

**COMUNE DI
SANNAZZARO DE' BURGONDI**

Provincia di Pavia

Via Cavour 18

27039 Sannazzaro de' Burgondi

c.f. 00409830189 email: info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it

**CARTA DEL SERVIZIO GAS
INCONDENSABILE DI RAFFINERIA**

Edizione aprile 2002

1. PREMESSA

La “Carta del Servizio Gas in condensabile di raffineria” è stata redatta in conformità a quanto previsto dal DPCM 18.09.1995 e relative modifiche, emanato in attuazione dell'art. 2 della legge 11.07.1995, N. 273 e dalle Direttive n. 47/00, n. 236/00 e n. 237/00 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas concernente la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita del gas. 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.

Il Comune di Sannazzaro De' Burgondi, d'ora innanzi chiamato Comune quale soggetto erogatore del servizio gas ha definito gli indicatori specifici, il cui mancato rispetto darà luogo a procedure di rimborso automatico ai singoli utenti.

Viene, inoltre, in seguito indicato come “Gestore” la Società specializzata cui il Comune ha affidato la gestione per conto.

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” ed in particolare:

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

Il Comune ed il Gestore si impegnano 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

Il cliente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Il Gestore garantisce la identificabilità del personale e l'individuazione dei responsabili delle strutture.

2.4 Cortesia

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, con la certezza che in questo caso ci sarà altrettanta cortesia da parte degli interlocutori.

2.5 Efficacia ed efficienza

Il Comune ed il Gestore aggiornano 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.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune ed il Gestore porranno la massima attenzione alla chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate nell'allegato al contratto di fornitura di cui è parte integrante.

3. FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ 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 del Comune, 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.

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, il Gestore 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 che sia di proprietà del Comune, eseguita 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 e/o di condotte di proprietà del Comune, in tutti i casi 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 del Gestore, 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 (per allacciamenti esistenti)

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte dell'utente, di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto, e la data di attivazione della fornitura stessa.

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 vulture 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 delle somme dovute, ovvero di comunicazione da parte dell'utente, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime, e la data di riattivazione della fornitura. Il Gestore, prima di procedere alla riattivazione della fornitura, può richiedere all'utente l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.

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.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione, quali vulture o subentri immediati.

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

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD
Tempo di preventivazione • Per lavori semplici • Per lavori complessi	12 giorni 40 giorni	Specifico
Tempo di esecuzione • Per lavori semplici • Per lavori complessi	15 giorni Sarà comunicato nel preventivo e comunque non oltre i 60 giorni lavorativi	Specifico
Tempo per l'attivazione della fornitura	4 giorni	Specifico
Tempo per la disattivazione della fornitura	4 giorni	Specifico
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensioni per morosità	2 giorni	Specifico

3.2 Accessibilità al servizio

3.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli del Gestore, situati presso il Municipio in Piazza Palestro 1, telefono numero 0382 – 997282 e fax numero 0382- 901264, sono aperti il martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00. Eventuali modifiche saranno rese note all'utenza con i mezzi di diffusione che il Comune ed il Gestore riterranno 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.

3.2.3 Differenza delle forme e delle modalità di pagamento

I pagamenti potranno essere effettuati presso gli sportelli della Banca Regionale Europea di Sannazzaro – Via della Libertà.

Una forma molto comoda di pagamento è quella dell'addebito in conto corrente bancario dell'importo delle bollettazioni. Tutte le banche effettuano questo servizio, con diverse modalità per quanto riguarda i costi del servizio a carico dell'utente.

Il pagamento delle bollette non può essere effettuato presso gli sportelli del Comune e del Gestore.

Il Pagamento degli oneri di contratto o di prestazioni è effettuato presso gli sportelli del Gestore. E' consentito il pagamento anche a mezzo di bonifico bancario.

Eventuali modifiche saranno rese note all'utenza con i mezzi di diffusione che il Comune ed il Gestore riterranno più idonei.

3.2.4 Facilitazioni per utenti particolari

In caso di particolari e segnalate difficoltà, alcune operazioni (vedi stipula contratti di fornitura) potranno essere effettuate presso la abitazione dell'utente.

In questi casi i tempi di allacciamento o ripristino saranno inferiori rispetto agli standard previsti.

Sono previsti percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap o per cittadini con malattia o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

3.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Gestore concorda con gli utenti data ed ora di massima, con tolleranza fino a quindici minuti per:

- le operazioni di apertura e chiusura dei contatori;
- la preventivazione di interventi (allacciamenti, spostamenti contatori, etc...) richiesti dall'utente.

3.2.6 Tempi di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli non può superare:

- il tempo medio di 15 minuti;
- il tempo massimo di 45 minuti

3.2.7 Risposta alle richieste scritte degli utenti

Il Gestore risponderà ad eventuali richieste scritte degli utenti per informazioni o notizie, entro 12 giorni naturali, continui e consecutivi dalla data di protocollo della richiesta stessa.

In casi particolari, quando sono richiesti sopralluoghi da parte del Gestore, tale termine è portato a tre settimane.

La corrispondenza porterà l'indicazione del referente dell'utente ed il numero telefonico interno.

3.2.8 Risposta ai reclami scritti

Il Gestore risponderà ad eventuali reclami scritti da parte degli utenti entro 12 giorni naturali, continui e consecutivi dalla data di protocollo 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 mensile/bimestrale o trimestrale, così come indicato nelle tabelle sotto riportate. Le modalità di rilevazione sono quelle della lettura e della autolettura, con acconti in alcuni periodi dell'anno. Nel caso di autolettura l'utente è tenuto a compilare la cartolina ricevuta rispedendola o consegnandola direttamente al Gestore, con oneri postali a carico dello stesso. Nel caso di assenza dell'utente viene lasciata una cartolina sulla quale l'interessato riporta i consumi indicati dal suo contatore trasmettendoli poi al Gestore. In caso di mancata comunicazione da parte dell'utente, il Comune provvederà a fatturazione in acconto da congruarsi alla prima fatturazione eseguita su lettura.

Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

Bollettazioni e letture mensili

Gennaio	lettura o autolettura
Febbraio	lettura o autolettura
Marzo – aprile	lettura o autolettura
Maggio - giugno	lettura o autolettura
Luglio – agosto - settembre	lettura o autolettura
Ottobre - novembre	lettura o autolettura
Dicembre	lettura o autolettura

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 il tempo massimo di rettifica della fatturazione è stabilito in 12 giorni naturali continui e consecutivi dalla data di protocollo 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 sempre fissato in giorni 12, calcolati come sopra indicato.

Per cifre inferiori a £. 50.000 la restituzione dei pagamenti viene effettuata sulla fatturazione successiva.

Nel caso la rettifica coinvolga altro ente i dodici giorni decorrono dalla data di decisione dell'ente stesso.

3.3.3 Morosità

Il Gestore invierà agli utenti morosi del servizio gas un sollecito di pagamento mediante Raccomandata A.R. nel quale verrà indicato l'importo delle bollette non saldate con riferimento al periodo di fatturazione. In tale sollecito si preavvisa, in caso di mancato pagamento entro 8 giorni dalla data di ricezione del sollecito, la sospensione del servizio trascorsi 10 giorni dalla data di stessa in caso di costanza di mora.

Nel sollecito vengono indicate le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento.

In caso di inadempienza da parte dell'utente il Gestore provvederà a sospendere senza preavviso l'erogazione del servizio. 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 fatturazioni scadute e tutte le altre spese sostenute dal Gestore, 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 fornitura da parte del Comune. L'utente sarà tenuto alla stipula di un nuovo contratto di fornitura, al pagamento di tutte le spese sostenute dal Gestore 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 disdetta il contratto di fornitura, continuerà con la emissione di documento ingiuntivo e con incarico al legale di fiducia del Gestore.

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.

3.3.4 Verifica funzionalità del contatore

Quando un utente ritenga irregolare il funzionamento del misuratore, il Gestore, 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 in argomento.

Il tempo massimo per l'attivazione del Gestore 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 del Comune, il 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), il Gestore provvederà ad addebitare all'utente le spese sostenute per le operazioni connesse alla verifica richiesta.

Nel caso di pratica impossibilità alla verifica del contatore, il Gestore provvederà a spese del Comune 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.

In caso di constatata carenza del servizio la verifica sarà gratuita e Comune e Gestore si impegnano a risolvere i problemi tecnici riguardanti la erogazione del servizio. Per le altre motivazioni ed in caso di accertato corretto funzionamento delle reti l'intervento sarà fatturato secondo il prezzario del Comune vigente.

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 erogazione al contatore) 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

Il potere calorifico superiore del gas incondensabile in condizioni standard (alla temperatura di 15° C ed alla pressione di 1013 mbar) è pari a 12.000 Kcal/Stm³, cioè a 13,96 KWh/Stm³

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 tre.

Nel caso di sospensione programmata gas per interruzione del servizio ad un solo allacciamento, anche condominiale, il tempo minimo di preavviso è di giorni uno. L'avviso dovrà essere esposto in portineria o comunque in posizione ben visibile in modo da essere visto dagli interessati.

In ogni caso si fa riferimento agli artt. Dal 10 al 21 del Provvedimento dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 236/00 (d'ora innanzi chiamato Provvedimento 236/00).

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

Il Comune, attraverso il Gestore, 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.

Il Comune ed il Gestore si impegnano, 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 Gestore garantisce il servizio di reperibilità con squadre di pronto intervento in ogni momento della giornata, per tutti i giorni dell'anno.

Per richiedere l'intervento bisogna telefonare alla Ditta incaricata "NESPI" telefono 335 – 6474358 oppure 335 - 6474280.

Il cittadino o l'utente che segnalano anomalie o richieste di intervento dovranno:

- fornire le loro generalità;
- indicare il tipo di guasto, la precisa localizzazione e, se possibile, a grandi linee anche l'entità ;
- precisare, per i guasti in casa propria, se l'intervento è urgente o se è differibile;
- rispondere alle ovvie richieste di chiarimento che potranno essere fatte dall'addetto aziendale, tenuto a fornire le sue generalità a chi telefona.

In caso di situazioni di pericolo connesse al determinarsi di guasti di contatori o altri apparecchi o fughe di gas il tempo massimo di intervento è fissato in ore una.

In caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento, i tecnici forniranno agli utenti le prime indicazioni comportamentali del caso.

Il tempo massimo di intervento in caso di guasto di contatori o di altri apparecchi accessori installati all'esterno degli edifici è di 3 giorni.

Il tempo massimo per il ripristino del servizio gas, interrotto a seguito di guasto è di 24 ore salvo cause di forza maggiore.

E' obbligatorio il pronto intervento anche per gli impianti a valle del punto di consegna, nel rispetto, comunque, del provvedimento 236/00.

3.5.2 Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe di gas

Il Gestore programma annualmente interventi di ricerca fughe di gas sulle reti in media e bassa pressione.

4 INFORMAZIONE ALL'UTENTE

Le informazioni all'utente saranno fornite, per quanto di competenza, dagli sportelli del Gestore, presso il Comune - Piazza Palestro 1.

Gli orari sono quelli precedentemente indicati.

Informazioni di carattere generale saranno fornite tramite locali organi di stampa, tramite manifesti o tramite comunicazioni dirette agli utenti sugli spazi appositamente riservati negli stampati delle bollettazioni.

Il Gestore, provvedendo attraverso diffusi giornali locali:

- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale;
- informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- rende note le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- informa l'utente sulla predisposizione di servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, etc.);
- rende noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

Per esercitare il diritto di visione e l'estrazione di copie di documenti non soggetti a pubblicazione, l'utente effettuerà una richiesta agli uffici del Gestore.

Qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta ovvero sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse alla stregua della informazioni e delle documentazioni fornite o sulla accessibilità del documento, il richiedente sarà invitato a presentare richiesta formale al Gestore.

Il procedimento di accesso agli atti aziendali deve concludersi nel termine di 30 giorni decorrenti dalla data di presentazione della richiesta.

5 TUTELA

5.1 Gestione dei reclami

Qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata al Comune dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso gli uffici del Gestore. 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.

Una volta all'anno il Responsabile per la Gestione dei Reclami prepara un resoconto di tutti i reclami scritti ricevuti.

Tale resoconto che verrà trasmesso al Sindaco di Sannazzaro de' Burgondi rimane a disposizione degli utenti che lo possono richiedere con lettera o fax.

6 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Comune raccoglie le valutazioni dei clienti sulla qualità dei servizi erogati.

Le valutazioni possono essere raccolte mediante:

- customer satisfaction;
- monitoraggio reclami: una volta l'anno il Responsabile per la gestione dei reclami scritti prepara un resoconto di tutti i reclami ricevuti, tale resoconto rimane a disposizione degli utenti, che lo possono richiedere con lettera e/o fax per almeno 2 anni;
- suggerimenti scritti da parte degli utenti.

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.

8 SERVIZI POST-CONTATORI

Il Gestore attiverà una copertura assicurativa estesa a tutta l'utenza civile. L'Assicurazione riguarda la responsabilità civile verso terzi, l'incendio e gli infortuni.

Non sono considerati terzi gli intestatari del contratto e gli eventuali utilizzatori, con i relativi conviventi.

In caso di incidente l'utente deve comunicare il fatto direttamente al Gestore.

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	Lire 50.000	Lire 100.000	Lire 200.000
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione per Lavori semplici	Lire 50.000	Lire 100.000	Lire 200.000
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	Lire 50.000	Lire 100.000	Lire 200.000
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura	Lire 50.000	Lire 100.000	Lire 200.000
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	Lire 50.000	Lire 100.000	Lire 200.000

9.1 Cause di esclusione dal diritto all'indennizzo automatico

Il Gestore non è tenuto 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;

- b) 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;
- c) qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Comune;
- d) qualora l'utente chieda un appuntamento personalizzato, il Gestore non è tenuto 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;
- 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 INCONDENSABILE DI RAFFINERIA

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.

Per quanto non specificatamente indicato in questa Carta del Servizio fa fede quanto indicato nelle Direttive dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 47/00, n. 236/00, n. 237/00 e successive modificazioni ed integrazioni.

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, gas manifatturato, o gas incondensabile;
- “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
- “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, dalle clausole contrattuali e dal regolamento di servizio predisposto dall'esercente ai sensi dell'articolo 2, comma 37, della legge n. 481/95;
- “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;
- “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.

Approvata dalla Giunta Municipale con atto n. del.....