

## **Servizio Gas Metano Carta dei Servizi**

### **PREMESSA**

La gestione dei servizi pubblici, viene attuata e controllata con l'introduzione di una Carta dei Servizi che non si limita solo ad elencare le prestazioni richieste dagli utenti, ma anche a garantire una qualità del servizio svolto nei confronti del Cittadino/Utente, inteso come titolare di diritti che gli vengono riconosciuti e garantiti dalla Società distributrice. Per riconoscere tali diritti e ottenere una maggiore collaborazione fra Utente e Società la presente Carta dei Servizi viene finalizzata a:

- fissare principi e criteri per l'erogazione del servizio gas metano;
- stabilire i tempi di esecuzione per le diverse tipologie di intervento, con standard immediatamente verificabili e, in caso di inadempienza, con rimborsi all'utente a carico della Società;
- assicurare la partecipazione degli utenti garantendo loro il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato;
- indicare precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini e per l'ottenimento delle relative risposte.

Il presente elaborato costituisce, pertanto, un'appendice al contratto di somministrazione del servizio di distribuzione gas metano, secondo le condizioni previste dai vigenti regolamenti per la gestione dei pubblici servizi.

### **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto dei principi generali dettati dalle normative vigenti, che vengono di seguito enunciati.

#### **Eguaglianza**

I servizi erogati dalla Società, sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni essenziali degli Utenti.

L'erogazione di tali servizi si basa sui principi di uguaglianza degli Utenti e le regole che determinano il rapporto fra Utente e Società sono uguali per tutti a prescindere da fattori di razza, sesso, lingua, religione ed idee politiche. È inoltre garantito, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, il servizio per i cittadini di tutto il territorio di competenza.

La Società si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, di anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

### **Imparzialità**

La Società, nei comportamenti verso l'Utente, adotta criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità**

La Società eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a guasti o a manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione. Nei casi comunque di sospensione o interruzione del servizio, la Società, si impegna ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile ed a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

### **Partecipazione**

La Società garantisce la partecipazione di ogni cittadino alla propria attività e questo al fine sia di tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione tra Società e Utente.

L'Utente ha pertanto il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in base a quanto stabilito dalle vigenti disposizioni di legge in materia. Può presentare inoltre reclami e documenti scritti, oltre a prospettare osservazioni e suggerimenti.

### **Efficienza ed efficacia**

La Società persegue l'obiettivo del progressivo e costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi ed a tal fine si impegna nella ricerca e conseguente attuazione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **Economicità**

La gestione viene effettuata con rigidi criteri di economicità ed è finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi prefissati.

### **Cortesie e chiarezza**

La Società si impegna nei rapporti con l'Utente, ad adottare tutte le possibili forme di cortesia e chiarezza nell'espressione.

Il proprio personale è dotato di tesserino di riconoscimento.

## **2. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

### **2.1. Parametri di qualità delle risorse erogate**

La pressione alla quale viene fornito il gas per utenze civili, con alimentazioni da reti sia in bassa che media pressione, è quella prevista dalle normative vigenti e quindi compresa tra un minimo di 15 mbar ed un massimo di 23 mbar.

Per ragioni di sicurezza ed al fine di consentire agli Utenti di individuare, con tempestività per mezzo dell'olfatto, eventuali fughe di gas, la Società provvede, ai sensi delle normative vigenti, ad immettere in rete una quantità di odorizzante corrispondente alle prescrizioni delle norme UNI-CIG.

## 2.2. Continuità e regolarità dell'erogazione.

La Società si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio.

- La continuità è assicurata mediante:
- reti di distribuzione realizzate con criteri che consentono di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione nel caso di guasti o interventi di manutenzione;
- una attività di normale manutenzione preventiva programmata;
- l'adozione di un piano di emergenza che consente di effettuare interventi sulle reti, limitando al massimo i disservizi; a tal fine è stata redatta la cartografia delle reti aggiornata semestralmente;
- un **servizio di reperibilità e pronto intervento attivo 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno**, al quale l'Utente può rivolgersi per le segnalazioni di guasti gravi o per situazioni di pericolo. La Società garantisce di norma **il primo intervento entro 1 ora dalla segnalazione**.

La regolarità è invece assicurata mediante:

- garanzia di erogazione di una pressione tale da evitare qualsiasi pericolo di spegnimento della fiamma;
- per le utenze allacciate su reti in media pressione, la garanzia che la pressione di utilizzo rimanga stabile è assicurata da un'apparecchiatura denominata riduttore/stabilizzatore di pressione;
- garanzia che, nei casi di lavori di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione dell'erogazione, superiore ad un periodo di 1 ora, gli Utenti interessati dalla sospensione vengano informati, con almeno 3 giorni di anticipo, mediante idonei mezzi in relazione al caso;

## 2.3. Caratteristiche del rapporto contrattuale con l'utente

I tempi delle prestazioni, si intendono sempre in giorni lavorativi e al netto del tempo necessario al rilascio di eventuali autorizzazioni o permessi da parte di terzi ed alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente. I tempi stessi sono inoltre da considerarsi al netto di quelli derivanti da qualsiasi causa non direttamente dipendente dalla Società, incluse le condizioni climatiche in grado di procrastinare l'esecuzione dei lavori.

## 3. ACCESSIBILITA'

### 3.1. Apertura al pubblico dello sportello

Gli Uffici al Pubblico sono aperti nei giorni ed orari specificati sul sito internet dell'Azienda. Presso gli Uffici è possibile:

- richiedere nuovi allacciamenti e/o modifiche;

- richiedere informazioni;
- segnalare guasti o malfunzionamenti.

### **3.2. Svolgimento pratiche per via telefonica.**

Nell'orario di ufficio è funzionante un servizio telefonico, di prima informazione, al quale è possibile rivolgersi per avere risposte immediate in merito alla fornitura dei servizi, chiarimenti sulle operazioni contrattuali da svolgere e sulle modalità di fatturazione. Il personale preposto al contatto telefonico con l'Utente è tenuto ad indicare le proprie generalità.

### **3.3. Forme e modalità di pagamento.**

L'Utente ha la possibilità di effettuare i pagamenti delle prestazioni richieste tramite versamento tramite bonifico bancario

### **3.4. Facilitazioni per alcune categorie di utenti**

Possono essere previste agevolazioni nei confronti di Utenti individuati dai servizi sociali e dalle Unità Sanitarie Locali in materia di procedure, tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio nonché dilazioni di pagamento.

### **3.5. Rispetto degli appuntamenti concordati**

La Società si impegna a rispettare gli appuntamenti fissati con l'Utente.

### **3.6. Tempi di attesa agli sportelli**

Nelle normali condizioni di servizio, il tempo medio di attesa è stimato in 10 minuti, salvo eccezionali afflussi di Utenti.

### **3.7. Risposte alle richieste o reclami scritti degli utenti**

La Società si impegna, anche ai sensi della Legge 241/90, a rispondere alle richieste di informazioni o reclami, avanzate dall'Utente per iscritto.

Il tempo massimo per fornire tale risposta è calcolato a decorrere dalla data di arrivo della richiesta dell'Utente (fa fede la data di protocollo) ed è in funzione della complessità della richiesta stessa e comunque non oltre 30 giorni-

Per casi eccezionali è previsto l'invio di una prima comunicazione informativa, con la quale si individua il problema e si interrompono i termini del procedimento.

## **4. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **4.1. Verifica del contatore**

L'Utente può richiedere la verifica della funzionalità del misuratore.

La Società, a seguito di richiesta scritta, dispone una prima verifica con personale ed attrezzature proprie.

L'esito della verifica viene notificato, per scritto, all'Utente.

Nel caso che tale verifica confermi che l'esattezza del misuratore non rientri entro i limiti di tolleranza previsti dalla normativa metrica italiana, verrà predisposto il rimborso come previsto dal regolamento.

In caso di ulteriori dubbi si predisporranno le opportune verifiche presso la casa costruttrice del contatore od altra Ditta abilitata.

Se queste confermano l'inconveniente lamentato dall'utente le spese delle prove e delle riparazioni necessarie sono a carico della Società, la quale disporrà il rimborso di eventuali errate esazioni, in caso contrario le spese suddette saranno poste a carico dell'Utente.

#### **4.2. Verifica del livello di pressione**

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete gas metano nei pressi del proprio punto di consegna qualora accerti anomalie di funzionamento negli apparecchi utilizzatori del servizio imputabili appunto a pressioni difformi da quelle previste dalle normative vigenti.

#### **4.3. Tempi di preavviso.**

Quando la Società deve eseguire lavori sulle reti di distribuzione, mette in atto tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione.

Qualora, per lavori di manutenzione programmata, sia comunque indispensabile interrompere l'erogazione, la Società provvede a darne avviso, con idonei mezzi in relazione al caso, almeno 3 giorni prima dell'interruzione.

### **5. SICUREZZA DEL SERVIZIO**

#### **5.1. Reperibilità**

Per urgenze caratterizzate da richieste di pronto intervento, è funzionante un servizio che garantisce l'intervento 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno festività comprese, al quale l'Utente può segnalare situazioni di pericolo o guasti gravi.

**Per usufruire di tale servizio bisogna comporre il numero verde 800.23.47.90**

La Società garantisce il primo intervento in loco di norma **entro 1 ora**

#### **5.2. Servizio di ricerca programmata fughe**

La Società effettua un servizio di ricerca programmata delle fughe sulle proprie reti. Il servizio viene attuato con l'utilizzo di idonee apparecchiature, che operando sul tracciato delle tubazioni interrate, sono in grado di rilevare eventuali perdite non manifestate in superficie.

#### **5.3. Telecontrollo impianti**

Al fine di ampliare in maniera sempre più efficace il grado di sicurezza degli impianti, è attivo un sistema di telecontrollo in grado di rilevare e segnalare in tempo reale i parametri più significativi di ciascun impianto munito di tale sistema.

### **6. SERVIZI MINIMI IN CASO DI SCIOPERO**

Fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione e di informazione previsti dalle vigenti normative in caso di sciopero del personale, la Società garantisce i servizi minimi essenziali di continuità di erogazione dei servizi e di pronto intervento.

## **7. INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

La Società assicura un'ampia informazione agli Utenti, circa le modalità di prestazione dei servizi.

La Società assicura comunque all'Utente agevole accesso ad ogni informazione inerente il servizio secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni relativa alla trasparenza dell'attività.

## **8. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

La Società, al fine di verificare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli standard previsti, può svolgere anche periodiche verifiche sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati. Le informazioni raccolte sono esaminate ed elaborate e, sulla base delle risultanze scaturite, vengono intraprese le opportune scelte gestionali per il miglioramento della qualità del servizio.

L'Utente può far pervenire i propri suggerimenti, per iscritto, per via telefonica o verbalmente, all'ufficio per le relazioni con il pubblico e la Società li analizza così come pure i reclami scritti

## **9. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Il presente documento è adottato dalla Società in qualità di Ente gestore del servizio gas-metano e può essere assoggettato a revisioni periodiche per adeguarlo alle evoluzioni ed agli eventuali cambiamenti sopravvenuti.

## **10. RINVIO ESPRESSO**

Per quanto non disciplinato dalla presente Carta dei servizi, con particolare riferimento ai tempi delle prestazioni ed alle relative sanzioni, si fa espresso rinvio alle delibere Arera in merito alla Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per i periodi di riferimento.