

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO GAS METANO

INDICE

- [1. PREMESSA.. 4](#)
 - [1.1 L'azienda. 4](#)
 - [1.2 Il Servizio Gas metano. 4](#)
 - [1.3 Perché una “Carta dei Servizi”?. 4](#)
 - [1.4 Riferimenti normativi 4](#)
- [2. PRINCIPI FONDAMENTALI 4](#)
 - [2.1 Eguaglianza. 5](#)
 - [2.2 Imparzialità. 5](#)
 - [2.3 Continuità. 5](#)
 - [2.4 Cortesìa e partecipazione. 5](#)
 - [2.5 Efficacia ed efficienza. 5](#)
 - [2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 5](#)
- [3. LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO 5](#)
 - [3.1 Indicatori di qualità del servizio. 6](#)
 - [3.1.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici 6](#)
 - [3.1.2 Tempo di esecuzione di lavori semplici 6](#)
 - [3.1.3 Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi 7](#)
 - [3.1.4 Tempo di esecuzione di lavori complessi 7](#)
 - [3.1.5 Tempo di attivazione della fornitura. 7](#)
 - [3.1.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente. 7](#)
 - [3.1.7 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità. 8](#)
 - [3.1.8 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per Pronto Intervento. 8](#)
 - [3.1.9 Riattivazione della fornitura in caso di guasto alle tubazioni stradali 8](#)

[3.1.10 Reperibilità. 8](#)

[3.1.11 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. 9](#)

[3.1.12 Rettifica di fatturazione. 9](#)

[3.1.13 Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente. 9](#)

[3.1.14 Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente. 10](#)

[3.1.15 Risposta motivata di A.S.GA a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte. 10](#)

[3.2 Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio. 11](#)

[3.2.1 Livelli specifici di qualità commerciale del servizio. 11](#)

[3.2.2 Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità. 11](#)

[3.3 Indennizzi automatici 12](#)

[3.3.1 Casi di indennizzo automatico. 12](#)

[3.3.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico. 13](#)

[3.3.3 Modalità di corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico. 13](#)

[3.4 Accessibilità al servizio. 14](#)

[3.4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli 14](#)

[3.4.2 Svolgimento di pratiche telefonicamente. 14](#)

[3.4.3 Tempo di attesa agli sportelli e al telefono. 14](#)

[3.5 Sospensioni programmate. 14](#)

[3.5.1..... Tempi di preavviso. 15](#)

[3.5.2..... Durata delle sospensioni programmate. 15](#)

[4. INFORMAZIONI ALL'UTENTE.. 15](#)

[5. TUTELA DELLA PRIVACY. 15](#)

[6. MEZZI DI INFORMAZIONE.. 16](#)

[7. RICONOSCIMENTO DI DIPENDENTI E ADDETTI 16](#)

[8. VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO DA A.S.GA.. 16](#)

[9. RICERCA PROGRAMMATA DELLE FUGHE E MISURA DEL GRADO DI ODORIZZAZIONE.. 16](#)

[10. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO GAS METANO.. 17](#)

[11. TUTELARSI NEI CONFRONTI DELLA CARTA DEI SERVIZI 17](#)

[12. DEFINIZIONI 17](#)

1. PREMESSA

1.1 L'azienda

L'A.S.GA – Azienda Servizi Gaggiano S.r.l. è una società nata nel 2000 che opera nel servizio gas metano e nel servizio idrico integrato sfruttando competenze e professionalità che nascono da lontano.

La rete distributiva dei servizi succitati si estende in tutto il territorio del Comune di Gaggiano servendo circa il 95% dei cittadini, i quali individuano in questa Azienda un'efficace soluzione ai problemi di gestione di servizi tecnologici conciliando un notevole risparmio in termini di costi e di risorse con un decisivo aumento della qualità dei servizi.

1.2 Il Servizio Gas metano

Dal 2000 A.S.GA S.r.l. si occupa dell'erogazione di gas metano per uso civile ed industriale. Attualmente eroga circa 9.700.000 m³ di metano annui per un totale di circa 3500 utenze servite.

1.3 Perché una “Carta dei Servizi”?

La carta dei servizi contiene informazioni utili per conoscere le caratteristiche e i servizi forniti dall'A.S.GA – Azienda Servizi Gaggiano S.r.l.

L'impegno di A.S.GA a conciliare qualità ed efficienza nei confronti dei propri utenti ha lo scopo di offrire ai cittadini servizi sempre migliori e rispettosi del suo ambiente.

I servizi sono migliori quando l'utente si sente più soddisfatto. Per raggiungere tale obiettivo A.S.GA elabora questo documento al fine di garantire i diritti dei cittadini in quanto vengono descritte le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e le relazioni intercorrenti tra l'azienda e l'utente. E' un patto “carta alla mano” con i cittadini che l'A.S.GA si impegna a rispettare.

Tutte le caratteristiche dei servizi descritti nella presente carta sono alla base degli obiettivi che l'A.S.GA considera fondamentali nella conduzione delle sue attività ed al tempo stesso, attraverso la medesima carta, l'A.S.GA si impegna a fornire agli utenti una garanzia che si traduce in un impegno di pagamento di rimborso a fronte di proprie carenze nell'erogazione del servizio (Vedi punto 3.3.1 del presente documento - Come da Tabella 3 Articolo 24 "Casi di indennizzo automatico" della Delibera Autorità per l'energia elettrica ed il gas n° 47/00).

1.4 Riferimenti normativi

Il presente documento viene elaborato con riferimento alle normative vigenti:

- Delibera Autorità per l'energia elettrica ed il gas n° 47/00 (di seguito Delibera 47/00) modificata ed integrata dalla Delibera Autorità per l'energia elettrica ed il gas n° 334/01 (di seguito Delibera 334/01) e dalla Delibera Autorità per l'energia elettrica ed il gas n° 221/02 (di seguito Delibera 221/02)

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza

A parità di condizioni del servizio prestato tutti gli utenti hanno diritto allo stesso trattamento senza discriminazioni di razza, lingua, religioni e opinioni.

2.2 Imparzialità

Nel comportamento verso gli utenti, A.S.GA, si attiene ai principi di obiettività, neutralità, imparzialità.

2.3 Continuità

L'impegno prioritario dell'A.S.GA è di garantire un servizio continuo e regolare senza interruzioni.

L'interruzione del servizio potrà essere imputabile soltanto a:

- guasti
- manutenzioni necessarie al corretto funzionamento dell'erogazione
- cause di forza maggiore

Nel caso in cui si verificano queste condizioni l'A.S.GA si impegna a limitare il disagio mediante interventi rapidi e tempestivi.

2.4 Cortesia e partecipazione

E' impegno dell'A.S.GA garantire a tutti gli utenti rispetto e cortesia da parte del proprio personale il quale darà tutte le informazioni necessarie per una corretta ed efficace fornitura del servizio.

Ogni cliente ha diritto di presentare in qualsiasi momento consigli, suggerimenti, richieste ed eventualmente reclami, ai quali A.S.GA ha il dovere di rispondere entro 30 giorni dall'avvenuta comunicazione.

La partecipazione con l'utente è fondamento per l'A.S.GA in quanto il miglioramento del servizio si basa sulle valutazioni e le aspettative dei cittadini.

2.5 Efficacia ed efficienza

A.S.GA aggiorna continuamente la propria attività al fine di raggiungere l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sfruttando al meglio ciò che la tecnologia offre ogni giorno sul mercato. Solo così è possibile offrire servizi sempre più economici, efficaci, sicuri e semplice da utilizzare.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

A.S.GA pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente.

3. LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO

3.1 Indicatori di qualità del servizio

3.1.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici

1. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di A.S.GA S.r.l. della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al cliente. Il tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici viene definito al punto 3.2.1, tabella 1.

2. Il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici viene predisposto da A.S.GA e comunicato al cliente per ogni richiesta di lavori semplici, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto da A.S.GA al cliente.

Tale preventivo contiene:

a. l'indicazione dei 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 forfettario, 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;

- b. l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori da realizzarsi a cura del cliente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che, nell'evenienza, lo stesso cliente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- c. l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- d. la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dal cliente;
- e. l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto da A.S.GA S.r.l. al cliente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico.

3. Il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso da A.S.GA nei confronti del cliente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

4. A.S.GA S.r.l. non è tenuta a predisporre e a comunicare al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici nel caso in cui il punto di consegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte.

3.1.2 Tempo di esecuzione di lavori semplici

Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento del lavoro richiesto. Il tempo massimo di esecuzione di lavori semplici viene definito all'art. 3.2.1, tabella 1.

3.1.3 Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi

1. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi verrà comunicato di volta in volta.
2. Il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi viene predisposto da A.S.GA e comunicato al cliente per ogni richiesta di lavori complessi, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto al cliente.

3.1.4 Tempo di esecuzione di lavori complessi

Il tempo di esecuzione di lavori complessi verrà comunicato di volta in volta in relazione alla tipologia dei lavori da eseguire

3.1.5 Tempo di attivazione della fornitura

1. 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 del cliente, di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto, e la data di attivazione della fornitura. Il tempo massimo di attivazione della fornitura viene definito all'art. 3.2.1, tabella 1.

2. 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 del cliente finale 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.

3.1.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente

1. Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente 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 di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente viene definito all'art. 3.2.1, tabella 1.

2. La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura, 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 volture o subentri immediati.

3.1.7 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione 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 pagamento da parte del cliente delle somme dovute, ovvero di comunicazione da parte del

cliente, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime, e la data di riattivazione della fornitura. A.S.GA, prima di procedere alla riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute. Il tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità viene definito all'art. 3.2.1, tabella 1.

3.1.8 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per Pronto Intervento

1. Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica per pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato da A.S.GA per il pronto intervento.

2. La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento si effettua solo per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni:

- a) dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
- b) interruzione della fornitura di gas;
- c) irregolarità della fornitura di gas;
- d) danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura.

L'intervento avviene di norma entro 60 minuti.

3.1.9 Riattivazione della fornitura in caso di guasto alle tubazioni stradali

1. A.S.GA provvede alla riattivazione del servizio entro un tempo massimo di 24 ore misurato dalla riparazione del guasto al ripristino dell'erogazione.

3.1.10 Reperibilità

1. L'A.S.GA garantisce un servizio di reperibilità 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno al fine di assicurare un pronto intervento in caso di guasto o situazioni critiche così come previsto al precedente punto 3.1.8 comma 2.

2. Il servizio previsto al precedente comma si può richiedere chiamando negli orari lavorativi direttamente gli uffici

dell'A.S.GA oppure per le emergenze fuori orario lavorativo è disponibile un numero attivo 24 ore su 24 attraverso il quale verrà attivato tempestivamente l'intervento.

E' altresì possibile contattare il centralino telefonico del Comune di Gaggiano (Ufficio vigilanza) tra le ore 7,30 e le ore 23,00, il quale provvederà a comunicare al tecnico di turno il problema esposto dall'utente per garantire un intervento tempestivo.

3.1.11 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità

1. Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente.

2. Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che richiedono la presenza del cliente e per i quali il cliente non ha richiesto un appuntamento personalizzato.

3. Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di cui ai precedenti articoli 3.1.1, 3.1.2 e 3.1.3 sono necessari lavori da realizzarsi a cura del cliente e lo stesso deve richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo di cui al precedente punto 3.1.1, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

4. Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti.

3.1.12 Rettifica di fatturazione

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, A.S.GA provvede d'ufficio alla correzione degli stessi ed all'emissione di una nuova fattura, entro 3 giorni (lavorativi) dall'accertamento dell'errore.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'Utente, A.S.GA provvede alla rettifica della fattura riconosciuta entro 3 giorni (lavorativi) dall'accertamento dell'errore oppure provvede al conguaglio dei consumi in eccesso o difetto all'atto della fatturazione successiva.

3.1.13 Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente

1. L'utente ha la facoltà di richiedere ad A.S.GA , tramite richiesta scritta, la verifica della funzionalità del gruppo di misura.
2. A.S.GA invia al cliente una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura nei casi in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica del gruppo di misura, sia necessario l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, , da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto di A.S.GA ed i tempi previsti per la sua effettuazione.
3. Nel caso in cui a seguito di verifica la misura della portata nominale risulta entro la tolleranza prevista dalla casa costruttrice e dalle normative tecniche vigenti, A.S.GA provvederà ad addebitare all'utente la spesa sostenuta per la verifica del misuratore. In caso contrario le spese per le verifiche saranno a carico di A.S.GA che provvederà inoltre ai rettifiche e conguagli degli importi fatturati.

3.1.14 Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente

1. L'utente ha la facoltà di richiedere ad A.S.GA , tramite richiesta scritta, la verifica della pressione di fornitura.
2. Nei casi in cui, ai fini della verifica della pressione di fornitura, sia necessaria l'installazione di apparecchi di registrazione, A.S.GA invia al cliente una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto di A.S.GA, nonché i tempi previsti per l'effettuazione della verifica stessa.
3. A.S.GA nel caso in cui tali verifiche conducano all'accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, A.S.GA provvederà al ripristino dei valori corretti della pressione di fornitura.

3.1.15 Risposta motivata di A.S.GA a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

1. La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata da A.S.GA per fornire al cliente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive

poste in essere da A.S.GA

2. Le richieste di informazioni e gli eventuali reclami vanno indirizzati all'Ufficio Amministrativo dell'A.S.GA.

3. A fronte di ogni reclamo scritto l'A.S.GA si impegna a:

- riferire il risultato degli accertamenti entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo
- a indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione della irregolarità riscontrata.

3.2 Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio

3.2.1 Livelli specifici di qualità commerciale del servizio

1. I livelli specifici di qualità commerciale del servizio sono definiti nella tabella 1:

Tabella 1 – Livelli specifici di qualità

	Utenti con gruppo di misura fino alla classe G 25	Utenti con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui al punto 3.1.1	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui al punto 3.1.2	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui al punto 3.1.5	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui al punto 3.1.6	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui al punto 3.1.7	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi

3.2.2 Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità

Ciò che può influenzare negativamente i tempi previsti al punto precedente riguardano:

- a) cause di forza maggiore (atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, sciopero, mancato ottenimento di atti da terzi);
- b) cause imputabili al cliente o a terzi, quali la mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente 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;
- c) cause imputabile all'Azienda, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi riferite alle lettere a) e b), l'esercente documenta la causa del mancato rispetto.

3.3 Indennizzi automatici

3.3.1 Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità descritti nel precedente punto 3.2.1 verrà corrisposto all'utente un indennizzo automatico, per ciascuna tipologia di utenza, come riportato in tabella 2.

Tabella 2 – Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

	Utenti con gruppo di misura fino alla classe G 6	Utenti con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Utenti con gruppo di misura dalla classe G 40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui al punto 3.1.1	€ 25,82	€ 51,65	€ 103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui al punto 3.1.3	€ 25,82	€ 51,65	€ 103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui al punto 3.1.5	€ 25,82	€ 51,65	€ 103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente di cui al punto 3.1.6	€ 25,82	€ 51,65	€ 103,29

Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui al punto 3.1.7	€ 25,82	€ 51,65	€ 103,29
---	---------	---------	----------

3.3.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

1. A.S.GA non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 3.3.1 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente articolo 3.2.1, tabella 1, sia riconducibile ad una delle cause di cui al precedente articolo 3.2.2, lettere a) e b).
2. A.S.GA non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 3.3.1 qualora il cliente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti ad A.S.GA per l'effettuazione della prestazione richiesta;

3.3.3 Modalità di corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico

1. Gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 3.3.1, ove non esclusi ai sensi del precedente articolo 3.3.2, sono corrisposti al cliente attraverso rimessa diretta o altra modalità concordata con l'utente, entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo di cui al precedente articolo 3.2.1, tabella 1, per l'esecuzione della prestazione richiesta dal cliente, ovvero entro novanta giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore del cliente, che deve essere corrisposto mediante rimessa diretta.
2. In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini indicati dal comma precedente, l'indennizzo è dovuto:
 - a) in misura pari al doppio degli importi previsti dal precedente articolo 3.3.1 se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa;
 - b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti dal precedente articolo 3.3.1 se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa.

3. Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dalla Delibera 47/00.

Il medesimo documento indica che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

3.4 Accessibilità al servizio

3.4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Presso l'ufficio amministrativo dell'A.S.GA è possibile chiedere informazioni ed effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti di fornitura.

Lo sportello è presente in Via Roma 36 in Gaggiano e ha i seguenti orari:

Da Lunedì a Giovedì	08.30 – 12.30
Martedì e Giovedì	14.00 – 17.45
Venerdì	08.30 – 12.30
Sabato	09.00 – 12.00

3.4.2 Svolgimento di pratiche telefonicamente

Oltre alle operazioni indicate nel punto precedente, altre sono possibili telefonicamente presso l'Ufficio Utenze:

- Richieste di verifica del contatore
- Richieste di verifica di pressione
- Accesso informale agli atti

3.4.3 Tempo di attesa agli sportelli e al telefono

A.S.GA è impegnata a ridurre i tempi di attesa agli sportelli per effettuare operazioni di natura commerciale e amministrativa o per la richiesta di informazioni.

Attualmente i tempi medi di attesa su base annua sono i seguenti:

- Allo sportello: 10 minuti
- Al telefono: 5 minuti

3.5 *Sospensioni programmate*

Tutte le reti presenti nel territorio di Gaggiano sono state progettate per garantire una continua e regolare fornitura del servizio.

Quando però si verificano casi di guasti, modifiche, manutenzione periodica di un tratto di tubazione ecc. e non vi è possibilità di fornire il servizio ad alcune utenze nel periodo di esecuzione del lavoro, il servizio viene temporaneamente sospeso previo preavviso ai cittadini interessati.

Nel caso in cui fosse necessario effettuare la sospensione del servizio, l'A.S.GA, provvede perciò a segnalare l'interruzione dell'erogazione direttamente agli utenti interessati e, a lavori ultimati provvede alla riattivazione della fornitura accertandosi che tutte le utenze interessate non abbiano problema alcuno al proprio impianto.

3.5.1 **Tempi di preavviso**

Nell'esecuzione di lavori programmati sarà impegno di A.S.GA avvisare tutti gli utenti interessati alla sospensione con almeno 24 ore di anticipo.

Le modalità di comunicazione sono le seguenti:

- Avviso "porta a porta"
- Avviso scritto lasciato nei singoli edifici interessati.

3.5.2 **Durata delle sospensioni programmate**

L'impegno di A.S.GA è garantire sempre il benessere dei propri utenti, quindi prevede un tempo massimo della sospensione del servizio pari a 12 ore.

4. **INFORMAZIONI ALL'UTENTE**

E' compito e dovere dell'A.S.GA fornire nel modo più chiaro ed esaustivo possibile a chiunque ne avesse bisogno informazioni che possono riferirsi a:

- tariffe
- modalità di erogazione del servizio
- condizioni di fornitura
- modalità di fatturazione
- ogni altra informazione che possa essere utile per agevolare e assicurare un servizio di qualità ed efficienza.

5. TUTELA DELLA PRIVACY

A.S.GA garantisce che i dati personali che vengono acquisiti sono trattati per esclusivi fini istituzionali.

Essi sono necessari per consentire la trascrizione delle bollette e/o fatture di spettanza. Ai sensi della Legge n° 675 del 31/12/1996 l'autorizzazione al trattamento dei dati personali è facoltativo: l'eventuale rifiuto comporterà però ad A.S.GA l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare il servizio di cui è fornitrice.

I predetti dati potranno essere comunicati ad altri Enti Pubblici o a Società private solo per il conseguimento dei fini istituzionali di competenza.

L'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, può comunque esercitare i diritti di cui all'art. 13 Legge n. 675 del 31/12/1996 (diritto di accesso, rettifica, ecc.).

6. MEZZI DI INFORMAZIONE

L'A.S.GA, al fine di divulgare tutte le informazioni previste al precedente punto 4, utilizza modalità diverse:

- Al momento della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura gas metano rende nota all'utente l'esistenza della presente "Carta dei Servizi" e fornisce un estratto di essa;
- Informa direttamente l'utente presso gli uffici o attraverso il telefono sulle modalità di pagamento delle bollette, sulla frequenza e sui metodi di lettura dei contatori, sulle agevolazioni esistenti, sulle procedure per la sottoscrizione di un nuovo contratto, per un subentro o per un cambio di intestazione.
- L'A.S.GA prevede un apposito spazio sulle bollette al fine di fornire informazioni immediate al cliente circa la tariffa vigente del gas metano, sulle modalità di formulazione delle bollette e su qualsiasi altra informazione si renda necessaria in fase di fatturazione;
- Utilizza mezzi di comunicazione quali giornali locali, opuscoli, lettere ecc. con lo scopo di informare i propri

utenti sulle attività e sugli eventi che è utile conoscano.

7. RICONOSCIMENTO DI DIPENDENTI E ADDETTI

Nella società moderna ciò che risulta indispensabile nella propria casa è la certezza di essere sicuri e tutelati rispetto a chi, per varie ragioni, deve entrare nella propria dimora. Al fine di garantire questa sicurezza l'A.S.GA fornisce a tutti i dipendenti e a tutti gli addetti un tesserino di riconoscimento con riportate una foto di riconoscimento, le generalità, la qualifica nell'azienda e un timbro di riconoscimento dell'azienda.

Tutto il personale dell'A.S.GA ha il dovere di trattare tutti gli utenti con rispetto e cortesia ed agevolarli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.

8. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO DA A.S.GA

Ciò che spinge l'A.S.GA a rendere migliore il servizio è da ricercare nella garanzia della sicurezza per i propri utenti e nella soddisfazione che essi traggono dal servizio fornito.

Al fine di verificare tale soddisfazione e per migliorare eventuali problemi presenti analizza:

- le informazioni raccolte dai contatti con gli utenti (direttamente presso gli uffici)
- I contenuti dei reclami pervenuti
- Eventuali questionari informativi.

9. RICERCA PROGRAMMATA DELLE FUGHE E MISURA DEL GRADO DI ODORIZZAZIONE

Al fine di garantire sicurezza ai cittadini A.S.GA effettua un controllo sistematico delle dispersioni di gas nella rete di distribuzione e della regolarità del grado di odorizzazione nel rispetto delle normative vigenti.

10. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO GAS METANO

Le normative di riferimento per il servizio gas metano sono in continua evoluzione, pertanto eventuali modifiche alla presente carta dei servizi che risultino fondamentali per il miglioramento del servizio verranno tempestivamente comunicate agli utenti per mezzo degli strumenti informativi previsti alla voce "MEZZI DI INFORMAZIONE"

Si ribadisce il fatto che gli standard di continuità, di tempestività e di regolarità di erogazione risultano validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo pertanto circostanze straordinarie che si possono individuare per esempio in: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, atti dell'autorità pubblica.

Il presente documento viene approvato dal Consiglio di Amministrazione A.S.GA in data 26 Febbraio 2003 e prevede verifiche annuali (se necessarie) o comunque un ammodernamento generale entro tre anni dalla data di approvazione.

La presente carta dei servizi, a partire dal 01 Luglio 2003, sarà valida nella sola parte relativa al servizio di distribuzione del gas metano.

11. TUTELARSI NEI CONFRONTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Chiunque riscontri inadempienze più o meno sostanziali rispetto agli obblighi previsti nel presente documento ha la facoltà di rivolgersi ad organismi istituzionali competenti preposti alla tutela del cittadino.

12. DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta dei Servizi, si applicano le seguenti definizioni:

"A.S.GA" è l'esercente il servizio di distribuzione del gas metano ai clienti;

"Autorità" è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

"Allacciamento interrato" è la parte di impianto di derivazione di utenza o di impianto di allacciamento, prevalentemente interrata, compresa tra l'organo di presa e l'uscita dal terreno in corrispondenza del fabbricato da servire;

"Atti autorizzativi" sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte di A.S.GA, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente;

"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;

"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;

"Cliente" 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 a A.S.GA 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 A.S.GA un contratto riguardante la prestazione;

"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 cliente, comprese l'installazione del gruppo di misura e l'attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente;

"Condotta" è l'insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione del gas;

"Conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura" è l'accettazione da parte del cliente degli oneri previsti da A.S.GA 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 del cliente degli oneri previsti da A.S.GA per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;

"Data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del cliente" è:

- per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo di A.S.GA;
- per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo di A.S.GA;
- per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale di A.S.GA, la data riportata su appositi moduli predisposti da A.S.GA ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo di A.S.GA;

"Data di comunicazione" è la data di invio, quale risultante dal protocollo di A.S.GA o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di cui ai punti 3.1.1, 3.1.2, 3.1.8, 3.1.9 e 3.1.10, ovvero la data di comunicazione al cliente, inserita nel sistema informativo di A.S.GA, dell'avvenuta predisposizione del medesimo documento;

"Data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica" è:

- per le conferme scritte, la data risultante dal protocollo di A.S.GA;
- per le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo di A.S.GA;
- per le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale di A.S.GA, la data riportata su appositi moduli predisposti da A.S.GA;

"Data di ricevimento della richiesta" è:

- per le richieste scritte, la data risultante dal protocollo di A.S.GA;
- per le richieste avanzate per via telefonica o telematica, la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo di A.S.GA;
- per le richieste presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale di A.S.GA, la data riportata su appositi moduli predisposti da A.S.GA, ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo di A.S.GA;

"Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente" è la sospensione dell'alimentazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;

"Giorno lavorativo, feriale e festivo" Si definisce:

- Giorno lavorativo: un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì
- Giorno feriale: un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato;
- Giorno festivo: oltre alla domenica e alle feste nazionali viene considerato festivo anche il giorno della festa patronale del Comune di residenza.

"Distribuzione" è l'attività di trasporto del gas a mezzo di reti a media e a bassa pressione per la fornitura ai clienti, in particolare a mezzo di reti urbane;

"Esecuzione di lavori semplici" è:

- per i clienti finali allacciati alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento in bassa pressione, che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione e che sia di proprietà di A.S.GA o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

- per i clienti finali allacciati alla rete di media pressione ed alimentati in bassa pressione e per i quali è prevista l'installazione di un gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento, che sia di proprietà di A.S.GA 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 del cliente, dell'allacciamento e/o di condotte di proprietà di A.S.GA o gestiti da esso, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici;

"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; il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;

"Gruppo di riduzione" è il complesso 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 derivazione di utenza o allacciamento" è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori costituenti le installazioni necessarie a fornire il gas al cliente finale; 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;

"Livello generale di qualità" è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;

"Livello specifico di qualità" è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al cliente;

"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;

"Pressione" è la pressione relativa del gas;

"Punto di consegna" è il punto di confine tra l'impianto di proprietà di A.S.GA e l'impianto di proprietà del cliente finale;

"Reclamo scritto" è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale di A.S.GA con la quale il cliente 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 A.S.GA ed cliente;

"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 del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata da A.S.GA 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 da A.S.GA ai sensi dell'articolo 2, comma 37, della legge n. 481/95;

"Richiesta di informazioni scritta" è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale di A.S.GA, con la quale il cliente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito;

"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;

"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, quale essa risulta dal protocollo di A.S.GA;

"Tipologia di utenza" è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; ai fini del presente documento sono previste tre tipologie:

- clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
- clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura dalla classe G 10 compresa e fino alla classe G 25 compresa;
- clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa;

"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;

"Potere calorifico superiore (P.C.S.)" è la quantità di calore prodotta da un metro cubo di metano compreso quello assorbito dall'acqua che si forma durante la combustione.