

***ITALIMPIANTI S.R.L.***

**LA CARTA DEL  
SERVIZIO GAS**

**I DIRITTI DEI CLIENTI**

## INDICE

INDICE.....	1
1. PREMESSA.....	2
1.1. La Società ed il servizio .....	2
1.2. La carta del servizio gas .....	2
2. PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
2.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento .....	3
2.2. Continuità del servizio.....	3
2.3. Partecipazione.....	3
2.4. Rispetto e Cortesia.....	4
2.5. Efficacia ed efficienza .....	4
2.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi .....	4
3. INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO.....	4
3.1. Tempi caratteristici del rapporto col Cliente.....	5
3.1.1. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici.....	5
3.1.2. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi.....	6
3.1.3. Tempo di esecuzione di lavori semplici.....	6
3.1.4. Tempo di esecuzione di lavori complessi.....	6
3.1.5. Tempo di attivazione della fornitura .....	6
3.1.6. Tempo di disattivazione della fornitura.....	7
3.1.7. Tempo di risposta motivata ai reclami scritti ed alle richieste di informazioni scritte.....	7
3.1.8. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità .....	8
3.1.9. Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura .....	8
3.1.10. Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura .....	9
3.2. Accessibilità al servizio.....	10
3.2.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli.....	10
3.2.2. Svolgimento di pratiche per via telefonica .....	10
3.2.3. Facilitazioni per i Clienti finali particolari.....	11
3.2.4. Fascia di puntualità per gli appuntamenti col Cliente.....	11
3.2.5. Appuntamenti personalizzati .....	11
3.3. Sospensioni programmate .....	12
3.3.1. Tempi di preavviso .....	12
3.4. Sicurezza del servizio.....	12
3.4.1. Pronto intervento .....	12
3.4.2. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.....	13
3.4.3. Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe.....	13
4. INFORMAZIONI AL CLIENTE .....	14
5. LA TUTELA.....	14
6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	14
7. ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI.....	14
8. INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI.....	15
TIPOLOGIA D'UTENZA.....	15
9. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO GAS.....	15

## **1. PREMESSA**

### ***1.1. La Società ed il servizio***

La società ITALIMPIANTI S.r.l. ha sede legale in Isola D'Asti, via Valtiglione 31/b, ed uffici in Asti, via Del Lavoro 23, e gestisce in concessione il servizio di distribuzione di gas naturale (metano) a mezzo reti in 7 Comuni, erogando ai circa 5 mila Clienti finali allacciati alle sue reti distributive oltre 10 milioni di metri cubi di metano all'anno.

I Comuni serviti sono :

- ISOLA D'ASTI (AT);
- MONTEGROSSO D'ASTI (AT);
- VIGLIANO (AT)
- MONGARDINO (AT)
- MONTALDO SCARAMPI (AT)
- CERVERE (CN)
- MARENE (CN)

Le reti primarie aziendali nei vari Comuni sono alimentate, attraverso 2 punti di consegna dalle reti nazionali e regionali di metanodotti.

Ad ognuno dei punti di consegna corrisponde una cabina cosiddetta di "primo salto" che riduce la pressione del gas dal valore in ingresso di 12-70 bar ad un valore massimo di 5 bar e che alimenta la rete di trasporto urbana in media pressione.

In queste cabine il gas viene filtrato allo scopo di trattenere le eventuali impurità, poi preriscaldato onde compensare il naturale raffreddamento dovuto al processo di decompressione ed infine odorizzato prima dell'immissione in rete.

La rete di trasporto urbana alimentata dalle cabine di "primo salto" serve, a sua volta, un complesso di cabine di decompressione cosiddette di "secondo salto", che riducono la pressione da un massimo di 5 bar al valore di bassa pressione di 0,023 bar e che alimentano la rete di distribuzione urbana del gas alla quale è allacciata la normale clientela finale civile. Clienti finali particolari con elevati prelievi sono invece allacciati direttamente alla rete in media pressione.

Le reti sono per la maggior parte di tipo "ad antenna".

### ***1.2. La carta del servizio gas***

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

Nel seguito sono definiti gli indicatori di qualità commerciale del servizio ed i relativi livelli generali e specifici.

Gli indicatori di continuità e regolarità di erogazione e di tempestività nel ripristino del servizio

sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell’Autorità pubblica.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il servizio gas è gestito nel rispetto:

- del RQDG. (Testo integrato sulla qualità del servizio di distribuzione di gas naturale) di cui alla deliberazione 569/19;
- Codice di rete tipo per il servizio di distribuzione gas approvato con Delibera dell’ARERA n. 108/06 del 06.06.2006.

### ***2.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento***

La Società:

- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti dei Clienti;
- non compie, nelle prestazioni del servizio, alcuna discriminazione legata a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- garantisce la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni del servizio prestato, nell’ambito di aree e categorie omogenee;
- ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti, a criteri di obbiettività, giustizia e imparzialità.

### ***2.2. Continuità del servizio***

Costituisce impegno prioritario della Società garantire un servizio continuo e regolare e ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi.

### ***2.3. Partecipazione***

Il Cliente ha diritto di richiedere alla Società le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione col Cliente, la Società garantisce l’identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture.

## **2.4. Rispetto e Cortesia**

La Società si impegna a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

## **2.5. Efficacia ed efficienza**

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

## **2.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

La Società pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti col Cliente.

## **3. INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO**

Gli indicatori di qualità commerciale inseriti nella presente CARTA si riferiscono ai tempi caratteristici del rapporto con la Società di Vendita/Cliente, all'accessibilità del servizio ed alla sicurezza del servizio; a ciascuno di tali indicatori è associato un livello (specifico o generale) di qualità.

Nella definizione dei livelli specifici di qualità del servizio relativi ai fattori commerciali si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
  - tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
  - tempo di esecuzione di lavori semplici;
  - tempo di attivazione della fornitura;
  - tempo di disattivazione della fornitura;
  - tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
  - fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati col Cliente.
  - tempo di esecuzione di lavori complessi;
  - tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del Cliente;
  - tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del Cliente;
- 
- tempo di risposta motivata della Società a reclami scritti o a richieste di informazione scritte;
  - tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
  - grado di rispetto degli appuntamenti col Cliente.

### **3.1. Tempi caratteristici del rapporto col Cliente**

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

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al Venditore/Cliente finale per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, la Società comunicherà tempestivamente al Venditore/Cliente finale il nuovo termine.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni valgono altresì le seguenti regole:

- a) non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta;
- b) il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di riconsegna si considera festivo.

#### **3.1.1. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici**

Per esecuzione di lavori semplici si intende:

- per i Clienti finali allacciati alla rete di media pressione ed alimentati in bassa pressione: la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'allacciamento in bassa pressione che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione, 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 nel caso di singoli clienti finali o di più clienti finali allacciati o da allacciare mediante una unica presa, e per i quali è prevista l'installazione di gruppi di misura fino alla classe G6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici, inteso come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte della Società della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo, è al massimo di:

#### **• 15 giorni lavorativi.**

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

#### **3.1.2. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi**

Per esecuzione di lavori complessi si intende la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'allacciamento e/o di condotte gas, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi, inteso come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte della Società della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo, è al massimo pari a **30 giorni lavorativi**.

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un

indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

#### 3.1.3. Tempo di esecuzione di lavori semplici

Il tempo di esecuzione di lavori semplici, inteso come il tempo intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento del lavoro richiesto è al massimo di:

- **10 giorni lavorativi per i Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6;**

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

#### 3.1.4. Tempo di esecuzione di lavori complessi

Il tempo di esecuzione di lavori complessi, inteso come il tempo intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento del lavoro richiesto viene definito è al massimo di **60 giorni lavorativi**.

Qualora entro tale termine il lavoro richiesto non venga completato, la Società invierà al Cliente una comunicazione dalla quale risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

#### 3.1.5. Tempo di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura, inteso come il tempo intercorrente fra la data di ricevimento della richiesta e la data di attivazione della fornitura stessa, è al massimo di:

- **10 giorni lavorativi**

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

#### 3.1.6. Tempo di disattivazione della fornitura

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, inteso come il tempo intercorrente fra la data di richiesta e la data di disattivazione della fornitura stessa, è al massimo di:

- **5 giorni lavorativi**

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un

indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

### 3.1.7. Tempo di risposta motivata ai reclami scritti ed alle richieste di informazioni scritte

La Società è impegnata a rispondere ai reclami scritti ed alle richieste di informazioni scritte dei Clienti finali/Società di Vendita entro un tempo massimo così come definito da ARERA, inteso come il tempo intercorrente fra la data di ricevimento della richiesta e la data di invio della risposta motivata della Società al Cliente/Venditore. Le tempistiche sono indicate nella **Tabella F**

La risposta motivata della Società contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo ed il recapito della persona responsabile 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 dalla Società.

In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, il Cliente può richiedere di accedere alle informazioni ed ai dati che lo riguardano in possesso della Società.

**Tabella F - Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici**

Tipologia dati tecnici	Motivazione richiesta	Tipologia livello	Livello
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici (M02)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici complessi (M02C)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	Specifico	12 giorni lavorativi
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici semplici (M02)	Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono	Generale	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi

### 3.1.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, inteso come il

tempo intercorrente fra la data di ricevimento della richiesta formulata dalla società di vendita che fornisce il Cliente e la data di riattivazione della fornitura stessa, è al massimo di **2 giorni feriali**.

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

#### 3.1.9 Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura

Il Cliente per il tramite del proprio Venditore può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore, da effettuarsi in contraddittorio con i tecnici della Società.

La Società informa la Società di Vendita degli oneri che gli verranno addebitati nel caso in cui, a seguito della verifica, sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente, ciò sia nel caso la verifica venga fatta in loco che presso un laboratorio.

Il tempo massimo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta del Cliente e la data di comunicazione al Cliente stesso dell'esito della verifica, è di **20 giorni lavorativi**.

Nei casi in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica del gruppo di misura, sia necessario l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, la Società invia alla Società di Vendita una comunicazione, contenente il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica ed i tempi previsti per la sua effettuazione.

La Società comunica alla Società di Vendita i risultati della verifica mediante verbale di intervento o a mezzo di successiva comunicazione scritta.

In caso di esito positivo della verifica (conformità del funzionamento del gruppo di misura alla normativa tecnica vigente) la Società addebiterà al Cliente le spese dell'intervento.

In caso di esito negativo della verifica la Società provvederà ad effettuare il conguaglio dei consumi errati in base alle medie dei consumi passati del singolo Cliente tenendo conto delle condizioni climatiche e/o di utilizzo delle apparecchiature installate; in mancanza di riferimento si utilizzeranno valori medi di consumo di tipologie analoghe.

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

#### 3.1.10 Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura

Il Cliente può, per il tramite della Società di Vendita, richiedere anche telefonicamente, facendo poi seguire richiesta scritta, la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

La Società informa il Venditore degli oneri che gli verranno addebitati nel caso in cui, a seguito della verifica, sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente.

Il tempo massimo entro cui la Società provvederà ad effettuare tale verifica, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta del Cliente e la data di comunicazione al venditore dell'esito della verifica, è di **10 giorni lavorativi**.

Nei casi in cui, ai fini della verifica della pressione di fornitura, sia necessaria l'installazione di

apparecchi di registrazione, l'esercente invia al Cliente una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta, contenente il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica, nonché i tempi previsti per l'effettuazione della verifica stessa.

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

I **livelli generali** di qualità commerciale del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella che segue

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 52	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni di cui all'Articolo 60	95%

## **3.2. Accessibilità al servizio**

### **3.2.1. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

Sono a disposizione dei Clienti alcuni sportelli aziendali nel territorio dei Comuni serviti, in modo da garantire la migliore accessibilità al servizio.

Per indirizzi e orari di apertura, gli interessati sono invitati a contattare il numero telefonico 0141.274016, operante dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 18,00.

Presso gli sportelli è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- a) richieste di allacciamenti;
- b) richieste di sopralluogo per lavori di allacciamento e modifica di installazione;
- c) richieste di informazioni varie;
- d) presentazione di reclami.

### **3.2.2. Svolgimento di pratiche per via telefonica**

Il Cliente può chiamare il numero telefonico dello sportello aziendale a cui fa normalmente riferimento al num 0141.274016 operante dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 18,00:

- per richiedere ogni informazione utile al successivo espletamento delle pratiche es: documentazione per l'attivazione o la cessazione della fornitura, ecc.);
- per segnalare guasti e/o fughe di gas (il servizio di pronto intervento, contattabile tramite numeri dedicati rispondenti allo 0141.274016, funziona 24 ore su 24);
- per una verifica tecnica dell'allacciamento.



### 3.2.3. Facilitazioni per i Clienti finali particolari

Per facilitare l'accesso al servizio di Clienti finali particolari quali portatori di handicap, persone anziane, persone in stato di malattia, ecc., la Società oltre ai consueti servizi telefonici espleta in loco presso il Cliente, le pratiche usualmente svolte presso gli sportelli.

### 3.2.4. Fascia di puntualità per gli appuntamenti col Cliente

La fascia di puntualità per gli appuntamenti col Cliente, intesa come il periodo di tempo entro il quale l'appuntamento può essere concordato col Cliente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, è al massimo di **2 ore**.

Al momento di concordare un appuntamento col Cliente, la Società è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato ed a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati; per parte sua il Cliente assicura la propria disponibilità a ricevere gli incaricati della Società per tutta la fascia di puntualità concordata con la Società stessa.

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

### 3.2.5. Appuntamenti personalizzati

La Società è tenuta a fissare, qualora il Cliente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle prestazioni di cui ai precedenti punti 3.1.3; 3.1.5; 3.1.6 e 3.1.8 (esecuzione di lavori semplici; attivazione della fornitura; disattivazione della fornitura; riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità).

La Società si impegna a rispettare gli appuntamenti personalizzati richiesti dal Cliente.

Al momento di fissare un appuntamento personalizzato la Società comunica al Cliente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità, in sostituzione di quello dovuto per mancata tempestività in caso di mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta.

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

### **3.3. Sospensioni programmate**

#### **3.3.1. Tempi di preavviso**

In caso di lavori sulla rete programmati, ovvero d'interventi non conseguenti ad emergenze od incidenti da gas ed ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, la Società ne darà avviso a mezzo affissione di manifesti nella zona interessata e/o informazione capillare porta a porta, lasciando avvisi in caso di assenza del Cliente.

Il suddetto avviso verrà dato con un anticipo:

- **di 3 giorni lavorativi;**

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili alla Società, la Società stessa corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura indicata al successivo punto 8.

### **3.4. Sicurezza del servizio**

#### **3.4.1. Pronto intervento**

La Società è dotata di servizio di pronto intervento e reperibilità per segnalazione di fughe di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura; il servizio è gratuito ed attivo **24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.**

Il Cliente può accedere a tale servizio componendo il numero telefonico indicato con evidenza:

- Su apposite etichette che saranno collocate sulle apparecchiature fuori terra e sulle eventuali tabelle di segnalazione del tracciato delle condotte gas;
- Sul Sito Internet istituzione della Società
- Sullà bolletta di fornitura del gas della Società di Vendita.

specificando il motivo della chiamata, quale ad esempio:

- 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;
- e) sospetta dispersione di gas dall'impianto di proprietà o gestito dal medesimo Cliente, posto cioè a valle del gruppo di misura.

#### 3.4.2. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica da parte del Cliente per pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dalla Società, è al massimo di **60 minuti**.

Qualora la dispersione sia localizzata sull'impianto di proprietà o gestito dal Cliente, a valle del punto di consegna, al fine di garantire l'incolumità pubblica, la Società potrà sospendere o negare la fornitura fino a quando il Cliente non abbia provveduto ad eliminare la dispersione ed a trasmettere copia della dichiarazione di conformità relativa alla riparazione effettuata.

#### 3.4.3. Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe

La Società effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle dispersioni di gas nella misura del **100%** dello sviluppo delle proprie reti, su base triennale.

## 4. INFORMAZIONI AL CLIENTE

Per garantire al Cliente la costante informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- a) sportello aziendale;
- b) fogli informativi.
- c) Sito Internet istituzionale della Società

## 5. LA TUTELA

Qualsiasi violazione dei principi e dei livelli di qualità fissati dalla **Carta** può essere segnalata dall'interessato, anche telefonicamente, direttamente alla Società.

Alla segnalazione sarà data risposta nei tempi massimi stabiliti dalle procedure di reclamo.

## 6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La Società per essere informata sulle opinioni dei Clienti finali in merito alla qualità del servizio loro reso, può effettuare le seguenti rilevazioni:

- indagini a campione periodiche
- raccolta reclami e suggerimenti allo sportello aziendale.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, la Società si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del Cliente, ad inviarlo alle Autorità competenti ed a renderlo disponibile alle Associazioni dei consumatori.

## 7. ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI

A seguito della Delibera n. 152/03 e s.m.i. dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, tutti i Clienti finali civili sono garantiti da una copertura assicurativa per gli infortuni, anche subiti dai familiari conviventi e dai dipendenti, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas loro fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna.

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 167/2020/R/gas dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

- a. i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di misuratore di classe superiore a G25 ( la classe del misuratore è indicata in bolletta);
- b. i consumatori di gas metano per autotrazione.

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore). L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo *Sportello per il consumatore di energia* al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it).

## 8. INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

La Società riconosce un indennizzo al Cliente finale nel caso di mancato rispetto dei “**Livelli specifici e generali di qualità commerciale**” per cause imputabili alla Società. L’indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell’esecuzione della prestazione.

Tipologie di clienti	Rimborsi in € per esecuzione oltre il termine ma entro un tempo doppio	Rimborsi in € per esecuzione oltre il termine doppio ma entro un tempo triplo	Rimborsi in € per esecuzione oltre un tempo triplo
Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 10	35,00	70,00	105,00
Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	70,00	140,00	210,00
Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 25 alla classe G 30	140,00	280,00	420,00

La Società non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui sopra qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a. 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 al Cliente, quali la mancata presenza del Cliente ad un appuntamento concordato con la Società per l’effettuazione di sopralluoghi necessari all’esecuzione della prestazione richiesta o per l’esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile al Cliente.

## 9. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO GAS

La validità della presente carta decorre dal 1° gennaio 2024 e sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all’evoluzione normativa.

Per tutto quanto non espresso nel presente documento si rimanda al Testo Integrato ARERA, allegato alla Delibera 569/19 e successive modifiche e/o integrazioni.