

CARTA DEL SERVIZIO PER LA DISTRIBUZIONE GAS

Oggi i clienti del servizio gas chiedono un servizio continuo, comodo, sicuro ed economico.

Sono esigenze precise, inderogabili ed analoghe a quelle dell'azienda erogatrice.

Quando le richieste del cliente diventano l'obiettivo del fornitore, tutto il ciclo produttivo si modella su queste esigenze realizzando il massimo livello di efficienza con vantaggio reciproco.

Per raggiungere questa situazione ideale è necessario un dialogo continuo tra cliente e azienda affinché questa possa conoscere le esigenze del cliente e il cliente le possibili facilitazioni a sua disposizione.

La Carta dei Servizi è il primo passo in questa direzione in quanto definisce le condizioni per l'avvio di un rapporto di fornitura e la sua continuazione nel tempo.

In quest'ottica, la collaborazione del cliente è molto importante in quanto ogni sollecitazione, ogni richiesta di chiarimento, ogni segnalazione sarà un contributo al miglioramento del servizio.

1. Principi fondamentali

Fornire servizi sempre migliori e rispettosi dell'ambiente. Questo è l'impegno preso da CNEA SUD con i propri clienti. Per raggiungere tale obiettivo la CNEA SUD applica alcune semplici regole di comportamento basate sul rispetto dei diritti del cliente.

1.1 Uguaglianza e imparzialità

A parità di condizioni tecniche, tutti i clienti hanno diritto a ricevere lo stesso trattamento. CNEA SUD garantisce questo diritto anche ai clienti con difficoltà fisiche. Il personale di CNEA SUD è impegnato ad agevolare tutti i clienti senza alcuna distinzione. I clienti hanno diritto ad avere tutte le informazioni e l'assistenza necessarie.

1.2 Continuità e regolarità

CNEA SUD attua programmi di manutenzione e ammodernamento della rete di distribuzione per ridurre al minimo le interruzioni del servizio. In tali casi gli interventi dovranno essere rapidi e

tempestivi al fine di limitare i disagi ai clienti e alla circolazione stradale.

1.3 Partecipazione dei clienti

Le opinioni dei clienti, raccolte con apposite interviste e mediante l'esame degli eventuali reclami, suggerimenti e segnalazioni relativi al servizio di distribuzione di gas, costituiscono la base per il miglioramento del servizio. CNEA SUD è impegnata a far coincidere la qualità complessiva del servizio erogato con le aspettative dell'utenza.

1.4 Cortesia e disponibilità del personale aziendale

Il rapporto tra il personale aziendale e l'utenza è basato sul rispetto, la cortesia e la disponibilità. Tutto il personale aziendale è impegnato a fornire al cliente tutta l'assistenza necessaria a rendere il servizio gas facile, semplice e sicuro.

1.5 Efficienza ed efficacia del servizio

CNEA SUD imposta e attua programmi pluriennali di miglioramento produttivo con l'obiettivo di dare un servizio sempre

adeguato alle richieste dell'utenza, alle migliori condizioni tecniche ed economiche.

1.6 Chiarezza delle informazioni

Il cliente ha diritto a ricevere tutte le informazioni necessarie a rendere facile ed efficace la fruizione del servizio di distribuzione di gas.

1.7 Chiarezza delle condizioni di fornitura

La fornitura di gas è sottoposta a poche e semplici regole contrattuali che vengono portate a conoscenza del cliente prima dell'allacciamento e ogni volta che subiscono variazioni. Le principali condizioni contrattuali di fornitura sono riportate in un allegato che fa parte integrante della Carta dei Servizi.

Qualità del prodotto Caratteristiche del gas distribuito

Nei comuni di Castelluccio Inferiore, Castelluccio Superiore, Episcopia, Latronico, Rotonda, San Severino Lucano, Viggianello il gas distribuito è Metano, lo stesso che viene prelevato dai metanodotti della SnamReteGas e/o dai gasdotti e pertanto ne possiede le medesime caratteristiche fisico chimiche:

Potere calorifico (P.C.S.): 38.519 kJ (9.200 kcal/sm³) pari a 10,69 kW/sm³

Tolleranza variazioni del potere calorifico: ± 5%

Si precisa che il P.C.S. sopra indicato (38.519 kJ) è un valore standard, ma ai fini della fatturazione del servizio di distribuzione il P.C.S. medio ponderato effettivo del gas dei 12 mesi precedenti viene calcolato al 01 luglio di ogni anno, effettuando eventualmente un conguaglio qualora tale valore si discosti dalla soglia di tolleranza, come da Delibera AEEG n. 237/00 e successive modifiche ed integrazioni.

Pressione del gas in rete:

BASSA PRESSIONE: minima 0,015 bar pari a 153 mm H₂O; massima 0,04 bar pari a 407 mm H₂O.

MEDIA PRESSIONE: minima 0,04 bar pari a 407 mm H₂O; massima 5 bar.

2. Qualità del servizio

La qualità del servizio gas è misurata dal grado di soddisfazione dei clienti. A questo scopo CNEA SUD ha definito gli standard del servizio al fine di rendere la distribuzione di gas sempre più conveniente, facile, comoda e sicura.

Tali standard vengono classificati:

- *generali* quando riguardano l'utenza nel suo complesso
- *specifici* quando riguardano il singolo cliente.

La definizione degli standard si basa sui seguenti fattori di qualità:

2.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con le utenze servibili da rete di distribuzione a bassa e media pressione

I tempi indicati di seguito per l'avvio, l'utilizzo e la cessazione della fornitura del metano non comprendono i tempi relativi al rilascio di permessi o autorizzazioni da parte di terzi e alla predisposizione di opere edili o ad altri adempimenti a carico del cliente. Inoltre i tempi qui di seguito indicati decorrono dalla firma del contratto di fornitura, dal pagamento delle spese di allacciamento e dalla presentazione di tutti i documenti necessari.

	Clienti finali con gruppo di misura:	
	fino alla classe G 25	dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui art. 4 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi di cui art. 5 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (generale)	40 giorni lavorativi	40 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui art. 6 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi di cui art. 7 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (generale)	60 giorni lavorativi	60 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui art. 8 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui art. 9 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo della riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui art. 10 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati per l'esecuzione di lavori di cui all'art. 17 comma 17.1 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	3 ore	3 ore

2.2 Accessibilità al servizio

2.2.1 Apertura al pubblico degli sportelli aziendali (generale)

Indirizzo: *Corso Garibaldi, 161 85048 ROTONDA (PZ) Tel. / Fax 0973/667223*

Orari:

dal lunedì al venerdì: dalle 8,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00.

Comuni di competenza: Castelluccio Superiore (PZ), Castelluccio Inferiore (PZ), Episcopia (PZ), Latronico (PZ), Rotonda (PZ), San Severino Lucano (PZ), Viggianello (PZ).

2.2.2 Svolgimento pratiche (generale)

Negli orari di apertura i clienti possono rivolgersi telefonicamente (0973/667223) o inviare richieste scritte relative al servizio di distribuzione di gas via fax (0973/667223) o anche via e-mail info@cneasud.it via PEC info@pec.cneasud.it allo sportello di CNEA SUD, o visitare il sito www.cneasud.it per lo svolgimento delle seguenti pratiche: ♦ richiesta di preventivi per nuovi allacciamenti ♦ presentazione reclami .

2.2.3 Adeguamento del servizio alle condizioni fisiche del cliente (generale)

Tutti i clienti con difficoltà fisiche vengono agevolati nello svolgimento delle pratiche mediante procedure particolarmente

favorevoli. Le pratiche per l'avvio, la gestione e la cessazione della fornitura possono infatti svolgersi presso il domicilio dei clienti anziani o portatori di handicap fisici con gravi difficoltà di spostamento dietro semplice richiesta telefonica.

2.2.4 Rispetto degli appuntamenti concordati con i clienti (generale)

Quando occorre effettuare sopralluoghi su tubazioni o contatori collocati nella proprietà del cliente viene concordato un appuntamento. Gli appuntamenti vengono fissati con un anticipo massimo di 6 giorni di calendario (salvo diversa richiesta del cliente) con svolgimento in un intervallo massimo di 1 ora dalle 8,00 alle 13 e dalle 14 alle 17 di ciascun giorno da lunedì a venerdì. L'attenzione posta da CNEA SUD nel ridurre il disagio derivante al cliente dallo svolgimento dei sopralluoghi consente di svolgere tutti gli incontri entro i termini fissati in sede di appuntamento.

2.2.5 Tempo di attesa agli sportelli (generale)

Il tempo medio di attesa presso tutti gli sportelli clienti di CNEA SUD è limitato a soli 2 minuti per qualsiasi tipo di pratica da svolgere.

2.2.6 Risposte alle richieste di informazione dei clienti (generale)

I clienti possono rivolgere richieste verbali o scritte di informazioni e di chiarimenti relative al servizio di distribuzione di gas a: *CNEA SUD Ufficio Rapporti con i Clienti - Corso Garibaldi, 161 85048 ROTONDA (PZ) Tel./Fax 0973/667223, oppure via e-mail all'indirizzo info@cneasud.it*

Le risposte alle richieste presentate agli sportelli aziendali o per telefono vengono fornite in giornata se non comportano ricerche complesse o sopralluoghi e se possono essere fornite verbalmente. Il tempo necessario a fornire le risposte a richieste di informazioni relative al servizio di distribuzione di gas particolarmente complesse e comunque le risposte alle richieste scritte non può superare i 20 giorni lavorativi. Tale periodo decorre dalla data di ricevimento della richiesta e termina con la spedizione della risposta (data del bollo postale o, in mancanza, del protocollo aziendale).

2.2.7 Risposte ai reclami dei clienti (generale)

I clienti possono rivolgere reclami verbali o scritti relativi al servizio di distribuzione di gas a: *CNEA SUD Ufficio Rapporti con i Clienti - Corso Garibaldi, 161 85048 ROTONDA (PZ) Tel./Fax 0973/667223, oppure via e-mail all'indirizzo info@cneasud.it*

Le risposte ai reclami relativi al servizio di distribuzione di gas vengono fornite secondo una precisa procedura. Tutte le segnalazioni di disservizio vengono catalogate e analizzate per integrare i piani di miglioramento delle procedure aziendali. I tempi massimi per la risposta ai reclami scritti sono pari a 20 giorni lavorativi. Se l'esame del reclamo si presenta particolarmente complesso e non consente il rispetto della scadenza massima per la risposta, il cliente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica. I tempi indicati decorrono dalla data di ricevimento della richiesta a quella di spedizione della risposta (data del bollo postale o, in mancanza, del protocollo aziendale).

2.3 Gestione del rapporto contrattuale

2.3.1 Tempo massimo per le rettifiche di fatturazione (generale)

La segnalazione da parte del cliente di un eventuale errore di fatturazione viene gestita dal soggetto che esercita l'attività di vendita di gas, sollevando da ogni responsabilità il soggetto che esercita l'attività di distribuzione di gas.

2.3.2 Tempi e modalità della verifica del contatore (generale)

I contatori del gas collocati da CNEA SUD sono garantiti all'origine con una tolleranza di misurazione pari o inferiore a quella stabilita dalla normativa vigente in materia per tutto il periodo di funzionamento programmato. Se nonostante ciò si verificassero anomalie di funzionamento, CNEA SUD provvede gratuitamente alla sostituzione dei contatori (fino a G6) entro 4 giorni di calendario. A tal fine il cliente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore. CNEA SUD fa effettuare il controllo da propri tecnici entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta dando comunicazione dell'esito della verifica al cliente. Qualora il cliente richieda che il controllo della funzionalità del contatore sia effettuata da un istituto qualificato, CNEA SUD provvede a tutte le operazioni necessarie. In questo caso le spese per la verifica saranno a carico del richiedente se il contatore risulta esatto nei limiti di tolleranza stabiliti dall'Ufficio Centrale Metrico e dalla norma UNI CIG 7988/86.

2.3.3 Tempi e modalità della verifica della pressione in rete (generale)

Il cliente può chiedere la verifica della pressione del gas nella rete di distribuzione. CNEA SUD provvede alla verifica entro 10 giorni lavorativi e ne comunica l'esito all'interessato.

2.4 Sospensioni programmate

La recente costruzione delle reti, le tecnologie e i sistemi costruttivi e gestionali impiegati da CNEA SUD rendono estremamente limitate e brevi le sospensioni del servizio per gli interventi di manutenzione programmata. Quando ciò si verifica vengono osservati i seguenti tempi di preavviso e di intervento.

2.4.1 Tempi e modalità di preavviso delle sospensioni programmate del servizio (generale)

La sospensione programmata del servizio viene comunicata con manifesti affissi e distribuiti alle portinerie nella zona interessata dalla sospensione. Il tempo minimo di preavviso della sospensione della fornitura non può essere inferiore a 3 giorni di calendario.

2.4.2 Durata delle sospensioni programmate del servizio (generale)

Il ripristino della fornitura viene effettuato entro il limite massimo di 12 ore dalla sospensione ed è preceduto, per motivi di sicurezza, dalla verifica di chiusura di tutti i contatori interessati.

2.5 Sicurezza del servizio

2.5.1 Reperibilità e pronto intervento (generale)

Il servizio di pronto intervento gas di CNEA SUD è attivo 24 ore al giorno senza sospensioni per festività o ferie.

IL PRONTO INTERVENTO DI CNEA SUD RISPONDE AL NUMERO TELEFONICO: 0973.667970

I clienti possono segnalare al Servizio di pronto intervento eventuali situazioni di pericolo o comunque di cattivo funzionamento della rete di distribuzione del gas. L'intervento dei tecnici di CNEA SUD si svolge entro un tempo massimo di 60 minuti dalla chiamata in condizioni normali di traffico e visibilità. Le chiamate al servizio di pronto intervento vengono registrate e catalogate per integrare i programmi di manutenzione degli impianti.

2.5.2 Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe (generale)

Le reti di distribuzione gas gestite da CNEA SUD rispondono alle migliori tecniche di realizzazione e gestione. La ricerca di eventuali fughe di gas dalla rete di distribuzione viene effettuata continuativamente ogni anno sul 25 % delle reti a media e bassa pressione. In questo modo, nel breve ciclo di 4 anni, tutte le reti di CNEA SUD sono sottoposte a controllo completo per raggiungere i più alti livelli di sicurezza e di efficienza.

3. Informazione al cliente (generale)

Nei giorni e negli orari di apertura indicati al punto 2.2.1, gli sportelli aziendali sono sempre disponibili per fornire ai clienti tutte le informazioni sul servizio. I clienti hanno inoltre diritto di accesso alla documentazione di archivio che li riguarda. Richieste scritte di informazioni relative al servizio di distribuzione di gas possono essere inviate al seguente indirizzo: *CNEA SUD Ufficio Rapporti con i Clienti – Corso Garibaldi, 161 85048 ROTONDA (PZ) Tel. 0973/667223 Fax 0973/667223, oppure via e-mail all'indirizzo info@cneasud.it.*

4. Tutela dei clienti

Il mancato rispetto degli standard e dei principi della presente Carta dei Servizi può essere segnalato dai clienti:

- direttamente allo sportello aziendale di Rotonda
- telefonicamente al numero 0973/667223
- per fax al numero 0973/667223
- per lettera al seguente indirizzo: *CNEA SUD Ufficio Rapporti con i Clienti – Corso Garibaldi, 161 85048 ROTONDA (PZ).*
- via e-mail all'indirizzo info@cneasud.it.

L'azienda si impegna a dare risposta alle segnalazioni scritte del cliente entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento delle stesse.

5. Valutazione del grado di soddisfazione del cliente

CNEA SUD utilizza le valutazioni e le aspettative del cliente per migliorare gli standard di qualità del servizio gas. A tal fine raccoglie e cataloga i reclami, i suggerimenti e le richieste di informazioni relativi al servizio di distribuzione di gas presentate dai clienti telefonicamente, per iscritto o personalmente. CNEA SUD ogni due anni effettua un sondaggio telefonico su un campione di clienti per verificare il grado di soddisfazione del nostro servizio. L'analisi del grado di soddisfazione dei clienti viene inviata all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, alle Amministrazioni dei Comuni serviti, nonché alle principali Associazioni dei Consumatori.

6. Servizi di consulenza ai clienti

L'azienda offre ai clienti un servizio di consulenza gratuita sui seguenti temi:

- sicurezza degli impianti di utilizzazione del gas
- sicurezza nell'uso
- risparmio e uso razionale dell'energia
- Leggi, Regolamenti e Norme sulla distribuzione e l'utilizzo del gas

I clienti possono accedere al servizio rivolgendosi:

- direttamente allo sportello aziendale di Rotonda
- telefonicamente al numero 0973/667223
- per fax al numero 0973/667223
- per lettera al seguente indirizzo: *CNEA SUD Ufficio Rapporti con i Clienti – Corso Garibaldi, 161 85048 ROTONDA (PZ).*
- consultando il sito internet www.cneasud.it.

7. Servizi post-contatore (generale)

Tutti i clienti di CNEA SUD usufruiscono di una copertura assicurativa che copre la responsabilità civile verso i terzi, gli infortuni e i danni derivanti dall'utilizzo del gas metano/gpl che avessero origine nelle installazioni di proprietà del cliente.

I sinistri devono essere denunciati per iscritto entro il termine di 3 giorni dall'evento o dal momento in cui il cliente ne è venuto a conoscenza. Gli uffici di CNEA SUD forniscono tutta l'assistenza necessaria per l'avvio ed il buon esito della pratica.

CNEA SUD per i nuovi contratti condiziona la fornitura di gas alla presentazione del certificato di conformità dell'impianto del cliente alle vigenti norme di sicurezza. Tale certificato deve essere rilasciato da installatori qualificati ai sensi della legge n° 37/08.

8. Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

	Clienti finali con gruppo di misura		
	fino alla classe G 6	dalla classe G 10 alla classe G25	dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui art. 4 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	€30,00	€60,00	€120,00
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui art. 6 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	€30,00	€60,00	€120,00
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui art. 8 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	€30,00	€60,00	€120,00
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui art. 9 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	€30,00	€60,00	€120,00
Tempo massimo della riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui art. 10 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	€30,00	€60,00	€120,00
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati per l'esecuzione di lavori di cui all'art. 17 comma 17.1 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	€30,00	€60,00	€120,00

CNEA SUD corrisponderà al cliente finale gli indennizzi automatici 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. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore del cliente finale che verrà detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

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".

9.Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi viene adottata da CNEA SUD a partire dal 03 GENNAIO 2002 e sarà sottoposta a successivi aggiornamenti in occasione di variazione degli standard di fornitura. Gli aggiornamenti della Carta dei Servizi verranno messi a disposizione dei clienti che, a tal fine, saranno adeguatamente informati. Gli standard di fornitura indicati nella Carta dei Servizi sono validi in condizioni normali di esercizio e sulla base della possibilità di intervento dell'Azienda. Il vincolo del rispetto degli standard di fornitura non potrà essere richiamato in caso di eventi naturali eccezionali, di scioperi del personale aziendale o di ditte incaricate dall'azienda, di atti e provvedimenti dell'Autorità pubblica o di interruzioni e limitazioni del servizio causate da terzi.

Indirizzi e numeri utili

SERVIZIO CHIAMATE DI EMERGENZA in funzione 24 ore su 24

IL PRONTO INTERVENTO DI CNEA SUD RISPONDE ALI NUMERO TELEFONICO

◆ 0973/667970

SERVIZIO INFORMAZIONI

Per informazioni su tariffe e bollette, nuovi allacciamenti, disdette di forniture rivolgersi a:
CNEA SUD Ufficio Rapporti con i Clienti - Corso Garibaldi, 161 85048 ROTONDA (PZ).
Tel. 0973/667223 Fax 0973/667223

Indirizzi di posta elettronica :

info@cneasud.it

info@pec.cneasud.it

Orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00.

Oppure consultando il sito internet www.cneasud.it

Tabella di riepilogo degli standard principali

Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il cliente finale

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui art. 4 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi di cui art. 5 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (generale)	40 giorni lavorativi	40 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui art. 6 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi di cui art. 7 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (generale)	60 giorni lavorativi	60 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui art. 8 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui art. 9 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo della riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui art. 10 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati per l'esecuzione di lavori di cui all'art. 17 comma 17.1 Delibera A.E.E.G. n. 47/2000 (specifico)	3 ore	3 ore

Accessibilità al servizio

Tempi di attesa agli sportelli fisici

- tempo medio di attesa agli sportelli 2 minuti

Risposta alle richieste scritte dei clienti relativi al servizio di distribuzione di gas

- tempo massimo per la risposta a richieste scritte 20 giorni lavorativi

Risposta ai reclami scritti relativi al servizio di distribuzione di gas

- tempo massimo per la risposta a reclami scritti 20 giorni lavorativi

Gestione del rapporto contrattuale

Verifica del contatore

- tempo massimo per l'effettuazione della verifica 10 giorni lavorativi

Verifica del livello di pressione

- tempo massimo per la verifica della pressione in rete 10 giorni lavorativi

Sospensioni programmate

Tempi di preavviso

- Tempo minimo di preavviso sospensione della fornitura 3 giorni di calendario

Durata delle sospensioni programmate

- Tempo massimo per la riattivazione della fornitura 12 ore

Sicurezza del servizio

Reperibilità e pronto intervento

- disponibilità pronto intervento continua 24 ore su 24

Principali condizioni di fornitura

Il richiedente, del servizio al momento della domanda di allacciamento:

Dichiara di accettare tutte le disposizioni in materia che dovessero in futuro emanare le autorità pubbliche.

Si impegna a conservare il contatore di misura in opportuna nicchia murale o in cassetta metallica, aventi entrambi una porta con chiave universale e con feritoie di aerazione. Il contatore verrà posato dalla Società distributrice in rispetto delle norme vigenti dei VV.FF. Dà atto che in caso di mancata protezione del contatore e dopo la messa in mora, la Società erogante avrà il diritto-dovere di far proteggere il contatore a propria cura ed a spese del cliente che si impegna fin d'ora a rimborsare i costi sopportati dalla società distributrice.

Dichiara che l'impianto interno, dal contatore all'utilizzo, è stato realizzato a Sua cura e spese ed è in norma con le vigenti disposizioni di sicurezza dettate dai VV.FF. e UNICIG nonché, con quanto disposto dalla legge 37/08 e successive modificazioni.

Dà atto che all'accettazione della domanda di allacciamento al civico gasdotto viene annullato ogni altro precedente contratto.