



## CARTA DEL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS

REVISIONE 6 DEL 9 ottobre 2015

Emissione  
Direttore

Verifica  
Resp. Qualità

Approvazione  
Comitato Guida

## **1. LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) che fissa i principi ai quali devono uniformarsi gli esercenti i servizi pubblici.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i clienti un servizio adeguato ai propri bisogni, che tuteli i loro interessi ed effettuato in modo imparziale ed efficiente.

La Carta dei Servizi ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi dei singoli utilizzatori garantendo il controllo delle attività svolte e si applica alle seguenti attività:

- **Gestione del servizio di distribuzione del gas naturale – Progettazione, costruzione, esercizio e manutenzione di sistemi di distribuzione del gas naturale.**

### **1.1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il servizio gas è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed in particolare:

#### **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

A parità di condizioni tecniche, i clienti hanno diritto allo stesso trattamento.

Il personale è impegnato a tenere lo stesso comportamento verso tutti i clienti senza alcuna differenza. I clienti devono avere tutte le informazioni e l'assistenza necessarie.

#### **Continuità del servizio**

ASM Vigevano e Lomellina Spa si impegna a ridurre al minimo le interruzioni del servizio causate da guasti o manutenzione degli impianti. Quando si verificano queste condizioni, limita il disagio dei clienti e l'intralcio alla circolazione stradale mediante interventi rapidi e tempestivi.

#### **Partecipazione**

Il cliente ha diritto di richiedere ed ottenere da ASM le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

ASM Vigevano e Lomellina Spa garantisce l'identificabilità del personale e l'individuazione dei responsabili delle strutture.

#### **Cortesia**

ASM Vigevano e Lomellina Spa si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, con la certezza che in questo caso ci sarà altrettanta cortesia da parte degli interlocutori.

#### **Tutela dei dati personali**

L'Azienda rispetta, nei confronti dei clienti, il D.Lgs 196 del 30.06.03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

#### **Efficacia ed efficienza**

ASM Vigevano e Lomellina Spa aggiorna continuamente la propria attività mediante la ricerca, la sperimentazione e l'applicazione di tecnologie e sistemi gestionali innovativi adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali funzionali allo scopo.

## **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

ASM Vigevano e Lomellina Spa porrà la massima attenzione alla chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con il cliente.

## **Condizioni principali del servizio**

Le condizioni principali del servizio di distribuzione gas sono specificate nei Contratti di Servizio sottoscritti con gli Enti concedenti e con le Società di Vendita operanti sul territorio.

## **Tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori**

ASM Vigevano e Lomellina Spa, nello svolgimento della propria attività, si impegna a rispettare la normativa relativa alla salute ed alla sicurezza dei lavoratori garantendone la corretta e puntuale applicazione ed osservanza. Si impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a tutelare la sicurezza sul lavoro sia nei confronti dei propri lavoratori che dei propri fornitori.

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

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- Continuità del servizio;
- Tutela dell'ambiente;
- Formazione del personale;
- Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni che li riguardano;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

### **2.1 IL SERVIZIO GAS**

Nell'ambito del quadro normativo del settore gas come definito dal D.Lgs n. 93 del 01.06.2011 ASM Vigevano e Lomellina Spa gestisce il servizio di distribuzione del gas metano che è stato separato e distinto dall'attività di commercializzazione

La Carta del Servizio distribuzione gas è applicabile a tutti i clienti allacciati alla rete a media o a bassa pressione.

### **2.2 LIVELLI DI QUALITA' DEL SERVIZIO GAS**

I livelli di qualità del servizio distribuzione gas sono definiti relativamente a:

- Aspetti commerciali;
- Aspetti concernenti la sicurezza e continuità del servizio.

Tali livelli sono misurati attraverso la verifica di determinati standard; in conformità ai dettami della delibera A.E.E.G. 574/2013/r/Gas, ASM Vigevano e Lomellina Spa ha definito dei livelli di qualità generale e dei livelli di qualità specifica:

**Livelli di qualità generali:** sono riferiti al complesso delle prestazioni che l'Azienda eroga, indipendentemente da singoli casi e sono soggetti a monitoraggio a cadenza fissa; rappresentano un'indicazione della capacità complessiva di gestire un servizio in termini adeguati e soddisfacenti per la clientela.

**Livelli di qualità specifici:** sono riferiti alle prestazioni che l'Azienda garantisce al singolo Cliente e quindi immediatamente riscontrabili dallo stesso in occasione dei suoi contatti con ASM.

Le modalità di computo dei tempi di effettuazione delle prestazioni soggette a tali livelli sono stabilite dalle direttive di riferimento secondo i seguenti principi:

- Non è compreso il tempo necessario per l'ottenimento di atti di terzi;

- Per l'esecuzione di lavori semplici o complessi e per l'attivazione della fornitura il computo decorre dall'ottenimento e dalla consegna all'Azienda, da parte del cliente, della documentazione necessaria e dall'accettazione del preventivo;
- In caso di appuntamento personalizzato, il tempo di esecuzione della prestazione non deve essere computato poiché il cliente sceglie la puntualità rispetto alla tempestività nell'esecuzione della prestazione.

## **LIVELLI DI QUALITA' GENERALI RELATIVI AGLI ASPETTI CONCERNENTI LA SICUREZZA E LA CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

I livelli di qualità generali ASM Vigevano e Lomellina Spa si impegna a garantire in relazione agli aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio sono fissati dall'Autorità Energia Elettrica e Gas in valori standard riportati nella seguente tabella:

### **Obblighi di servizio relativi alla sicurezza**

<b>Indicatore</b>	<b>Obbligo di servizio</b>
Periodicità di ispezione del 100% della rete in alta e in media pressione	3 anni mobili
Periodicità di ispezione del 100% della rete in bassa pressione	4 anni mobili
Periodicità di ispezione del 100% della rte in AP/MP e BP in materiale diverso da acciaio protetti catodicamente in modo efficace	1 anno
Numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	NOD min. calcolato secondo quanto disposto dall'Art. 8 comma 8.5 (4 interventi anno)
Percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti	minimo 90%

### **Reperibilità o pronto intervento**

La centrale telecontrollo di Viale Leopardi è presidiata ventiquattro ore su ventiquattro in tutti i giorni dell'anno.

ASM garantisce il servizio di reperibilità con squadre di pronto intervento in ogni momento della giornata, per tutti i giorni dell'anno.

Per richiedere l'intervento bisogna telefonare al numero verde 800282850.

Il cittadino o il cliente che segnalano anomalie o richieste di intervento dovranno:

- fornire le loro generalità;
- indicare il tipo di guasto, la precisa localizzazione e, se possibile, a grandi linee anche l'entità ;
- rispondere alle ovvie richieste di chiarimento che potranno essere fatte dall'addetto aziendale, tenuto a fornire le sue generalità a chi telefona.

In caso di situazioni di pericolo connesse al determinarsi di guasti di contatori o altri apparecchi o fughe di gas il tempo massimo di intervento è fissato in ore una.

In caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento, i tecnici forniranno ai clienti le prime indicazioni comportamentali del caso.

Il tempo massimo di intervento in caso di guasto di contatori o di altri apparecchi accessori installati all'esterno degli edifici è di 1 ora.

Il tempo massimo per il ripristino del servizio gas, interrotto a seguito di guasto è di 12 ore salvo cause di forza maggiore.

### Livelli generali relativi ad indicatori di sicurezza

Indicatore	Livello Generale
Percentuale minima di chiamate telefoniche per pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti	95%

### LIVELLI DI QUALITA' SPECIFICI RELATIVI AGLI ASPETTI CONCERNENTI LA SICUREZZA E LA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I livelli di qualità specifici che ASM Vigevano e Lomellina Spa si impegna a garantire in relazione agli aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio sono fissati dai valori standard riportati nella tabella seguente:

Standard specifico relativo a sicurezza e continuità del servizio	Valore
Disponibilità del servizio di segnalazione guasti e dispersioni	24 ore su 24
Pressione di fornitura nella rete di bassa pressione misurata a valle del gruppo di misura di clienti con pressione standard	16- 23 mbar
Durata massima delle interruzioni programmate della fornitura per manutenzioni reti e impianti o nuove realizzazioni	24 ore

### Tempi di preavviso per interventi programmati

Nel caso di sospensioni programmate gas per interruzioni del servizio che interessano tutti i residenti di una strada o di un quartiere il tempo minimo di preavviso, da effettuarsi con cartelli segnaletici ben leggibili e mediante manifesti da affiggere in zona o presso le abitazioni, è di giorni tre lavorativi, indicando la data e l'ora di inizio nonché la data presunta della interruzione.

Nel caso di sospensione programmata gas per interruzione del servizio ad un solo allacciamento, anche condominiale, il tempo minimo di preavviso è di giorni tre. L'avviso dovrà essere esposto in portineria o comunque in posizione ben visibile in modo da essere visto dagli interessati, indicando la data e l'ora di inizio nonché la durata presunta della interruzione.

### Durata delle sospensioni programmate

La durata delle sospensioni programmate non supererà di norma le otto ore. In via eccezionale potrà arrivare a quarantotto ore. La durata verrà di norma indicata nei manifesti che preavvisano la sospensione

### Continuità del servizio

ASM fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio sarà imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio.

ASM Vigevano si impegna comunque a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

### **LIVELLI DI QUALITA' GENERALI RELATIVI AGLI ASPETTI COMMERCIALI**

I livelli di qualità generali che ASM Vigevano e Lomellina Spa si impegna a garantire in relazione agli aspetti commerciali sono fissati dai valori standard riportati nella seguente tabella.

#### **Livelli generali di qualità commerciale del servizio distribuzione**

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

## LIVELLI DI QUALITA' SPECIFICI RELATIVI AGLI ASPETTI COMMERCIALI

I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale che ASM Vigevano e Lomellina Spa si impegna a garantire sono fissati dai valori standard riportati nella tabella seguente, in dipendenza della tipologia del gruppo di misura installato.

### Livelli specifici di qualità commerciale

## PARAMETRI DI ANALISI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO E TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25	Clienti con gruppo di misura dalla classe G40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	12 giorni lavorativi (migliorativo rispetto a quanto definito daAEEG)	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi	60 giorni lavorativi	
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	
Tempo massimo per la disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 giorni lavorativi	
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	
Tempo massimo per la verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 giorni lavorativi	
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 giorni lavorativi	
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	7 giorni lavorativi (migliorativo rispetto a quanto definito daAEEG)	
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno solare	
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'art. 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'art. 54)	15 minuti (migliorativo rispetto a quanto definito daAEEG)	
Tempo di raccolta delle misure in caso di misuratore accessibile	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1 del TIVG	

### Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici o complessi

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

Il tempo di preventivazione definito è diverso a seconda che si tratti di lavori semplici o complessi.

### **Tempo di esecuzione per lavori semplici o complessi**

E' il tempo massimo tra la data di accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto depurato del tempo per eventuali atti di terzi.

Per lavori semplici che riguardano i clienti finali allacciati alla rete di bassa pressione, si intende: realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta dell'utente, dell'allacciamento che sia di proprietà di ASM, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

Per lavori complessi si intendono: la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente finale, dell'allacciamento e/o di condotte di proprietà di ASM, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.

Per atti di terzi si intendono: le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte di ASM, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente finale.

Cause di forza maggiore (neve, maltempo) comporteranno l'allungamento del tempo di esecuzione. Sono prioritari gli allacciamenti a servizio di famiglie rimaste improvvisamente senza riscaldamento.

### **Tempo per l'attivazione della fornitura**

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di attivazione della fornitura inviata dal venditore e la data di attivazione della fornitura stessa.

### **Tempo per la disattivazione della fornitura su richiesta del cliente**

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

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura.

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

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

### **Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità**

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 riattivazione 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.

### **Tempo di verifica del gruppo di misura**

Il tempo di 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 allo stesso venditore del resoconto recante l'esito della verifica.

Nel caso di esito negativo della verifica del gruppo di misura, ASM Vigevano e Lomellina Spa è tenuta alla sostituzione dello stesso senza addebitare alcun costo al venditore né per la verifica, né per la sostituzione degli apparati; ASM Vigevano e Lomellina provvederà alla ricostruzione dei consumi (del. AEEG 572/2013/R/gas) da comunicare al venditore entro 15 giorni lavorativi dall'invio del resoconto della verifica.

In caso di esito positivo della verifica ASM provvederà a comunicare alla Società di Vendita le spese sostenute per l'addebito al cliente finale dopo l'invio del resoconto della verifica.

### **Tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto**

Il tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto è il tempo, misurato in giorni lavorativi intercorrente tra la data di messa a disposizione al venditore richiedente del resoconto recante l'esito della verifica del gruppo di misura e la data di sostituzione del gruppo di misura guasto. L'indicatore assumerà valore 0 nei casi in cui il distributore provveda alla sostituzione del gruppo di misura entro e non oltre la data di invio del resoconto della verifica al venditore.

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

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.

### **Tempo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura**

Il tempo di ripristino del valore corretto della pressione di fornitura è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di effettuazione della verifica della pressione e la data di ripristino del valore corretto della pressione di fornitura.

### **Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale**

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

## **Tempo di raccolta della misura**

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 in relazione al medesimo punto, nel rispetto del periodo di intercorrenza massima e del periodo di intercorrenza minima.

## **Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del Venditore di dati tecnici**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi
In caso di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi

Il mancato rispetto da parte dell'Azienda dei livelli specifici di qualità commerciale comporta un rimborso automatico ad indennizzo del cliente commisurato al gruppo di misura installato. L'entità dell'indennizzo è riportata nelle seguenti tabelle.

## Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, per l'esecuzione di lavori semplici	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica del gruppo di misura si richiesta del cliente finale	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Euro 35,00		

Gli indennizzi automatici sono corrisposti dall'esercente al richiedente la prestazione entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento ed esclusi gli indennizzi automatici per mancato rispetto del tempo di raccolta della misura, per i quali il medesimo termine decorre dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura.

Per i soli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, i termini di cui al precedente comma decorrono dalla data dell'appuntamento o dalla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte dell'esercente entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto.

L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o dalla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura.

Il venditore è tenuto ad accreditare al cliente finale che gli ha chiesto la prestazione per la quale l'impresa distributrice non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dall'impresa distributrice.

L'accrédito della somma non dovuta potrà essere effettuato dal venditore anche in bolletta; in tal caso, farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto.

In applicazione alle direttive dell'Autorità di regolamentazione del settore, l'indennizzo automatico non è dovuto nei seguenti casi:

- il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità è imputabile al cliente, a terzi o a causa di forza maggiore;
- il cliente non è in regola con i pagamenti dovuti all'Azienda per la prestazione richiesta;
- per il mancato rispetto della fascia di puntualità qualora il cliente richieda un appuntamento posticipato in data in data successiva di oltre 60 giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione.

### **Misurazione dei consumi**

La misurazione dei consumi è effettuata attraverso idonei gruppi di misura di proprietà di ASM Vigevano e Lomellina Spa

### **Risposta alle richieste scritte dei clienti**

ASM risponderà ad eventuali richieste scritte dei clienti per informazioni o notizie, entro 20 giorni lavorativi dalla data di protocollo ASM della richiesta stessa.

In casi particolari, quando sono richiesti sopralluoghi da parte di ASM, tale termine è portato a tre settimane.

### **Risposta ai reclami scritti**

ASM risponderà ad eventuali reclami scritti entro 20 giorni lavorativi dalla data di protocollo ASM del reclamo stesso.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica del reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

### **Soddisfazione del cliente**

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, ASM Vigevano e Lomellina Spa effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato al fine di migliorare continuamente la qualità delle proprie prestazioni.

## **INFORMAZIONE AL CLIENTE**

Le informazioni al cliente saranno fornite, per quanto di competenza:

- dagli uffici tecnico-operativi di Viale Leopardi 42 - angolo Viale Beatrice D'Este.

Informazioni di carattere generale saranno fornite tramite locali organi di stampa, tramite manifesti, tramite comunicazioni dirette ai clienti o tramite sito internet aziendale.

Per esercitare il diritto di visione e l'estrazione di copie di documenti non soggetti a pubblicazione, il cliente effettuerà una richiesta agli uffici aziendali.

Qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta ovvero sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse alla stregua delle informazioni e delle documentazioni fornite o sulla accessibilità del documento, il richiedente sarà invitato a presentare richiesta formale al Direttore Generale.

Il procedimento di accesso agli atti aziendali deve concludersi nel termine di 30 giorni decorrenti dalla data di presentazione della richiesta.

### **SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI**

Il servizio di consulenza ai clienti riguarderà:

- la convenienza tecnico-economica nel caso siano possibili soluzioni diverse dello stesso problema tecnico.

### **VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO GAS**

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludano situazioni straordinarie.

Questa "carta" annulla e sostituisce integralmente la precedente carta dei servizi ed ha validità dal 9 ottobre 2015.

## GLOSSARIO

- “cliente”: è il richiedente di una determinata prestazione. Esso può essere identificato nel cliente finale, nelle Società di vendita, negli Enti concedenti;
- “cliente finale”: è il cliente finale o il consumatore, allacciato alla rete a media o a bassa pressione e alimentato in bassa pressione, che acquista gas per uso proprio ivi compreso ogni altro soggetto che richiede all'esercente l'esecuzione di una prestazione relativa ai servizi di distribuzione e di vendita o di sola vendita del gas a mezzo di reti a media o a bassa pressione, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con l'esercente un contratto riguardante la prestazione;
- “Ente Concedente”: è l'Amministrazione Comunale con la quale ASM ha sottoscritto specifico contratto di servizio per l'esercizio della distribuzione di gas metano;
- “Società di vendita”: Azienda autorizzata all'erogazione del servizio di vendita di gas metano ai clienti finali;
- “livello specifico di qualità”: è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente;
- “livello generale di qualità”: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- “servizio”: è il servizio di distribuzione e di vendita o di sola vendita del gas a mezzo di reti a media e a bassa pressione;
- “pressione”: è la pressione relativa del gas;

“bassa pressione” (BP) è:

la pressione del gas non superiore a 0,04 bar (7<sup>a</sup> specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;

la pressione del gas non superiore a 0,07 bar (7a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatti;

- “condotta”: è l'insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione del gas;
- “organo di presa”: è la parte di impianto di derivazione di utenza con cui si realizza il collegamento dell'allacciamento interrato alla condotta stradale ed il prelievo del gas;
- “impianto di derivazione di utenza o allacciamento”: è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori costituenti le installazioni necessarie a fornire il gas all'utente; esso ha inizio dall'organo di presa (compreso) e si estende fino al gruppo di misura (escluso); in assenza del gruppo di misura, l'impianto di derivazione di utenza finisce all'organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa; esso comprende l'eventuale gruppo di riduzione;
- “allacciamento interrato”: è la parte di impianto di derivazione di utenza o di impianto di allacciamento, prevalentemente interrata, compresa tra l'organo di presa e l'uscita dal terreno in corrispondenza del fabbricato da servire;
- “gruppo di riduzione”: è il complesso (assiemato) costituito da regolatori di pressione, da apparecchi ausiliari, da tubazioni, da raccordi e pezzi speciali, aventi la funzione di ridurre la pressione del gas canalizzato da un valore di entrata variabile a un valore di uscita predeterminato fisso o variabile
- “gruppo di misura”: è la parte dell'impianto di alimentazione del cliente che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno dell'utente; il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;

- “punto di consegna”: è il punto di confine tra l’impianto di proprietà dell’esercente o gestito dall’esercente e l’impianto di proprietà dell’utente;
- “esecuzione di lavori semplici” è:  
per gli utenti allacciati alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte, su richiesta del cliente, dell’allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all’allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;  
per i clienti allacciati alla rete di media pressione ed alimentati in bassa pressione, nel caso di singoli clienti o di più clienti 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 cliente dell’allacciamento, eseguita con un intervento limitato all’allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- “esecuzione di lavori complessi”: è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d’arte, su richiesta del cliente, dell’allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non riconducibili all’esecuzione di lavori semplici;
- “completamento del lavoro richiesto”: è la realizzazione, a regola d’arte, del lavoro richiesto dal cliente, comprese l’installazione del gruppo di misura e l’attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente;
- “atti di terzi” sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l’esecuzione della prestazione da parte dell’esercente, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta all’utente;
- “tempo per l’ottenimento degli atti di terzi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell’atto e la data di ricevimento dell’atto perfezionato, quale essa risulta dal protocollo dell’esercente;
- “attivazione della fornitura”: è la richiesta di attivazione della fornitura gas; è inviata al distributore da un venditore per conto di un cliente finale, previa stipula del contratto di fornitura tra quest’ultimo e il venditore che invia la richiesta;
- “disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale o disattivazione della fornitura per morosità”: è la sospensione dell’alimentazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente finale tramite la Società di vendita con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
- “riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità” è il ripristino dell’alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dal distributore nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla procedura vigente e dai provvedimenti dell’Autorità;
- “verifica del gruppo di misura”: è l’accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- “verifica della pressione di fornitura”: è l’accertamento del livello di pressione nel punto di consegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;
- “reclamo scritto”: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’esercente, anche per via telematica, con la quale il cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e cliente;
- “richiesta di informazioni scritta”: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’esercente, anche per via telematica, con la quale il cliente forma una richiesta di informazioni in merito al servizio gas ottenuto o alla caratteristiche del gas fornito.

- "lettura": è la rilevazione da parte dell'esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, o dall'eventuale correttore dei volumi misurati, al fine di quantificare a consuntivo i consumi dell'utente;
- "autolettura": è la rilevazione da parte dell'utente finale e la conseguente comunicazione all'esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, o dell'eventuale correttore dei volumi misurati.