

CONSIAG - CARTA DEI SERVIZI

L'AZIENDA

Il servizio gas metano

La liberalizzazione del mercato del gas naturale in Italia ha richiesto la separazione societaria delle attività di acquisto, distribuzione e vendita. Consiag ha quindi costituito due società specifiche: Consiagas per la vendita e Consiag Reti per la distribuzione.

A livello nazionale e locale perciò il processo che porta nelle case e nelle industrie il metano è caratterizzato da competenze diverse e società specializzate nell'acquisto all'estero, nella grande distribuzione, nello stoccaggio del gas, nel servizio al singolo cliente.

La Carta del Servizio

La Carta del Servizio riporta indicazioni generali sui servizi forniti, con i valori tecnici che hanno rilevanza per i clienti e contiene precisi indicatori delle prestazioni dell'azienda nelle molteplici occasioni di relazione e contatto con il suo pubblico. Con l'adozione della carta del Servizio vengono formalmente stabiliti i diritti dei clienti del servizio gas distribuito a mezzo di reti urbane alimentati a bassa pressione.

La Carta del Servizio è anche, attraverso il contributo critico del cliente, strumento del processo di miglioramento del servizio erogato.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza - L'erogazione dei servizi effettuata da Consiagas si basa sul principio di uguaglianza degli clienti, nel rispetto delle normative e del Regolamento di fornitura. E' garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di clienti omogenee.

Viene prestata particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e a coloro che per lingua possono avere difficoltà comunicative.

Imparzialità - Nei confronti degli clienti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità - Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione – Il cliente singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Consiagas acquisisce periodicamente la valutazione del cliente circa la qualità del servizio erogato.

Comportamento del personale - Il personale è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

Tutti i dipendenti sono muniti di tesserini di riconoscimento sui quali sono riportati gli estremi di identificazione.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi - Consiagas pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con il cliente.

Efficacia ed efficienza - Consiagas persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tende a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti la clientela applicando, nelle forme maggiormente compiute, le norme vigenti.

LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La presente Carta stabilisce livelli specifici e generali di qualità commerciale e relativi alla sicurezza e continuità del servizio. In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale vengono stabiliti, indennizzi automatici a favore dei clienti alimentati in bassa pressione.

Il livello specifico di qualità è quello riferito alla singola prestazione da garantire al cliente.

Il livello generale di qualità è quello riferito al complesso delle prestazioni.

LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI COMMERCIALI DEL SERVIZIO

I livelli specifici di qualità del servizio relativi ai fattori commerciali si riferiscono ai seguenti tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il cliente:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente.

Per esecuzione di lavori semplici si intende:

- per gli clienti 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 della società di distribuzione o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- per gli clienti allacciati alla rete di media pressione ed alimentati in bassa pressione e per i quali è prevista l'installazione di un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento, che sia di proprietà della società di distribuzione o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici si misura, in giorni lavorativi, dalla data di ricevimento della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al cliente.

Non si è tenuti 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.

Il livello di qualità è di 15 giorni lavorativi per gruppi di misura fino alla classe G 25, e di 20 giorni lavorativi per gruppi di misura fino dalla classe G 40

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 livello di qualità è di 15 giorni lavorativi per gruppi di misura fino alla classe G 25, e di 20 giorni lavorativi per gruppi di misura fino dalla classe G 40

Tempo di attivazione della fornitura

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.

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 e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati.

Il livello di qualità è di 5 giorni lavorativi per gruppi di misura fino alla classe G 25, e di 10 giorni lavorativi per gruppi di misura fino dalla classe G 40

Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente

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.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente, 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.

Il livello di qualità è di 5 giorni lavorativi per gruppi di misura fino alla classe G 25, e di 7 giorni lavorativi per gruppi di misura fino dalla classe G 40

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 lavorativi, intercorrente tra la data di pagamento da parte del cliente presso Consiagas 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. Consiagas, 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 livello di qualità è di 2 giorni lavorativi per tutti i gruppi di misura.

Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento con il cliente, Consiagas è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato nel rispetto della fascia massima di puntualità, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il cliente.

Il cliente assicura la propria disponibilità a ricevere il personale di Consiagas per tutta la fascia di puntualità concordata.

Il livello di qualità è di 3 ore per tutti i gruppi di misura.

Appuntamenti personalizzati

Consiagas è tenuta a fissare, qualora il cliente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle seguenti prestazioni:

- esecuzione lavori semplici
- attivazione fornitura
- disattivazione fornitura
- riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità

Al momento di fissare un appuntamento personalizzato di cui al comma precedente, Consiagas 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.

INDENNIZZI AUTOMATICI

Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto dei sei livelli specifici di qualità sotto elencati viene corrisposto al cliente interessato un indennizzo automatico per ciascuna delle seguenti tipologie di utenza:

- Clienti con gruppo di misura fino alla classe G 6 Euro 25,82
- Clienti con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25 Euro 51,64
- Clienti con gruppo di misura dalla classe G 40 Euro 103,29

Livelli specifici di qualità ad indennizzo automatico:

- 1) Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici.
- 2) Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici.
- 3) Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura.

- 4) Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente.
- 5) Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.
- 6) Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti e puntualità per appuntamenti personalizzati.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Non si è tenuti a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente punto 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 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;

Non si è tenuti a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il cliente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti per l'effettuazione della prestazione richiesta.

Qualora il cliente richieda un appuntamento personalizzato non si è tenuti a corrispondere al cliente medesimo gli indennizzi automatici per il caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione delle prestazioni. In questo caso l'indennizzo automatico verrà corrisposto per la mancata puntualità all'appuntamento personalizzato.

Qualora il cliente richieda che l'appuntamento personalizzato, sia fissato in data successiva di oltre 60 giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, non si è tenuti a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

Modalità di corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico

Gli indennizzi automatici, ove non esclusi, sono corrisposti al cliente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro 90 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione richiesta dal cliente, ovvero entro 90 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 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, l'indennizzo è dovuto:

- a. in misura pari al doppio degli importi previsti, 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, 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 mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas con deliberazione n. 47/00". In ogni caso la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito .

LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI COMMERCIALI DEL SERVIZIO

I livelli generali di qualità del servizio relativi ai fattori commerciali si riferiscono a loro volta ai seguenti tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il cliente:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione;
- 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 a reclami scritti o a richieste di informazione scritte;
- tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- grado di rispetto degli appuntamenti con il cliente;
- numero annuo di letture e autoletture per cliente.

Per esecuzione di lavori complessi si intende:

- la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento e/o delle condotte di proprietà della società di distribuzione o gestite da essa, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al cliente.

Non si è tenuti a predisporre e a comunicare al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi 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.

Il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a sei mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo può essere successivamente richiesto del cliente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

La percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori complessi, comunicati entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi deve essere pari all'85% dei casi.

Qualora entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi non venga comunicato al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi, si invia al cliente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della predisposizione del preventivo per conto di Consiagas, nonché i tempi previsti per la predisposizione del preventivo medesimo.

Tempo di esecuzione di lavori complessi

Il tempo di esecuzione di lavori complessi 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.

La percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi deve essere pari all'85% dei casi.

Qualora entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi non venga completato il lavoro richiesto, si invia al cliente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto di Consiagas per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

Tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione

Il tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data della richiesta di rettifica e la data di comunicazione al cliente dell'esito delle verifiche al riguardo effettuate da Consiagas, ovvero di invio al cliente della bolletta recante la rettifica di fatturazione. Consiagas, su richiesta del cliente, fornisce il calcolo dettagliato effettuato per la rettifica di fatturazione.

Nel caso in cui, in seguito alle verifiche effettuate, Consiagas comunichi al cliente l'avvenuta rettifica di fatturazione, anche in misura diversa da quella richiesta, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato entro 60 giorni solari dalla data di comunicazione al cliente del documento recante l'esito delle verifiche.

La percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione, comunicate entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi deve essere pari al 90% dei casi.

Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente

Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura e la data di comunicazione al cliente dell'esito della verifica.

Nei casi in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica del gruppo di misura, sia necessario l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, viene inviata al cliente una comunicazione, entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica ed i tempi previsti per la sua effettuazione.

Qualora la verifica conduca all'accertamento di errori superiori ai limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, viene registrato il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro il quale ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura.

La percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente, comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi deve essere pari al 90%.

Al momento della richiesta della verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, viene spedita al cliente una lettera nella quale lo si informa dei costi di tale verifica.

Se il cliente accetta tale preventivo viene effettuata la verifica inviando il contatore a banchi di prova autorizzati. Il cliente può assistere a tale prova.

Se le indicazioni dei complessi di misura risultano comprese entro i limiti di tolleranza stabiliti dal Servizio Metrico Nazionale ed indicati nella norma UNI CIG 7988 del Dicembre 1979, le spese della verifica sono a carico del cliente.

In caso contrario si provvede a sostituire o riparare gli apparecchi di misura ed a ricostruire i consumi del cliente interessato, massimo fino ai consumi di un anno, tenendo in considerazione la percentuale di errore determinata al momento della verifica ed anche i consumi storici dell'utenza.

Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente

Il tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura e la data di comunicazione al cliente dell'esito della verifica.

Nei casi in cui, ai fini della verifica della pressione di fornitura, sia necessaria l'installazione di apparecchi di registrazione, viene inviata al cliente una comunicazione, entro 10 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, nonché i tempi previsti per l'effettuazione della verifica stessa.

Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, si è tenuti a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro cui sono stati realizzati.

La percentuale minima di esiti di verifiche della pressione di fornitura su richiesta del cliente, comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi deve essere pari al 90% dei casi.

Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata di Consiagas al cliente, quale risultante dal protocollo di Consiagas o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, il cliente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati concernenti sia le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia l'esecuzione delle prestazioni medesime.

La percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi deve essere pari al 90%.

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, gestito dalla società di distribuzione, 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 per il pronto intervento.

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.

La percentuale minima di clienti con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, entro il tempo massimo di 60 minuti deve essere pari al 90%.

Grado di rispetto degli appuntamenti con il cliente

Il grado minimo di rispetto degli appuntamenti con il cliente si applica solo ai sopralluoghi effettuati ai fini dell'esecuzione della preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici e deve essere pari al 90% dei casi.

Numero annuo di letture e autoletture per cliente

Il numero annuo di letture e autoletture per cliente è, per ogni singolo cliente, la somma del numero di letture effettuate in un anno, comprese le autoletture comunicate dal cliente stesso.

La percentuale minima di clienti con numero annuo di letture e autoletture, non inferiore a 1 deve essere pari al 90% dei casi.

COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

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 o che ne richiedono la presenza e per i quali il cliente non ha richiesto un appuntamento personalizzato.

Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di esecuzione lavori semplici e complessi e di attivazione della fornitura, 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, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

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

Nel caso in cui il cliente richieda un appuntamento personalizzato, il tempo di esecuzione della prestazione non deve essere computato.

Nei casi in cui sia necessario l'invio del gruppo di misura presso laboratori specializzati, il tempo per l'effettuazione della verifica dello stesso su richiesta del cliente non comprende il tempo intercorrente tra la data di invio del gruppo di misura al laboratorio qualificato e la data di restituzione del gruppo di misura da parte del laboratorio stesso.

LIVELLI DI QUALITÀ RELATIVI ALLA SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Continuità e regolarità dell'erogazione

Ruguardo agli obblighi di servizio relativi alla continuità del servizio prescritti dalla normativa attualmente in vigore, Consiagas, chiede alle società di distribuzione di adottare tutte le soluzioni tecniche ed organizzative di seguito descritte per garantire la continuità del servizio di erogazione del gas:

- a) disponibilità di un servizio guasti funzionante 24 ore su 24;
- b) mantenere il valore della pressione di fornitura nella rete a bassa pressione, misurata a valle del contatore del cliente, da 15 millibar a 24 millibar;
- c) impiegare una rete di distribuzione prevalentemente di tipo magliato, che consente di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto;
- d) sottoporre annualmente a controllo almeno il 20% della rete a bassa pressione ed almeno il 30% di quella a media pressione;
- e) disporre di un sistema di telecontrollo che consente di monitorare con continuità, da un posto centrale presidiato costantemente, lo stato di gran parte della rete e di mantenere i parametri di esercizio entro valori prestabiliti;
- f) in caso di lavori sulla rete di distribuzione, attivare tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione, anche realizzando sistemi provvisori di tubazioni o utilizzando carri bombolai.

Cause di interruzione

Tuttavia, qualora per cause varie sia comunque necessario interrompere l'erogazione, le operazioni di sospensione del servizio verranno effettuate secondo gli standard previsti dalla normativa in vigore sia relativamente ai tempi di preavviso che alla durata delle interruzioni.

Le modalità con le quali dovranno essere effettuate, dalla società di distribuzione, le sospensioni sono le seguenti:

- viene sospeso, quando possibile, solo uno stabile per volta;
- il cliente viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari;
- nel caso di un condominio, vengono affissi cartelli che indicano la data della sospensione e la durata prevista;
- qualora in casi eccezionali, il numero degli clienti interessati dall'interruzione sia molto elevato, la comunicazione avviene mediante affissioni, avvisi stampa e/o radiotelevisivi, comunicazioni sonore;

- per ragioni di sicurezza, il cliente deve essere presente al momento della riattivazione del servizio. Nel caso in cui non possa essere presente, viene effettuato un collaudo in modo da garantirsi sulla chiusura dei rubinetti situati negli impianti interni.

Tempi di preavviso e durata delle interruzioni

Le interruzioni possono essere, a seconda delle cause che le provocano, con o senza preavviso.

Nel caso di interruzione con preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora di inizio dell'interruzione dell'erogazione del gas. Consiagas obbliga la società di

distribuzione ad indicare chiaramente tale ora nella comunicazione di preavviso a tutti i clienti finali coinvolti nell'interruzione.

In tali casi il tempo di preavviso al cliente finale dell'interruzione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di comunicazione al cliente finale dell'interruzione e la data di inizio dell'interruzione stessa come indicata nella comunicazione di preavviso.

Consiagas obbliga la società di distribuzione ad indicare nella comunicazione di preavviso ai clienti finali coinvolti nell'interruzione la data e l'ora di inizio nonché la durata presunta dell'interruzione medesima.

Il tempo di preavviso non può comunque essere inferiore a 3 giorni lavorativi, nel 70% dei casi.

La durata delle interruzioni programmate della fornitura per manutenzione delle reti e impianti nonché per nuove realizzazioni non può superare le 24 ore.

Nel caso di interruzione senza preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora in cui si è verificato l'evento che ha provocato l'interruzione o con l'ora della prima chiamata per interruzione della erogazione del gas da parte di un cliente finale coinvolto nell'interruzione.

La durata dell'interruzione è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione e la sua fine che coincide con l'ora di riattivazione dell'ultimo cliente finale coinvolto nell'interruzione e riattivato al primo tentativo di riattivazione. La percentuale minima di clienti finali con durata effettiva dell'interruzione non superiore alle 4 ore deve essere almeno pari al 70% dei casi.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

I cittadini possono chiamare il numero verde Consiagas per ricevere informazioni e per svolgere tutte pratiche.

In particolare telefonicamente è possibile:

Richiedere:

- l'allacciamento alle reti gas
- la posa del contatore
- la riapertura o la chiusura del contatore
- il collaudo dell'impianto interno gas
- la verifica del contatore
- la correzione delle bollette

Effettuare:

- la stipula del contratto di fornitura
- la disdetta o la voltura della fornitura
- le variazioni contrattuali: per utilizzo, unità immobiliari, ragione sociale, applicazione imposte ridotte (imposta di consumo e addizionale gas), ecc...

Presentare reclami

Avere informazioni su elementi essenziali dei servizi come:

- orari, tariffe, modalità di svolgimento delle pratiche, controlli letture e contatori, estratti conto, chiarimenti su bollette o sulla periodicità delle letture e sulla fatturazione, modalità di riduzione delle imposte, allacciamento stradale, spostamento contatore, contatori supplementari, regolamenti fornitura, carta dei servizi, diritto di accesso agli atti, autocertificazioni, imposte ecc...

Per pratiche di particolare complessità od urgenza complicate anche da una condizione svantaggiata del cliente quale ad esempio l'età o la difficoltà linguistica, e per le quali il rapporto telefonico appare, a giudizio dell'operatore, inadatto alla risoluzione della pratica stessa, può essere concordato un appuntamento personalizzato presso gli uffici aziendali.

I valori medi dei tempi di attesa al telefono sono i seguenti:

- tempo medio: 1 minuto;
- tempo massimo: 3,5 minuti.

Ogni eventuale cambiamento relativo al servizio in questione verrà tempestivamente reso noto attraverso gli strumenti di informazione ritenuti più idonei.

Facilitazioni per clienti in condizioni particolari

Sono utilizzate procedure particolari per gli clienti che si trovino in condizioni tali da richiedere maggiore attenzione, come persone anziane con difficoltà motorie o portatori di handicap, con la possibilità anche di fornire servizi a domicilio.

Fatturazione

Le modalità e la periodicità delle fatturazioni (per la maggioranza degli clienti cinque bollette all'anno) è fissata in base alla tipologia delle utenze allacciate e di scelte organizzative e funzionali per garantire il miglior servizio all'utenza.

In coerenza con questi criteri generali e per conseguire una significativa economicità riguardo al servizio di lettura dei contatori, Consiagas emette bollette di acconto tra una lettura effettiva e l'altra. I consumi di acconto vengono determinati sulla base dei consumi storici del cliente e tengono di conto, per quanto riguarda il servizio gas, dell'andamento climatico stagionale. In ogni caso, con la prima bolletta emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, viene effettuato il conguaglio ricalcolando i consumi dalla precedente lettura effettiva quale garanzia per il cliente in ordine all'applicazione corretta di eventuali variazioni tariffarie intervenute in concomitanza delle precedenti fatturazioni in acconto. Tale conguaglio è effettuato con il criterio del "pro die" (giorno per giorno). Il consumo avuto fra le due letture viene suddiviso per i giorni che sono intercorsi fra queste, ottenendo così un valore medio giornaliero. In base a quest'ultimo viene ricalcolato il consumo che corrisponde alla data in cui è stata emessa la fatturazione per acconto e, se ci sono delle discrepanze fra il nuovo calcolo e quello già effettuato, queste vengono compensate (con accredito o con addebito) nella stessa bolletta.

Consiagas, inoltre, rileva i consumi sia con lettura diretta sia inviando cartoline per l'autolettura dei contatori da effettuare direttamente da parte del cliente.

Le grandi utenze industriali e quelle con consumi superiori a 5.000 mc/anno, vengono fatturate ogni mese in base ad una lettura effettiva del contatore.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione in seguito specificati.

Nel caso di errori nella fatturazione Consiagas si attiverà per le dovute correzioni e/o rimborsi nel rispetto degli standard di qualità precedentemente descritti.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Per il saldo delle bollette sono disponibili le seguenti modalità:

- Presso una serie di Istituti bancari convenzionati senza addebito di commissioni;
- Presso altri Istituti con addebito di commissione;

- Presso tutti gli uffici postali con addebito delle spese normalmente previste per i bollettini di conto corrente postale;
- Mediante domiciliazione bancaria o postale con addebito automatico delle fatture sul proprio conto corrente.

Ogni eventuale cambiamento relativo alle modalità in questione verrà tempestivamente reso noto attraverso gli strumenti di informazione ritenuti più idonei.

Morosità

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio; di tale evenienza il cliente è preavvisato con un messaggio in bolletta riguardante eventuali fatture non saldate, con l'invio di un sollecito di pagamento ed, in seguito, solo per le utenze condominiali, con una comunicazione scritta recapitata direttamente ai singoli condomini. Per le altre tipologie di utenza, successivamente al sollecito, il cliente riceverà la visita di un esattore al quale sarà possibile pagare gli arretrati.

Nel caso in cui non venga saldato il debito, l'esattore provvede alla chiusura del contatore.

Per i clienti che hanno già in corso rateizzazioni o piani di rientro, al mancato pagamento della rata concordata, l'esattore provvederà alla chiusura senza ulteriori avvisi.

Per evitare la sospensione della fornitura o per ottenere la riattivazione della stessa, a distacco avvenuto, il cliente dovrà mettersi in contatto con Consiagas per concordare il pagamento degli arretrati. Se il cliente procederà al pagamento prima che trascorrano 20 giorni dalla sospensione del servizio, non sosterrà le spese per la riattivazione della fornitura (stipula nuovo contratto).

In caso di distacco della fornitura per morosità, risultata in seguito saldata, non verrà addebitata alcuna spesa per la riattivazione della fornitura.

INFORMAZIONE

All'atto della richiesta di una nuova fornitura viene consegnata al richiedente la presente Carta.

Inoltre per garantire al cliente una costante informazione su tutte le procedure e le iniziative di Consiagas che possono interessarlo, vengono utilizzati, oltre al Call Center, i seguenti strumenti:

a) il sito www.consigas.it;

b) materiale informativo:

al momento della stipula del contratto, oltre alla presente carta, viene consegnato il Regolamento per la fornitura del gas nel quale vengono stabilite le norme che regolano il rapporto tra il cliente e Consiagas. Sono inoltre realizzati specifici materiali informativi riguardanti le iniziative e le novità che di volta in volta verranno promosse.

c) periodico "Il Punto del Consiag":

il periodico è inviato a tutti gli clienti e contiene informazioni varie inerenti il servizio (sicurezza, risparmio, tariffe, contributi in vigore, consigli sul corretto utilizzo degli impianti, notizie su estensioni rete e miglioramento del servizio, ecc.).

d) comunicazioni radiofoniche, televisive e a mezzo quotidiani locali;

e) campagne promozionali, informative, di sensibilizzazione.

Viene comunque assicurato l'accesso agli atti aziendali a chiunque vi abbia un interesse personale e concreto per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti che attengono a diritti soggettivi, interessi legittimi ed interessi pubblici o diffusi.

Violazione dei Principi della Carta

Fuori dai casi previsti per gli indennizzi automatici, le violazioni ai principi contenuti nella presente Carta devono essere denunciate, entro 60 giorni dalla scadenza del termine garantito, a Consiagas.

Al momento della presentazione del reclamo (verbale o scritto), il cliente, qualificandosi, deve fornire tutti i dati e le informazioni in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché Consiagas possa provvedere ad una ricostruzione dell'accaduto.

Entro 20 giorni lavorativi, decorrenti dalla data della presentazione del reclamo, Consiagas riferisce al cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

In caso di controversia svolge le funzioni di garante della clientela la Commissione mista conciliativa a cui il cliente può rivolgersi indirizzando la propria richiesta a Consiagas.

Per ogni controversia tra il Consiagas e il cliente è competente il Foro di residenza del cliente.

Valutazione del grado di soddisfazione del cliente

Per essere aggiornata sui giudizi degli clienti riguardo alla qualità del servizio reso, Consiagas effettua rilevazioni campionarie con cadenza almeno annuale mediante gli strumenti più idonei ed attuali della Customer Satisfaction.

Sulla base dei risultati sintetici e analitici di queste rilevazioni e delle loro comparazioni con analoghe indagini effettuate in periodi precedenti, vengono definiti progetti di miglioramento del servizio.

Il conseguimento degli obiettivi previsti da tali progetti viene verificato attraverso la rilevazione di opportuni indicatori.

In alcuni casi specifici si effettuano sondaggi di opinioni o rilevazioni mirate a particolari segmenti di clientela interessando un campione significativo o la totalità degli clienti appartenenti a quel segmento.

Le azioni di miglioramento del servizio vengono effettuate anche sulla base dell'analisi delle cause dei reclami dei clienti.

Entro il 30 giugno di ogni anno Consiagas, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione o attraverso il periodico aziendale, informerà i clienti dei livelli specifici e generali di qualità, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici. In tale occasione, verrà data informazione del grado di rispetto dei livelli specifici con riferimento all'anno precedente, degli orari di apertura degli sportelli telefonici e dei tempi di attesa.

Validità della carta

La presente Carta del Servizio è soggetta a revisione. I clienti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi elencati precedentemente.

Standard di qualità soggetti ad indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto dei 6 livelli specifici di qualità sotto elencati Consiagas corrisponde al cliente interessato un indennizzo automatico per ciascuna delle seguenti tipologia di utenza:

- Clienti con gruppo di misura fino alla classe G 6 Euro 25,82
- Clienti con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25 Euro 51,64
- Clienti con gruppo di misura dalla classe G 40 Euro 103,29

Livelli specifici di qualità ad indennizzo automatico:

- 1) Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici: fino G 25 15 gg lavorativi, da G 40 20 gg lavorativi.
- 2) Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici: fino G 25 15 gg lavorativi, da G 40 20 gg lavorativi.
- 3) Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura: fino G 25 5 gg lavorativi, da G 40 10 gg lavorativi.
- 4) Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente: fino G 25 5 gg lavorativi, da G 40 7 gg lavorativi.
- 5) Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità: 2 gg lavorativi per tutte le tipologie
- 6) Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti e puntualità per appuntamenti personalizzati: 3 ore per tutte le tipologie.