quella proposta dall'esercente.