



Carta del servizio gas



Rev. 22 del 30/06/2013 - (conforme alle Delibere emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas in vigore)



G.E.I. Gestione Energetica Impianti S.p.A.
Sede legale e ufficio rapporti con gli Utenti
Via S.Chiera, 9 - 26013 CREMA (CR)
Tel. 0373 893513 (5 linee r.a.) - Fax 0373 86931



Organizzazione con sistema
di gestione Qualità
certificato UNI EN ISO 9001:2008
Certificato n.358



COMUNI SERVITI: vedi allegato 1
EMERGENZA GAS: vedi allegato 2

Indice

1. Cos'è la Carta del Servizio gas	4
2. Principi fondamentali del sistema	5
3. Qualità del servizio	6
3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente	6
3.2 Accessibilità al servizio	12
3.3 Gestione del rapporto con l'Utente	16
3.4 Sicurezza del servizio	19
4. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità	22
5. Informazioni e consulenza all'Utente	22
6. Tutela degli Utenti	22
7. Valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti	22
8. Servizi post contatore-assicurazione	23
9. Rimborso forfetario per il mancato rispetto degli standard	24
Il vocabolario del gas	26
Norme per l'uso del gas naturale	27
Allegato 1: comuni serviti	28
Allegato 2: emergenza gas	31

Carta del servizio standard

Rev. 22 del 30/06/2013 - (conforme alle Delibere emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas in vigore)

1. Cos'è la Carta del Servizio gas

La qualità del “servizio gas”, qui di seguito intesa come “servizio di distribuzione gas”, è da sempre l’obiettivo principale della nostra Società, che ha dedicato a questo fine le risorse messe a disposizione dall’evoluzione tecnologica e tutta l’esperienza e le professionalità maturate dalla propria struttura operativa.



Oggi però la qualità del servizio gas ha superato il limite della sola efficienza tecnica per raggiungere il massimo livello d’efficacia adeguando tutto il sistema produttivo alle richieste e alle reali esigenze degli Utenti.

Questa Carta del Servizio gas è la base di un nuovo rapporto tra la nostra Società e i suoi Utenti. Un patto pubblico di garanzia del quale gli Utenti stessi sono invitati a controllare il rispetto e a suggerire ogni possibile miglioramento.

Le opinioni e le aspettative degli Utenti verranno raccolte dalla nostra Società con appositi sondaggi e con l’analisi di tutte le segnalazioni e i suggerimenti ricevuti. Grazie a questa preziosa collaborazione il servizio gas potrà essere sempre più comodo, sicuro ed efficace.

La Carta del Servizio gas, in vigore dal 1° gennaio 1996, è stata e continuerà ad essere costantemente aggiornata in sintonia con le variazioni degli standard di fornitura: gli aggiornamenti verranno messi a disposizione degli Utenti.

Gli standard di fornitura indicati nella Carta del Servizio gas sono validi in condizioni normali d’esercizio e sulla base della possibilità d’intervento dell’Azienda. Il vincolo del rispetto degli standard di fornitura del servizio non potrà essere richiamato in caso d’eventi naturali eccezionali, di scioperi del personale aziendale o di ditte incaricate dall’azienda, d’atti e provvedimenti dell’Autorità pubblica o d’interruzioni e limitazioni del servizio causate da terzi.

La G.E.I. S.p.A., che opera nel settore della distribuzione gas da oltre 50 anni, ha come scopo quello di progettare, costruire e gestire impianti di distribuzione cittadina di gas naturale.

I dati essenziali dell’azienda, riferiti al 31 dicembre 2012 sono:

Comuni serviti con rete gas.....	95
Lunghezza delle reti di distribuzione (Km).....	2.460
Utenti.....	149.884

2. Principi fondamentali del sistema

L'azienda gestisce il servizio di distribuzione gas nel rispetto dei principi fondamentali di qualità di seguito indicati. Si richiede la collaborazione degli Utenti nel segnalare tempestivamente all'azienda eventuali inadempienze.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'azienda garantisce ai suoi Utenti parità di trattamento nell'ambito d'aree e categorie di Utenti omogenee.

Continuità e sicurezza

L'azienda garantisce alle utenze un servizio continuo, sicuro e regolare e riduce al minimo la durata delle interruzioni per guasti o manutenzione straordinaria degli impianti.

Partecipazione

Gli Utenti possono richiedere all'azienda le informazioni che li riguardano, avanzare proposte e suggerimenti, inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il gestore garantisce l'identificazione del proprio personale mediante un tesserino di riconoscimento.

Cortesia

L'azienda s'impegna affinché i rapporti con gli Utenti siano improntati alla massima cortesia.

Efficienza

L'efficienza del servizio è l'obiettivo principale dell'azienda che s'impegna al suo progressivo e continuo miglioramento, con l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'azienda farà in modo che tutti i messaggi rivolti agli Utenti siano di facile comprensione.

Condizioni principali di fornitura

Le principali norme di fornitura sono riportate nelle ultime pagine della Carta del Servizio gas e ne costituiscono il necessario completamento.

Trattamento dei dati personali

I dati personali dei clienti, a loro tutela, verranno trattati nel rispetto del Decreto Legislativo 196/03 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni.

Caratteristiche del gas distribuito

Il gas naturale trasportato dalla Snam Rete Gas attraverso i metanodotti della rete nazionale e regionale, viene opportunamente odorizzato per renderlo subito percettibile e consentire all'Utente d'intervenire.

- Potere Calorifico Superiore (P.C.S.)9.200 kcal/Std³ pari a 10,7 kW/Std³
 - Tolleranza variazioni del P.C.S. ± 5%
 - Pressione del gas in rete da un minimo di 0,012 bar, pari a 120 mm H₂O,

ad un massimo di 0,025 bar, pari a 250 mm H₂O.
-

3. Qualità del servizio

Gli standard, qui di seguito descritti, definiscono le modalità qualitative e quantitative di fornitura del servizio.

Si suddividono in:

-> standard generali, e quindi riferibili al complesso delle prestazioni rese dall'azienda;

-> standard specifici, e quindi riferibili alla singola prestazione.

L'inosservanza da parte dell'azienda di alcuni standard specifici, nei tempi e nei modi previsti dalla Delibera AEEG 120/08 e dalla convenzione in essere con i Comuni, comporta un risarcimento all'Utente, nella misura e con le modalità riportate al punto 9.

Il presente Art. 3 non si applica:

- a) nei comuni nei quali sia in corso il periodo di avviamento o di subentro del servizio di distribuzione, limitatamente a tale periodo
- b) ai lavori che richiedano l'estensione e/o il potenziamento della rete.

3.1. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente

3.1.1. Preventivi per l'esecuzione dei lavori (standard specifico)

Descrizione

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di preventivo del richiedente, completa dei sotto elencati dati, e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente:

- a) ubicazione del o dei punti di riconsegna del gas;
- b) dati identificativi del cliente finale associato a tali punti nel solo caso in cui il preventivo venga richiesto dal cliente finale o da un venditore per conto del cliente finale;
- c) potenzialità totale prevista degli apparecchi da installare;
- d) categoria d'uso del gas;
- e) per punti di riconsegna con prelievi annui superiori a 200.000 metri cubi standard, impegno giornaliero, espresso in metri cubi standard/giorno, e prelievo annuo previsto.

Indicatore livello di qualità

15 giorni lavorativi per lavori semplici (*)

40 giorni lavorativi per lavori complessi (*)

(*) indicatore soggetto a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per responsabilità dell'esercente del servizio gas.

Modalità di svolgimento

Il preventivo per l'esecuzione di lavori viene predisposto dall'impresa distributrice e comunicato al richiedente per ogni richiesta di lavori indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto dall'impresa distributrice. Il preventivo contiene:

- a) il codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 53, comma 53.2, lettera a) della Delibera AEEG n. 120/08;
- b) la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di preventivo del richiedente;
- c) la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente;
- d) la tipologia di utenza;
- e) il tempo massimo di esecuzione dei lavori per i quali è stato richiesto il preventivo (livello specifico per l'esecuzione dei lavori semplici o livello generale per l'esecuzione dei lavori complessi);

Carta del servizio standard

Rev. 22 del 30/06/2013 - (conforme alle Delibere emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas in vigore)

- f) limitatamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici, la quantificazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del livello specifico relativo al tempo massimo di esecuzione di lavori semplici.
- g) i 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 forfetario, 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;
- h) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- i) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente finale deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore;
- j) la stima, ove disponibile, dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- k) le motivazioni dell'eventuale rifiuto dell'impresa distributrice all'accesso alla rete di distribuzione, nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti, in alternativa alle lettere da e) a j)
- l) la durata di validità del preventivo, che non può essere inferiore a tre mesi

L'impresa distributrice è tenuta a predisporre ed a comunicare al richiedente il preventivo per l'esecuzione di lavori anche nel caso in cui il punto di riconsegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte. In caso l'impresa distributrice ha facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del richiedente di accesso alla rete di distribuzione, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro. Nel caso in cui sia possibile realizzare i lavori richiesti, l'impresa distributrice evidenzia nel preventivo in modo separato i costi per l'estensione e/o i potenziamenti della rete e i costi per l'esecuzione dell'impianto di derivazione di utenza. Le prestazioni di cui al presente comma sono escluse dal rispetto degli altri obblighi previsti dalla Sezione III della Delibera AEEG 120/08. Qualora il preventivo per l'esecuzione di lavori sia richiesto dal richiedente per un cliente finale, alimentato o da alimentare con gas naturale in alta o media pressione, l'impresa distributrice è tenuta a predisporre il preventivo anche in caso di potenziamento e/o estensione della rete e tenuto conto della pressione minima richiesta dal cliente finale. Per la suddetta tipologia di cliente finale, il preventivo contiene anche il valore di pressione minima di fornitura. L'impresa distributrice ha l'obbligo di garantire il mantenimento nel tempo del valore di pressione minima di fornitura, concordata con il richiedente al momento dell'accettazione del preventivo da parte di quest'ultimo, anche tramite la revisione dei programmi di estensione e/o potenziamento della rete di distribuzione.

Indennizzi automatici

Se il preventivo per l'esecuzione dei lavori viene inviato oltre il tempo massimo previsto dagli indicatori di qualità, l'esercente del servizio gas corrisponde obbligatoriamente un indennizzo pari a:

- > Euro 30,00 ad Utenti con contatore sino alla classe G6;
- > Euro 60,00 ad Utenti con contatore dalla classe G10 alla classe G25;
- > Euro 120,00 ad Utenti con contatore superiore o uguale alla classe G40.

I valori di cui sopra vengono:

- raddoppiati se il preventivo viene inviato oltre il doppio del tempo standard ma entro il triplo del suddetto tempo;
- triplicati se il preventivo viene inviato oltre il triplo del tempo standard;

L'azienda non è tenuta a corrispondere l'indennizzo qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti alla stessa per l'effettuazione della prestazione richiesta e se il ritardo è dovuto a:

- 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 autorizzativi;

Carta del servizio standard

Rev. 22 del 30/06/2013 - (conforme alle Delibere emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas in vigore)

- b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice 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;

3.1.2 Esecuzione di lavori semplici (standard specifico) e complessi (standard generale)

Descrizione

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.

Indicatore livello di qualità

10 giorni lavorativi per lavori semplici con contatore sino alla classe G25 (*)

15 giorni lavorativi per lavori semplici con contatore superiore o uguale alla classe G40 (*)

60 giorni lavorativi per lavori complessi

(*) indicatore soggetto a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per responsabilità dell'esercente del servizio gas.

Ambito di applicazione/ Definizione

a) "esecuzione di lavori complessi" è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici; è altresì la realizzazione o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali;

b) "esecuzione di lavori semplici" è:

(i) per i clienti finali allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

(ii) per i clienti finali allacciati o da allacciare alla rete di alta o media pressione ed alimentati in bassa pressione, nel caso di singoli clienti finali o di più clienti finali allacciati o da allacciare mediante un'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;

Indennizzi automatici

Se il completamento dei soli lavori semplici viene effettuato oltre il tempo massimo previsto dagli indicatori di qualità, l'esercente del servizio gas corrisponde obbligatoriamente un indennizzo pari a:

-> Euro 30,00 ad Utenti con contatore sino alla classe G6;

-> Euro 60,00 ad Utenti con contatore dalla classe G10 alla classe G25;

-> Euro 120,00 ad Utenti con contatore superiore o uguale alla classe G40.

I valori di cui sopra vengono:

- raddoppiati se il completamento dei lavori viene effettuato oltre il doppio del tempo standard ma entro il triplo del suddetto tempo;
- triplicati se il completamento dei lavori viene effettuato oltre il triplo del tempo standard previsto;

L'azienda non è tenuta a corrispondere l'indennizzo qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti alla stessa per l'effettuazione della prestazione richiesta e se il ritardo è dovuto a:

- 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 autorizzativi;
- b). cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice 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.

Nel caso dei lavori complessi, qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi l'impresa distributrice non completi il lavoro richiesto, l'impresa distributrice medesima invia al richiedente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto dell'impresa distributrice per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

3.1.3. Attivazione della fornitura (standard specifico)

Descrizione

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di attivazione della fornitura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di attivazione della fornitura.

Nel caso di riattivazione della fornitura a seguito di una sospensione conseguente ad un intervento nel corso del quale sia stata riscontrata una situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità a valle del punto di riconsegna, il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della documentazione attestante l'avvenuta messa a norma dell'impianto del cliente finale e la data di attivazione della fornitura. A tale tipologia di attivazione si applica il livello specifico di qualità previsto per il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.

Indicatore del livello di qualità

10 giorni lavorativi con contatore sino alla classe G25 (*)

15 giorni lavorativi con contatore superiore o uguale alla classe G40 (*)

(*) indicatore soggetto a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per responsabilità dell' esercente del servizio gas.

Ambito di applicazione/Definizione

L'attivazione della fornitura, è l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, 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 del gruppo di misura o sua sostituzione con gruppo di misura che non comporti modifica dell'impianto di derivazione di utenza;

Indennizzi automatici

Se l'attivazione della fornitura avviene oltre il tempo massimo previsto dagli indicatori di qualità, l' esercente del servizio gas corrisponde obbligatoriamente un indennizzo pari a:

- > Euro 30,00 ad Utenti con contatore sino alla classe G6;
- > Euro 60,00 ad Utenti con contatore dalla classe G10 alla classe G25;
- > Euro 120,00 ad Utenti con contatore superiore o uguale alla classe G40.

I valori di cui sopra vengono:

- raddoppiati se l'attivazione della fornitura avviene oltre il doppio del tempo standard ma entro il triplo del suddetto tempo;
- triplicati se l'attivazione della fornitura avviene oltre il triplo del tempo standard;

L'azienda non è tenuta a corrispondere l'indennizzo qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti alla stessa per l'effettuazione della prestazione richiesta e se il ritardo è dovuto a:

Carta del servizio standard

Rev. 22 del 30/06/2013 - (conforme alle Delibere emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas in vigore)

- 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 autorizzativi;
- b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice 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;

3.1.4. Disattivazione della fornitura (standard specifico)

Descrizione

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di disattivazione della fornitura inviata dal venditore, per conto del cliente finale che richiede la disattivazione, e la data di disattivazione della fornitura stessa.

Indicatore livello di qualità

5 giorni lavorativi con contatore sino alla classe G25 (*)

7 giorni lavorativi con contatore superiore o uguale alla classe G40 (*)

(*) indicatore soggetto a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per responsabilità dell' esercente del servizio gas.

Ambiti di applicazione/Definizione

La disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale è la sospensione dell'alimentazione del punto di riconsegna a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente finale con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;

Indennizzi automatici

Se la disattivazione della fornitura avviene oltre il tempo massimo previsto dagli indicatori di qualità, l' esercente del servizio gas corrisponde obbligatoriamente un indennizzo pari a:

- > Euro 30,00 ad Utenti con contatore sino alla classe G6;
- > Euro 60,00 ad Utenti con contatore dalla classe G10 alla classe G25;
- > Euro 120,00 ad Utenti con contatore superiore o uguale alla classe G40.

I valori di cui sopra vengono:

- raddoppiati se la disattivazione della fornitura avviene oltre il doppio del tempo standard ma entro il triplo del suddetto tempo;
- triplicati se la disattivazione della fornitura avviene oltre il triplo del tempo standard previsto;

L'azienda non è tenuta a corrispondere l'indennizzo qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti alla stessa per l'effettuazione della prestazione richiesta e se il ritardo è dovuto a:

- 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 autorizzativi;
- a) cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice 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;

3.1.5 Riattivazione della fornitura interrotta per morosità (standard specifico)

Descrizione

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di riattivazione della fornitura del venditore e la data di riattivazione della fornitura.

Indicatore livello di qualità

2 giorni feriali (*)

(*) indicatore soggetto a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per responsabilità dell'esercente del servizio gas.

Ambiti di applicazione/Definizione

La riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il ripristino dell'alimentazione del punto di riconsegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall'impresa distributrice nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;

Indennizzi automatici

Se la riattivazione della fornitura avviene oltre il tempo massimo previsto dagli indicatori di qualità, l'esercente del servizio gas corrisponde obbligatoriamente un indennizzo pari a:

- > Euro 30,00 ad Utenti con contatore sino alla classe G6;
- > Euro 60,00 ad Utenti con contatore dalla classe G10 alla classe G25;
- > Euro 120,00 ad Utenti con contatore superiore o uguale alla classe G40.

I valori di cui sopra vengono:

- raddoppiati se la riattivazione della fornitura avviene oltre il doppio del tempo standard ma entro il triplo del suddetto tempo;
- triplicati se la riattivazione della fornitura avviene oltre il triplo del tempo standard previsto;

L'azienda non è tenuta a corrispondere l'indennizzo qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti alla stessa per l'effettuazione della prestazione richiesta e se il ritardo è dovuto a:

- 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 autorizzativi;
- b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice 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;

3.2. Accessibilità al servizio

3.2.1. Svolgimento delle pratiche agli sportelli

Presso gli sportelli dell'azienda, riportati in allegato 1, è possibile acquisire tutte le informazioni concernenti il servizio di distribuzione gas e svolgere tutte le pratiche connesse a detto servizio.

3.2.2. Svolgimento delle pratiche per telefono, fax, posta o Pec C(cdrd.gei@pec.gruppoenergei.it)

Oltre che qualsiasi informazione, gli Utenti possono richiedere per telefono, per fax o per posta a tutti gli sportelli dell'Azienda lo svolgimento delle seguenti pratiche:

-> presentazione dei reclami e/o richieste di informazione

Nel caso non abbiano già stipulato un contratto con un venditore di gas:

-> richieste di sopralluogo per preventivi, per nuovi impianti e/o modifiche

3.2.3 Tempo di attesa agli sportelli

Il tempo medio di attesa presso tutti gli sportelli è inferiore a 10 minuti per qualsiasi tipo di pratica da svolgere.

3.2.4 Pagamento fatture per lavori

I pagamenti delle fatture lavori e delle altre prestazioni effettuate dalla società di distribuzione possono avvenire a mezzo:

a. Bonifico su c/c Azienda;

b. Presso lo sportello locale.

3.2.5 Adeguamento del servizio alle condizioni fisiche dell'Utente

Qualora i richiedenti la prestazione (preventivi ed altro) siano persone anziane o portatori di handicap fisici con gravi difficoltà di spostamento, le pratiche possono svolgersi presso il loro domicilio dietro semplice richiesta telefonica.

3.2.6 Risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazione scritte (standard generale)

Descrizione

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è per l'impresa distributrice il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di distribuzione da parte del richiedente e la data di messa a disposizione al richiedente della risposta motivata.

Indicatore livello di qualità

20 giorni lavorativi.

Ambito di applicazione/Definizione

Il reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l'impresa distributrice ed il richiedente;

La richiesta di informazioni scritta è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all'impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio gas ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito;

Modalità di svolgimento

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata dall'impresa distributrice per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. La risposta motivata contiene l'indicazione delle eventuali cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall'impresa distributrice.

3.2.7 Tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore (standard specifico)

Descrizione

Il tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di dati tecnici inoltrata dal venditore all'impresa distributrice e la data di messa a disposizione al venditore dei dati tecnici richiesti. La richiesta del venditore deve essere conforme a quanto previsto dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale e può riguardare tanto l'acquisizione di dati tecnici in possesso dell'impresa distributrice quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dall'impresa distributrice al venditore.

Indicatore livello di qualità

10 giorni lavorativi in caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura; (*)

15 giorni lavorativi in caso di altri dati tecnici. (*)

(*) indicatore soggetto a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per responsabilità dell' esercente del servizio gas.

Ambito di applicazione/Definizione

I dati tecnici sono le informazioni e/o i dati in possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Indennizzi automatici

Se la fornitura dei dati tecnici al venditore avviene oltre il tempo massimo previsto dagli indicatori di qualità, l' esercente del servizio gas corrisponde obbligatoriamente al venditore un indennizzo pari a:

-> Euro 20,00

I valori di cui sopra vengono:

- raddoppiati se la fornitura dei dati tecnici al venditore avviene oltre il doppio del tempo standard ma entro il triplo del suddetto tempo;
- triplicati se la fornitura dei dati tecnici al venditore avviene oltre il triplo del tempo standard previsto;

3.2.8 Tempo di raccolta della misura (standard specifico)

Descrizione

Il tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione di un tentativo di raccolta della misura del gas in relazione ad un punto di riconsegna con misuratore accessibile e la data di effettuazione del tentativo di raccolta successivo in relazione al medesimo punto, nel rispetto del periodo di intercorrenza massima e del periodo di intercorrenza minima.

Indicatore livello di qualità

a) per i punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno: 1 tentativo di raccolta nell'anno civile con intercorrenza massima di 13 mesi e minima di 6 mesi, fra due tentativi consecutivi; (*)

b) per i punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno: 2 nell'anno civile con intercorrenza massima di 7 mesi e minima di 3 mesi fra due tentativi consecutivi; (*)

Carta del servizio standard

Rev. 22 del 30/06/2013 - (conforme alle Delibere emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas in vigore)

c) per i punti di riconsegna con consumi superiori a 5000 Smc/anno, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili: mensile con intercorrenza minima di 25 e massima di 35 giorni fra due tentativi consecutivi. (*)

(*) indicatore soggetto a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per responsabilità dell' esercente del servizio gas.

Ambito di applicazione/Definizione

Il misuratore accessibile è il misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica.

Indennizzi automatici

Se la raccolta della misura avviene al di fuori dei tempi previsti dagli indicatori di qualità, l' esercente del servizio gas corrisponde obbligatoriamente al venditore un indennizzo pari a:

-> Euro 30,00

Il valore di cui sopra viene:

- elevato ad Euro 45,00 se la raccolta della misura avviene entro 60 giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto;
- elevato ad Euro 60,00 se la raccolta della misura avviene entro 90 giorni decorrenti dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto;

3.2.9 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con cliente finale (standard specifico)

Descrizione/Ambito di applicazione

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. La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente di cui all'art. 44 della Delibera 120/08 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'articolo 45 della stessa Delibera) non può superare le due ore.

Modalità di svolgimento

Al momento di concordare un appuntamento con il cliente, il distributore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il cliente. Il distributore comunica altresì al cliente finale che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto l'indennizzo automatico di cui in seguito e dà indicazione della stima del tempo necessario per l'effettuazione della prestazione richiesta.

Il cliente assicura la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere il distributore per tutta la fascia di puntualità concordata con il distributore medesimo.

Indicatore livello di qualità

2 ore (*)

(*) indicatore soggetto a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per responsabilità dell' esercente del servizio gas.

Indennizzi automatici

Se l'appuntamento avviene oltre il tempo massimo previsto dagli indicatori di qualità, l' esercente del servizio gas corrisponde obbligatoriamente un indennizzo pari a:

- > Euro 30,00 ad Utenti con contatore sino alla classe G6;
- > Euro 60,00 ad Utenti con contatore dalla classe G10 alla classe G25;
- > Euro 120,00 ad Utenti con contatore superiore o uguale alla classe G40.

L'azienda non è tenuta a corrispondere l'indennizzo qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti alla stessa per l'effettuazione della prestazione richiesta e se il ritardo è dovuto a:

- 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 autorizzativi;
- b). cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice 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;

3.2.10 Appuntamenti posticipati

Descrizione

Il distributore è tenuto a fissare, qualora il cliente lo richieda, un appuntamento posticipato, ovvero fissato su richiesta del cliente in data successiva a quella proposta dal distributore.

Ambito di applicazione

Il distributore è tenuto a fissare l'appuntamento posticipato per l'effettuazione di un sopralluogo ai fini della redazione di un preventivo per l'esecuzione di lavori e per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione di lavori semplici, di attivazione della fornitura, di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale e messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal Venditore.

Indennizzi automatici

Se, una volta posticipato, l'appuntamento avviene oltre il tempo massimo previsto dagli indicatori di qualità, depurato dal tempo di posticipazione, l'esercente del servizio gas corrisponde obbligatoriamente un indennizzo pari a:

- > Euro 30,00 ad Utenti con contatore sino alla classe G6;
- > Euro 60,00 ad Utenti con contatore dalla classe G10 alla classe G25;
- > Euro 120,00 ad Utenti con contatore superiore o uguale alla classe G40.

L'azienda non è tenuta a corrispondere l'indennizzo qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti alla stessa per l'effettuazione della prestazione richiesta e se il ritardo è dovuto a:

- 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 autorizzativi;
- b). cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice 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;

L'azienda non è inoltre tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico per mancato rispetto degli standard specifici di tempestività qualora il cliente finale chiede che venga fissato l'appuntamento in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione

3.3 Gestione del rapporto con l'Utente

3.3.1 (***) Verifica del gruppo di misura (standard generale)



Descrizione

Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di messa a disposizione al venditore del resoconto della verifica.

Indicatore livello di qualità

10 giorni lavorativi.

Ambito di applicazione/Definizione

La verifica del gruppo di misura è l'accertamento del corretto funzionamento del contatore di gas con

riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente emanata dall'UNI.

Modalità di svolgimento

L'impresa distributrice è tenuta a fissare con il cliente finale l'appuntamento per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura sia presso il cliente finale che nel caso di invio ad un laboratorio qualificato; l'impresa distributrice, nei casi di impossibilità ad effettuare la verifica del gruppo di misura presso il cliente finale, riporta nel resoconto di verifica le cause della effettuazione della verifica presso un laboratorio qualificato. Qualora l'impresa distributrice abbia ricevuto la richiesta di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale da parte del venditore, ma non abbia ancora ricevuto la relativa conferma, non può procedere alla sostituzione del gruppo di misura prima di aver provveduto a dar seguito all'eventuale conferma di richiesta della verifica del gruppo di misura.

Verifica contatori presso laboratorio esterno

Nei casi in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica del gruppo di misura, l'impresa distributrice decida l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, la stessa invia al venditore una comunicazione, entro dieci 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 per conto dell'impresa distributrice ed i tempi previsti per la sua effettuazione.

Al momento della sostituzione del gruppo di misura per l'invio dello stesso ad un laboratorio qualificato, anche nel caso in cui sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale, l'impresa distributrice è tenuta a fornire al cliente finale tutte le informazioni inerenti al laboratorio prescelto

(***) La normativa in materia è particolarmente complessa; oltre a quanto qui esposto, la nostra Azienda procede secondo quanto previsto all'art. 41 Del. 120/08 AEEG

3.3.2 (***) Sostituzione del contatore (standard generale)

Descrizione

Il tempo di sostituzione del gruppo di misura è pari al tempo che intercorre tra la data di invio da parte dell'impresa distributrice al venditore del resoconto della verifica e la data di sostituzione del gruppo di misura.

Indicatore livello di qualità

10 giorni lavorativi

Ambito di applicazione/Definizione

Qualora la verifica del gruppo di misura venga effettuata presso il cliente finale e conduca all'accertamento di errori superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente, l'impresa distributrice sostituisce il gruppo di misura senza addebitare alcun importo al venditore né per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura né per la sua sostituzione.

Modalità di svolgimento

All'atto della sostituzione l'impresa distributrice redige un verbale delle operazioni di sostituzione del gruppo di misura, nel quale siano riportati:

- (i) la data di sostituzione;
 - (ii) il nominativo del cliente finale ed il punto di riconsegna (PDR) interessati dalla sostituzione;
 - (iii) la classe, il numero di matricola, l'anno di fabbricazione e la lettura finale del gruppo di misura rimosso;
 - (iv) la classe, il numero di matricola, l'anno di fabbricazione e la lettura iniziale del gruppo di misura installato a seguito della sostituzione;
 - (v) l'eventuale presenza del cliente finale o di persona da esso delegata alla sostituzione del gruppo di misura;
- b) registra il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro il quale ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura a partire dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica, attribuendo valore zero a tale tempo nei casi in cui ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura entro e non oltre la data di invio del resoconto della verifica al venditore;
- c) provvede a rendere edotto il cliente finale sulle attività in corso, sottoponendo anche alla sua firma il verbale redatto.

(***) La normativa in materia è particolarmente complessa; oltre a quanto qui esposto, la nostra Azienda procede secondo quanto previsto all'art. 41 Del. 120/08 AEEG

3.3.3 Verifica della pressione di fornitura (standard specifico)

Descrizione

Il tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di messa a disposizione al venditore del resoconto della verifica.

Indicatore livello qualità

10 giorni lavorativi (*)

(*) indicatore soggetto a indennizzo automatico in caso di mancato rispetto per responsabilità dell' esercente del servizio gas.

Ambito di applicazione/Definizione

La verifica della pressione di fornitura è l'accertamento del livello di pressione nel punto di riconsegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

Modalità di svolgimento

Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, l'impresa distributrice è tenuta a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro cui sono stati realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura presso il cliente finale che ha richiesto la verifica. In tal caso, l'impresa distributrice non può addebitare alcun importo al venditore per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura.

Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, per la verifica l'impresa distributrice non può addebitare al venditore un importo superiore a euro 30 (trenta) se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:

- a) verifica effettuata per un cliente alimentato in bassa pressione;
- b) verifica della pressione di fornitura relativa allo stesso punto di riconsegna effettuata da più di cinque anni solari.

L'impresa distributrice:

- a) effettua la verifica di pressione di fornitura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- b) comunica l'esito della verifica al venditore, trasmettendogli il resoconto della verifica;
- c) registra l'esito della verifica.

Indennizzi automatici

Se la verifica della pressione avviene oltre il tempo massimo previsto dagli indicatori di qualità, l'esercente del servizio gas corrisponde obbligatoriamente un indennizzo pari a:

- > Euro 30,00 ad Utenti con contatore sino alla classe G6;
- > Euro 60,00 ad Utenti con contatore dalla classe G10 alla classe G25;
- > Euro 120,00 ad Utenti con contatore superiore o uguale alla classe G40.

I valori di cui sopra vengono:

- raddoppiati se la verifica avviene oltre il doppio del tempo standard ma entro il triplo del suddetto tempo;
- triplicati se la verifica avviene oltre il triplo del tempo standard previsto;

L'azienda non è tenuta a corrispondere l'indennizzo qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti alla stessa per l'effettuazione della prestazione richiesta e se il ritardo è dovuto a:

- 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 autorizzativi;
- b). cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice 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.

3.3.4 Sospensioni programmate

Le tecnologie e i sistemi costruttivi e gestionali impiegati dalla nostra Società rendono estremamente limitate e brevi le sospensioni programmate del servizio.

Comunque, se si dovessero verificare, saranno osservati i seguenti tempi di preavviso e d'intervento.

Descrizione

Il tempo di preavviso al cliente finale dell'"interruzione con preavviso" 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.

Indicatore livello qualità

L'"interruzione con preavviso" è l'interruzione per la quale sia stato comunicato a tutti i clienti finali coinvolti un preavviso di almeno un giorno lavorativo.

Ambito di applicazione/Definizione

L'"interruzione" è l'evento che coinvolge uno o più clienti finali e che ha come conseguenza l'interruzione dell'erogazione del gas ai clienti finali medesimi.

Modalità di svolgimento

L'impresa distributrice indica nella comunicazione di preavviso ai clienti finali coinvolti nell'"interruzione con preavviso" la data e l'ora di inizio nonché la durata presunta dell'interruzione medesima.

Carta del servizio standard

Rev. 22 del 30/06/2013 - (conforme alle Delibere emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas in vigore)

Il ripristino della fornitura è preceduto, per motivi di sicurezza, dalla verifica di chiusura di tutti i punti di consegna interessati. La riattivazione delle forniture ai singoli Utenti è effettuata dal personale aziendale solo alla presenza dell'Utente stesso. Agli Utenti assenti al momento della ripresa delle forniture è lasciato un avviso nel quale sono evidenti i recapiti per contattare velocemente l'azienda.

3.4 Sicurezza del servizio

3.4.1 Pronto intervento (standard generale)

Il servizio di pronto intervento è attivo 24 al giorno per tutti i giorni dell'anno.

Descrizione

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino del pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'impresa distributrice per il pronto intervento.

Indicatore livello di qualità

120 secondi per il tempo di risposta

60 minuti per il tempo di arrivo sul luogo di chiamata

Ambito di applicazione/Definizione

La chiamata telefonica per pronto intervento è la chiamata telefonica effettuata per segnalare all'impresa distributrice un'anomalia da parte di:

- a) clienti finali;
- b) terzi, diversi dai clienti finali;
- c) personale dell'impresa distributrice;
- d) imprese che lavorano per conto dell'impresa distributrice.

Modalità di svolgimento

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, in assenza di dispersioni;
- e) dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dall'impresa distributrice o di proprietà di quest'ultima.

L'impresa distributrice:

- a) deve disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia;
- b) deve disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- c) è tenuta a pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento ed a comunicarli in forma scritta, per la dovuta informazione ai clienti finali, al venditore al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione;

- d) nel caso di eventuale variazione dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, è tenuta alla pubblicazione immediata sul proprio sito internet dei nuovi recapiti telefonici ed alla loro tempestiva comunicazione in forma scritta ai venditori che svolgono l'attività di vendita sul suo territorio ed all'Autorità con le modalità da essa definite;
- e) invia il personale da esso incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni sopra indicate;
- f) nel caso di dispersione a valle del punto di riconsegna, al fine di garantire la pubblica incolumità sospende la fornitura di gas fino a quando non sia stata eliminata la dispersione di gas;
- g) deve disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento.

3.4.2. Telemisura e teleallarme

Descrizione

Il "telecontrollo" è un sistema che assolve alla funzione di registrazione in modo automatico e continuo degli eventi di superamento per ciascun parametro misurato di soglie di funzionamento normale e che invia allarmi di superamento di tali soglie ad un servizio di reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno, in grado di intervenire tempestivamente per rimuovere l'anomalia di funzionamento.

Ambito di applicazione/Definizione

Si applica alle cabine di regolazione e misura (REMI), ai gruppi di riduzione finale (GRF) e agli impianti di protezione catodica.

Modalità di svolgimento

Nello specifico telecontrollo:

- (i) per un punto di consegna (REMI) è finalizzato alla supervisione a distanza dei suoi principali parametri di funzionamento (almeno della portata del gas immesso, della pressione e della temperatura del gas in uscita);
- (ii) per un gruppo di riduzione finale è finalizzato alla supervisione a distanza dei suoi principali parametri di funzionamento (almeno delle pressioni in ingresso ed in uscita);
- (iii) per la protezione catodica delle reti in acciaio interrate è finalizzato alla supervisione a distanza dei principali parametri di funzionamento dei sistemi di protezione catodica in conformità a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia;

3.4.3 Servizio preventivo di controllo tecnico impianti: ricerca programmata delle fughe, controllo del grado di odorizzazione e controllo dell'efficienza e dell'efficacia dell'impianto di protezione catodica

Descrizione

Si tratta delle tre attività principali che la società svolge per assicurare una corretta azione preventiva sulla verifica dello stato di sicurezza ed affidabilità del sistema distributivo. Per le suddette attività sono previsti degli standard qualitativi minimi dalle delibere emanate in materia dall'AEEG e che si possono sintetizzare in termini di:

- % di rete in AP,MP e BP controllata annualmente sul totale di rete esistente;
- Numero di misure annue del grado di odorizzazione del gas naturale per migliaio di utenti finali serviti;
- Valore dell'indicatore del grado di efficace applicazione dell'impianto di protezione catodica per le reti in acciaio (Kt).

La Società opera con standard qualitativi riferiti alle suddette attività decisamente migliorativi rispetto a quelli minimi previsti dalle delibere dell'AEEG; standard impegnativi per la società che sono specificatamente contenuti all'interno degli atti contrattuali che regolano i rapporti tra l'Ente Concedente e la stessa Società concessionaria del servizio di distribuzione gas.

3.4.3.1 Ricerca programmata delle Fughe

L'attività di ricerca programmata della rete è quell'attività svolta per intercettare possibili fuoriuscite di gas dalle condotte così da prevenire situazioni potenzialmente pericolose. Il servizio viene svolto transitando, con apposito automezzo, sul suolo ove sia posata una condotta tramite l'ausilio di uno strumento in grado di rilevare la presenza di gas metano in aria. Ogni qualvolta lo strumento rileva un'anomalia, si provvede ad un'accurata indagine atta ad individuare la presenza o meno del punto di fuoriuscita di gas. Se individuato, si provvede alla sua riparazione nel minor tempo possibile.

3.4.3.2 Controllo del grado di odorizzazione

Una delle principali responsabilità del distributore è quella di garantire al gas metano, in natura privo di odore, il caratteristico odore in modo tale che qualsiasi fuoriuscita accidentale possa essere avvertita dagli utenti. Diventa pertanto fondamentale monitorare gli impianti per verificare che, in ogni punto della rete e in qualsiasi momento della giornata, il gas sia abbinato alla giusta concentrazione di odorizzante.

3.4.3.3 Controllo dell'efficienza e dell'efficacia della protezione catodica

Le condotte degli impianti gas sono realizzate prevalentemente in acciaio il quale, posto in determinati ambienti, è soggetto a corrosioni elettrolitiche. Questa situazione, nel tempo, può innescare dispersioni sulle condotte tali da permettere fuoriuscite incontrollate di gas.

Per prevenire questo fenomeno è utilizzato un sistema di Protezione Catodica in grado di garantire alle condotte un potenziale elettrico tale da eliminare il fenomeno della corrosione elettrolitica.

Anche in questo caso, analogamente al controllo del sistema di odorizzazione, è importante monitorare gli impianti per verificare che, in ogni punto della rete e in qualsiasi momento della giornata, il potenziale elettrico delle condotte sia tale da preservarle dalla corrosione.

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

I tempi indicati per l'esecuzione delle prestazioni decorrono dalla data nella quale l'esercente del servizio di distribuzione gas ha ricevuto conferma della richiesta di prestazione.

Eventuali situazioni particolari verranno regolate secondo quanto previsto all'art. 46 Del. AEEG n. 120/08.

5. Informazioni e consulenza all'Utente

Nei giorni e negli orari d'apertura riportati in allegato 1, gli sportelli aziendali sono sempre disponibili per fornire agli Utenti tutte le informazioni sul servizio e sui seguenti temi:

- > sicurezza degli impianti d'utilizzazione del gas;
- > sicurezza nell'uso;
- > risparmio e uso razionale dell'energia;
- > leggi, regolamenti e norme sulla distribuzione e l'utilizzo del gas;
- > polizza assicurativa;
- > consulenza fiscale in merito al gas distribuito.

Gli Utenti hanno inoltre diritto d'accesso alla documentazione d'archivio che li riguarda.

Gli Utenti possono accedere al servizio rivolgendosi personalmente agli sportelli locali oppure all'Ufficio Relazioni con gli Utenti (vedi allegato 1).

La Società, inoltre, realizza e mette a disposizione degli Utenti opuscoli informativi sui temi della sicurezza e del risparmio energetico.

6. Tutela degli Utenti

Il mancato rispetto degli standard e dei principi descritti in questa Carta del Servizio gas può essere segnalato dagli Utenti:

- direttamente agli sportelli aziendali;
- telefonicamente al numero 0373.893513;
- per fax al numero 0373.86931;
- per lettera alla sede della nostra Società.

L'azienda s'impegna a dare risposta alle segnalazioni scritte dell'Utente secondo quanto previsto al punto 3.2.6. della presente Carta.

7. Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente

L'azienda utilizza le valutazioni e le aspettative dell'utenza per migliorare gli standard di qualità del "servizio". A tal fine raccoglie e cataloga i reclami, i suggerimenti e le richieste d'informazioni presentate dagli Utenti telefonicamente, per iscritto o personalmente. La nostra Società effettua sondaggi continuativi proponendo a tutti gli Utenti che entrano in contatto con il personale aziendale una serie di domande idonee a esprimere una valutazione sui servizi e prestazioni usufruiti.

Tale rapporto è messo a disposizione di Utenti ed Associazioni dei Consumatori presso gli sportelli locali e presso la sede.

8. Servizi post-contatore

L'avvio d'ogni nuova fornitura di gas è condizionata dalla Delibera AEEG n. 40/04 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e s.m.i..

In ottemperanza a tale Delibera, il cliente finale che richiede la fornitura per un nuovo impianto deve presentare al Distributore, al momento della richiesta, i seguenti moduli:

ALLEGATO H nel quale il cliente oltre a fornire i dati necessari ad individuare l'impianto da attivare, si impegna a non utilizzare l'impianto, anche dopo aver ricevuto il gas, fino a che l'installatore non gli abbia rilasciato la "dichiarazione di conformità", prevista dalla legge n. 37/08.

ALLEGATO I Compilato e firmato dall'installatore con la relativa documentazione richiesta nello stesso, corrispondente agli "allegati obbligatori alla dichiarazione di conformità", che comunque l'installatore è tenuto per legge a consegnare al termine del proprio lavoro.

Tali Moduli, unitamente al modulo informativo "ALLEGATO F", riportante la corretta procedura da seguire per ottenere l'attivazione della fornitura di Gas, sono disponibili presso ogni nostro sportello e sul sito internet www.gruppoenergei.it nella sezione "Obblighi Legge Del. AEEG 40/04".

L'azienda, per favorire l'uso sicuro del gas nelle abitazioni, mette a disposizione degli Utenti apposite pubblicazioni informative; organizza inoltre corsi d'aggiornamento per installatori favorendo così l'applicazione della normativa tecnica in vigore.

In conformità a quanto previsto dalla Delibera n. 120/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, su richiesta dell'Utente al servizio di pronto intervento nel caso di dispersione a valle del punto di riconsegna, al fine di garantire la pubblica incolumità, l'azienda sospende la fornitura di gas fino a quando non sia stata eliminata la dispersione di gas.

8.1 Copertura assicurativa

Tutti i clienti finali civili sono garantiti da un contratto di assicurazione per gli infortuni, anche subiti dai familiari conviventi e dai dipendenti, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas, a valle del punto di consegna, loro fornito tramite un impianto di distribuzione.

Per le informazioni in merito al contratto di assicurazione presso il CIG (Comitato Italiano Gas) è attivo dal Lunedì al Giovedì dalle ore 9:00 alle 12:00 e dalle ore 14:00 alle 17:00; il Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00, il numero verde ☎ **800 92 92 86**.

Le informazioni possono essere richieste anche a mezzo di posta elettronica all'indirizzo assigas@cig.it o fax al numero 02.52037621

In caso di sinistro dovrà essere compilato il modulo di denuncia presente nella sezione del sito in versione scaricabile e stampabile:

<http://www.cig.it/assicurazione>

Inoltre, sempre per le informazioni relative alla copertura assicurativa è attivo, presso lo Sportello del Consumatore dell'Acquirente Unico, il numero verde ☎ **800 16 66 54**.

9. Rimborso forfetario per il mancato rispetto degli standard

Gli indicatori delle prestazioni soggette a livelli specifici di qualità commerciale sono:

Indicatore di qualità	Tipo contatore	Livelli specifici di qualità	Indennizzo automatico
Preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	Sino a G6 Da G10 a G25 Da G40	15 giorni lavorativi 15 giorni lavorativi 15 giorni lavorativi	Euro 30,00 Euro 60,00 Euro 120,00
Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	Sino a G6 Da G10 a G25 Da G40	40 giorni lavorativi 40 giorni lavorativi 40 giorni lavorativi	Euro 30,00 Euro 60,00 Euro 120,00
Esecuzione di lavori semplici	Sino a G6 Da G10 a G25 Da G40	10 giorni lavorativi 10 giorni lavorativi 15 giorni lavorativi	Euro 30,00 Euro 60,00 Euro 120,00
Attivazione della fornitura	Sino a G6 Da G10 a G25 Da G40	10 giorni lavorativi 10 giorni lavorativi 15 giorni lavorativi	Euro 30,00 Euro 60,00 Euro 120,00
Disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	Sino a G6 Da G10 a G25 Da G40	5 giorni lavorativi 5 giorni lavorativi 7 giorni lavorativi	Euro 30,00 Euro 60,00 Euro 120,00
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità *	Sino a G6 Da G10 a G25 Da G40	2 giorni feriali 2 giorni feriali 2 giorni feriali	Euro 30,00 Euro 60,00 Euro 120,00
Fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'Utente (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'art. 45 della Delibera 120/08)	Sino a G6 Da G10 a G25 Da G40	2 ore 2 ore 2 ore	Euro 30,00 Euro 60,00 Euro 120,00
Tempo massimo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta dell'Utente;	Sino a G6 Da G10 a G25 Da G40	10 giorni lavorativi 10 giorni lavorativi 10 giorni lavorativi	Euro 30,00 Euro 60,00 Euro 120,00
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'Art. 44bis	Per tipologia di Cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG		Euro 30,00

Gli indicatori delle prestazioni soggette a livelli specifici di qualità commerciale riferita al tempo di messa a disposizione del venditore dei dati tecnici sono:

Indicatore di qualità	Livelli specifici di qualità	Indennizzo automatico
Richieste del Venditore di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi	Euro 20,00
Richieste del Venditore di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi	

Gli indicatori delle prestazioni soggette a livelli di qualità generali sono:

Indicatore di qualità	Indicatore di qualità	Livelli generali di qualità (*)
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi;	60 giorni lavorativi	85%
Tempo massimo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta dell'Utente;	10 giorni lavorativi	90%
Tempo massimo per la sostituzione dei gruppi di misura dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica;	10 giorni lavorativi	90%
Tempo massimo di risposta motivata dell'esercente a reclami scritti o a richieste di informazione scritte;	20 giorni lavorativi	90%
Tempo massimo di risposta a chiamate per pronto intervento;	120 secondi	90%
Tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;	60 minuti	90%

(*) percentuale minima di prestazioni effettuate entro i tempi massimi indicati esclusi i casi di mancato rispetto per cause di forza maggiore e per inadempienze/richiesta dell'Utente.

Il vocabolario del gas

Il significato di alcuni termini tecnici utilizzati nella redazione della Carta del Servizio gas potrebbe essere sconosciuto a qualche Utente. Riteniamo quindi utile richiamarli qui di seguito e darne una sintetica spiegazione.

Colonna montante	Parte fuori terra della tubazione d'allacciamento che collega la rete di distribuzione del gas con il contatore dell'Utente.
Allacciamento	Insieme delle tubazioni sotterranee e fuori terra che collegano la rete di distribuzione del gas con il contatore dell'Utente.
Potere calorifico	Quantità di calore prodotta dalla combustione completa di 1 Standard metro cubo di Metano.
P.C.S.	Sigla del Potere Calorifico Superiore. Quantità di calore prodotta da uno Standard metro cubo di metano compreso il calore di condensazione del vapore d'acqua.
Kcal/Stm³	Unità di misura del Potere Calorifico. E' espressa in migliaia di calorie per ogni Standard metro cubo. Per kilocaloria s'intende la quantità di calore necessaria ad innalzare di un grado centigrado (da 14,5° C a 15,5° C) la temperatura di un chilo d'acqua alla pressione di un'atmosfera.
Stm³	Standard metro cubo, unità di misura di volume. E' espressa in metri cubi misurati a 15° C (gradi centigradi) di temperatura e alla pressione atmosferica standard di 1,01325 bar.
KW/Stm³	Unità di misura del Potere Calorifico. E' espressa in migliaia di Watt per ogni Standard metro cubo. Per Watt s'intende l'unità di misura della potenza. Usata sinora principalmente come unità di misura elettrica, il Watt viene sempre più usato come unità di misura universale della potenza indipendentemente dalla fonte d'energia impiegata.
Bar	Unità di misura della pressione corrispondente alla pressione esercitata da una colonna di mercurio alta 750,06 mm.
Subentri	Termine convenzionale per indicare la continuità della fornitura tra due Utenti intestatari di contratti diversi.
mm H₂O	Unità di misura della pressione esercitata da una colonna d'acqua alta un millimetro alla temperatura di 15° C (gradi centigradi) e alla pressione atmosferica standard di 1,01325 bar.
Punto di Riconsegna (P.d.R.)	E' il punto di confine tra l'impianto di distribuzione e l'impianto del cliente finale, dove l'impresa distributrice riconsegna il gas per la fornitura al cliente finale. Di norma coincide con il contatore.
Installatore o tecnico qualificato	Operatore che ha ottenuto dalla Camera di Commercio l'abilitazione prevista dal D.M. n. 37/08 e s.m.i.

Norme per l'uso del gas naturale

1. Tubazioni ed apparecchi non debbono essere collocati in ambienti che non abbiano aerazione tale da prevenire ed impedire la formazione di accumuli di gas.
2. Allorché si percepisce presenza di gas in un ambiente si deve evitare di accendere fiammiferi o manovrare gli interruttori elettrici; occorre aprire le finestre e chiamare il personale dell'Azienda.
3. Astenersi, in modo assoluto, dal ricercare fughe di gas con fiammiferi od altre fiamme.
4. Evitare fuoriuscite di liquidi in ebollizione; possono spegnere la fiamma con conseguente fuoriuscita incontrollata di gas.
5. Gli apparecchi di utilizzazione del gas debbono sempre essere provvisti di valvole o dispositivi di sicurezza automatici.
6. Per controllare gli impianti assicurarsi, allorché tutti i rubinetti di casa siano chiusi, che l'indicatore numerico del contatore non si muova.
7. Assicurarsi che il tubo flessibile che va al fornello sia in buono stato; va cambiato ogni 5 anni.
8. I gas combustibili sono velenosi: assicurarsi del buon tiraggio degli apparecchi e che gli scarichi dei fumi siano liberi. Un tiraggio insufficiente non solo rappresenta un pericolo, ma è altresì di ostacolo ad una buona combustione, con conseguente spreco anche di denaro.
9. Per ogni intervento e per ogni lavoro, a monte del contatore, l'Utente ha l'obbligo di avvalersi esclusivamente del nostro personale aziendale; dopo il contatore (impianto interno) devono intervenire esclusivamente idraulici autorizzati e qualificati.
10. Cessato l'uso del gas chiudere tutti i rubinetti; se possibile anche quello del contatore.
11. Tutti i generatori di calore sono soggetti alle prescrizioni del D.Lgs. 192/05. Oltre alla normale manutenzione, per verificare il grado di efficienza della caldaia ed evitare inutili sprechi, è necessario fare effettuare anche la prova del rendimento di combustione. Tutte le operazioni relative alla manutenzione ed alla prova di rendimento devono essere registrate, nel rapporto di controllo e sul registro di impianto o di centrale, dal tecnico che le ha effettuate.

ALLEGATO 1: COMUNI SERVITI

Sportelli	Comuni Serviti	Orari per il pubblico
VARALLO (VC) Via Durio, 10 Tel. e fax 0163 560847	Quarona Varallo	Su appuntamento il martedì e il giovedì
PONZONE BIELLESE fraz. di Trivero (BI) Via Provinciale, 197 Tel. e fax 015 779265	Ailoche Callabiana Camandona Casapinta Coggiola Crevacuore Guardabosone Mezzana Mortigliengo Mosso Pettinengo (frazioni) Portula Postua Pray Soprana Strona Trivero Valle Mosso Veglio	Su appuntamento il lunedì e il mercoledì
GAVIRATE (VA) Via IV Novembre, 25 Tel. e fax 0332 732891	Barasso Bardello Bregano Cocquio Trevisago Comerio Gavirate Luvinate Malgesso Angera Ranco Taino	Dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00
CASSANO MAGNAGO (VA) Via I. Nievo, 12 Tel. 0331 281111	Albizzate Azzate Besnate Cairate Cassano Magnago Crosio della Valle Fagnano Olona Galliate Lombardo Oggiona con Santo Stefano Solbiate Arno Sumirago (frazioni)	Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 12:00 dalle 13:30 alle 17:00

Carta del servizio standard

Rev. 22 del 30/06/2013 - (conforme alle Delibere emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas in vigore)

SEGUE ALLEGATO 1

Sportelli	Comuni Serviti	Orari per il pubblico
CARDANO AL CAMPO (VA) Via A. Volta, 36 Tel. 0331 733261	Cardano al Campo Samarate	Su appuntamento il lunedì, il martedì e il venerdì
CASOREZZO (MI) Via Roma, 27 Tel. e fax 02 90297886	Casorezzo Castano Primo Ossona	Su appuntamento il lunedì, il mercoledì e il giovedì
MOTTA VISCONTI (MI) Via Borgomaneri, 1 Tel. e fax 02 9001915	Besate Bubbiano Calvignasco Motta Visconti	Su appuntamento il lunedì, il mercoledì e il giovedì
CREMOSANO (CR) Via del Commercio, 23 Tel. 0373 893509 Fax 0373 86931	Agnadello Camisano Campagnola Cremasca Capralba Casale Cremasco - Vidolasco Casaletto Ceredano Casaletto di Sopra Casaletto Vaprio Castel Gabbiano Chieve Credera Rubbiano Cremosano Dovera Fiesco Formigara Izano Madignano Montodine Moscuzzano Palazzo Pignano Pianengo Pieranica Quintano Ricengo Ripalta Arpina Ripalta Cremasca Salvirola Trescore Cremasco Vailate	Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 12:00 dalle 13:30 alle 17:00
CASALMORANO (CR) Via Roma, 13 Tel. 0373 893509	Casalmorano	Su appuntamento il martedì e il giovedì

Carta del servizio standard

Rev. 22 del 30/06/2013 - (conforme alle Delibere emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas in vigore)

SEGUE ALLEGATO 1

Sportelli	Comuni Serviti	Orari per il pubblico
PADERNO PONCHIELLI (CR) Piazza Revellino, 3 Tel. 0373 893509	Paderno Ponchielli	Su appuntamento il martedì e il giovedì
CAPERGNANICA (CR) c/o Elettronica Venturelli Via Monsignor Antonietti, 3 Tel. 0373 76022 Fax 0373 238099	Capergnanica	Il lunedì dalle 15:00 alle 18:00 dal martedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 dalle 15:00 alle 18:00
BARBATA (BG) c/o ing. Neotti Pietro Via Carso, 7 Tel. 0363 905404	Barbata	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 dalle 15:00 alle 17:00
CIVIDATE AL PIANO (BG) c/o geom. Belotti Alberto Via Balestra, 17 Tel. 0363 945402	Cividate al Piano	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 dalle 15:00 alle 17:00
BUSSOLENGO (VR) c/o ing. Amantia Giovanni Via Citella, 71/a Tel. 045 7158548	Bussolengo Pastrengo	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00 dalle 15:00 alle 17:00
CASTELNUOVO DEL GARDA (VR) Via Mantovana, 62/b Tel. e fax 045 6401224	Castelnuovo del Garda Erbè Pastrengo Peschiera del Garda Sorgà	Su appuntamento
VALEGGIO SUL MINCIO (VR) Via Mutilati e Invalidi Tel. 800 594 263 (numero verde)	Valeggio sul Mincio	Su appuntamento il martedì e il giovedì dalle 14:00 alle 18:00
PRESSANA (VR) Via IV Novembre, 3 Tel. 0442 410141	Montagnana (frazioni) Pressana Roveredo di Guà	Su appuntamento

Carta del servizio standard

Rev. 22 del 30/06/2013 - (conforme alle Delibere emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas in vigore)

ALLEGATO 2: EMERGENZA GAS

Per tutti i comuni di competenza è attivo
il pronto intervento 24 ore su 24



