



Coimepa S.r.l.

Via Mauro Tesi n. 963 - 41059 - ZOCCA (MO)

Tel. 059 986 201 - Fax 059 986 445

P. IVA 01683750366

CARTA DEL SERVIZIO GAS

Approvazione del C.d.A. 19 Febbraio 2009

CO.I.ME.PA S.r.l.

Sede Legale e Amministrativa: Via Mauro Tesi, 963 – 41059 Zocca (Mo)

Tel. 059/986201 - Fax 059/986445

Sito web: www.coimepa.com e-mail: segreteria@coimepa.com

Reg.Imp. MO n. 01683750366

CO.I.ME.PA S.R.L. - CARTA DEL SERVIZIO GAS

1. PREMESSA	3
1.1 IL CONTESTO NORMATIVO	3
2. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ	3
2.1 L'EVOLUZIONE STORICA	3
2.2 LA CARTA DEI SERVIZI	4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
4. SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE	5
4.1 A CHI SI RIVOLGE	5
4.2 NOTIZIE GENERALI SUL SERVIZIO EROGATO	5
4.3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	6
4.3.2 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE	7
4.3.2 CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	7
4.3.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CON IL CLIENTE	11
4.3.4 SICUREZZA DEL SERVIZIO	11
4.3.5 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	13
4.4 RIEPILOGO DEGLI STANDARD GARANTITI DA CO.I.ME.PA S.R.L.	15
4.4.1 LIVELLI SPECIFICI	15
4.4.2 LIVELLI GENERALI	16
5. COME OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI	16
6. INFORMAZIONI AL CLIENTE	16
7. COMPORTAMENTI DEL PERSONALE CO.I.ME.PA S.R.L.	17
8. LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	17
9. RIMBORSO FORFETARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI	17
10. VALIDITA'	19
11. ORGANI ESTERNI DI TUTELA	19

1. PREMESSA

In questo documento sono definiti i contenuti e le caratteristiche delle prestazioni che CO.I.ME.PA S.R.L., in qualità di Società di Distribuzione gas, garantisce ai propri Clienti, le modalità di relazione con gli stessi, le garanzie che, nel caso di mancato rispetto degli impegni dichiarati, possono dare adito a rimborso.

La presente Carta dei Servizi si articola in tre parti:

- < principi fondamentali;
- < strumenti per l'attuazione di tali principi;
- < meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della presente Carta.

1.1 IL CONTESTO NORMATIVO

Il Servizio di distribuzione Gas è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 gennaio 1994 concernente "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"**, dal **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18 settembre 1995 recante lo schema generale di riferimento della carta dei Servizi del settore gas**", dalle Direttive impartite dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il gas, in particolare dalla **Delibera n. 168/2004 del 30 settembre 2004 "Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas"** e successive modifiche ed integrazioni, e dalla **Delibera ARG/gas 120/2008 del 7 agosto 2008 "Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012(TUDG): approvazione della Parte I "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)"**.

2. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

2.1 L'EVOLUZIONE STORICA

In data 28 dicembre 2002 il Consorzio COIMEPA veniva trasformato, con verbale di assemblea straordinaria, in Società a responsabilità limitata denominata CO.I.ME.PA srl, con effetti a decorrere dal 1 gennaio 2003. I soci di CO.I.ME.PA S.r.l. sono i Comuni di Guiglia, Zocca, Castel D'Aiano, Montese, Fanano ed AIMAG Spa.

2.2 LA CARTA DEI SERVIZI

CO.I.ME.PA S.r.l. mantiene aperto un dialogo-confronto con i propri Clienti. La Carta si pone essenzialmente due obiettivi:

- < informare i Clienti sui servizi erogati dalla Società;
- < Impegnare le strutture aziendali nel mantenere e migliorare il livello di qualità dei servizi;

La Carta del Servizio riporta indicazioni generali sui servizi forniti e contiene indicatori delle prestazioni rese ai Clienti. Con l'adozione della Carta del Servizio di distribuzione Gas vengono formalmente stabiliti i diritti dei Clienti del servizio gas distribuito a mezzo di reti urbane nei rapporti con la Società distributrice.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

I servizi erogati da CO.I.ME.PA S.r.l. sono finalizzati al soddisfacimento di bisogni essenziali dei Clienti ed erogati secondo regole uguali per tutti. CO.I.ME.PA S.r.l. si impegna a garantire parità di trattamento a tutti i Clienti.

CO.I.ME.PA S.r.l. si attiene costantemente ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità

Costante impegno ad erogare servizi regolari e continui. Le uniche eccezioni sono per guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti e alla qualità dell'erogazione del servizio, cause di forza maggiore. In questi casi CO.I.ME.PA S.r.l. si impegna ad ogni modo a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione attiva del Cliente all'erogazione del servizio affinché egli possa verificare direttamente le prestazioni e collaborare per il miglioramento del servizio. A tal fine il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni, in possesso di CO.I.ME.PA S.r.l. che lo riguardano, ha la possibilità di formulare suggerimenti e critiche e di inoltrare reclami e/o richieste di informazioni.

Cortesia

CO.I.ME.PA S.r.l. si impegna affinché i rapporti con il Cliente siano improntati alla massima cortesia.

Efficienza ed Efficacia

CO.I.ME.PA S.r.l. adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo di migliorare costantemente il livello di qualità del servizio.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

CO.I.ME.PA S.r.l. cura con particolare attenzione tutti gli aspetti della comunicazione con riguardo all'efficacia, alla chiarezza ed alla comprensibilità dei propri messaggi.

4. SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE

4.1 A CHI SI RIVOLGE

A tutti i Clienti che risiedono od operano nei Comuni nei quali CO.I.ME.PA S.r.l. gestisce il Servizio di distribuzione del gas.

I Clienti residenti od operanti in zone non servite possono richiedere l'estensione della rete mediante comunicazione scritta a CO.I.ME.PA S.r.l..

4.2 NOTIZIE GENERALI SUL SERVIZIO EROGATO

Caratteristiche della rete di distribuzione del gas

CO.I.ME.PA S.r.l. provvede alla distribuzione del gas attraverso reti di gasdotti locali. La Società non effettua manipolazioni nella composizione del gas, ad eccezione dell'immissione di sostanze odorizzanti, necessarie a garantire la percezione di eventuali fughe.

Gli impianti installati e le modalità di gestione utilizzate garantiscono:

- un controllo sistematico della pressione e della temperatura del gas all'uscita dagli impianti principali di ricevimento, di riduzione e di misura del gas;
- l'odorizzazione del gas secondo le normative vigenti;
- che in condizioni di normale esercizio, i valori delle pressioni nelle reti rimangano compresi entro i limiti previsti.

Caratteristiche del prodotto

CO.I.ME.PA S.r.l. garantisce attualmente i seguenti valori delle grandezze fisiche caratteristiche del prodotto GAS di seguito indicate:

Controllo del potere calorifico del gas. Il potere calorifico superiore di riferimento del gas naturale erogato è pari a 10.7 kWh/Standardm³ ovvero pari a 9200 kcal/Standardm³.

Definizione: Il potere calorifico superiore, misurato in kcal/Sm³ oppure in kWh/Sm³, è la quantità di calore prodotta dalla combustione completa di un m³ standard di gas quando i prodotti della combustione vengono riportati alla temperatura iniziale, compresa l'acqua in essi contenuta.

Sm³ indica un "metro cubo standard" e rappresenta l'unità di volume del gas alla temperatura di 15° C ed alla pressione di 101,3 kPa.

Pressione di erogazione. Il valore della pressione di erogazione ai Clienti, misurata immediatamente a valle del contatore, in condizioni di normale esercizio, varia tra i valori seguenti: 1600 Pa (minimo) e 2300 Pa (massimo).

Odorizzazione del gas. Per ragioni di sicurezza, al fine di consentire ai Clienti di individuare con tempestività, per mezzo dell'olfatto, eventuali fughe o dispersioni, CO.I.ME.PA S.r.l. provvede ad aggiungere al combustibile una quantità di odorizzante secondo le indicazioni delle vigenti normative.

4.3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

I livelli di qualità riguardano sia aspetti commerciali che aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio.

Per garantire il livello del servizio erogato, CO.I.ME.PA S.r.l. ha adottato le seguenti caratteristiche qualitative e quantitative.

Livelli Generali di Qualità del Servizio (= Standard Generali del Servizio), che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese; formulati in maniera qualitativa.

Livelli Specifici di Qualità del Servizio (= Standard Specifici del Servizio), che si riferiscono alle singole prestazioni rese, espressi da valori verificabili dal singolo Cliente.

Gli indicatori riportati nei paragrafi successivi sono applicati a tutte le tipologie di utenza collegate a reti in bassa pressione o in media pressione e da queste serviti.

4.3.2 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL'EROGAZIONE

CO.I.ME.PA S.r.l. mette in atto tutti gli accorgimenti possibili per evitare interruzioni di erogazione. In particolare in casi di manutenzione programmata, la Società, ove possibile, esegue tali lavori senza interruzione dell'erogazione. Quando ciò non sia possibile, provvede a segnalare l'interruzione dell'erogazione ai Clienti interessati e, a lavori ultimati, provvede alla riapertura dei contatori e all'accensione degli utilizzatori, previo spurgo aria.

I Clienti interessati dalla sospensione possono essere informati di persona (per lavori che coinvolgono pochi stabili). Per lavori che interessano l'intero comune si provvede all'avviso tramite: mezzi di stampa, radio, emittenti televisive locali, avvisi mediante automezzi muniti di altoparlante.

4.3.2 CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con i Clienti. Gli standard temporali riportati devono considerarsi al netto dei tempi necessari al rilascio di permessi, licenze, concessioni o altri atti autorizzativi da parte delle Amministrazioni Pubbliche.

CO.I.ME.PA S.r.l. si impegna a rispettare i livelli generali ed i livelli specifici del servizio definiti dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas. Alcuni **standardspecifici** sono definiti dai seguenti indicatori temporali:

- < **TEMPI DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI E COMPLESSI**
- < **TEMPI DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI E COMPLESSI**
- < **TEMPI DI ATTIVAZIONE, DISATTIVAZIONE, RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

Ai fini di una corretta interpretazione dei livelli di qualità, sono considerati: "Esecuzione di lavorisemplici":

1. *per i Clienti allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente Finale, dell'allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.*

II. per i Clienti allacciati o da allacciare alla rete di alta o 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, è 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.

TEMPI DI PREVENTIVAZIONE (per l'esecuzione di lavori semplici e di lavori complessi)

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di allacciamenti esistenti, devono essere presentate agli uffici delle società. A fronte della richiesta, CO.I.ME.PA S.r.l. elabora un preventivo, sulla base del prezzario vigente, basandosi sulle informazioni fornite dal Cliente stesso e su quelle raccolte nel corso del sopralluogo.

Definizione: Il "Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori" è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di CO.I.ME.PA S.r.l. della richiesta di preventivo del Cliente e la data di messa a disposizione del preventivo al Cliente stesso.

Preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici

T max (Tempo massimo) = 15 gg lavorativi (per tutte le classi di contatori)

Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi

T max (Tempo massimo) = 40 gg lavorativi (per tutte le classi di contatori)

TEMPI DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI

Definizione: Il "Tempo di esecuzione di lavori semplici" è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di CO.I.ME.PA S.r.l. dell'accettazione del preventivo comunicata dal Cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.

Esecuzione di lavori semplici

T max (Tempo massimo) = 10 gg lavorativi (per gruppi di misura fino alla classe G25)

T max (Tempo massimo) = 15 gg lavorativi (per gruppi di misura dalla classe G40)

TEMPI DI ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI

Definizione: Il "Tempo di esecuzione di lavori complessi" è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di CO.I.ME.PA S.r.l. dell'accettazione del preventivo comunicata dal Cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.

Esecuzione di lavori complessi

T max (Tempo massimo) = 60 gg lavorativi (per tutte le classi di contatori, nell'85% dei casi)

TEMPI PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Definizione: Il "Tempo di attivazione della fornitura" è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di CO.I.ME.PA S.r.l. della richiesta di attivazione della fornitura inviata dalla Società di vendita gas per conto del Cliente finale, e la data di attivazione della fornitura.

Attivazione della fornitura

T max (Tempo massimo) = 10 gg lavorativi (per gruppi di misura fino alla classe G25)

T max (Tempo massimo) = 15 gg lavorativi (per gruppi di misura dalla classe G40)

TEMPI PER LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DEL CLIENTE FINALE

Definizione: Il "Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta" è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di CO.I.ME.PA S.r.l. della richiesta di disattivazione della fornitura inviata dalle Società di vendita gas per conto del Cliente finale che richiede la disattivazione, e la data di disattivazione della fornitura stessa.

Disattivazione della fornitura

T max (Tempo massimo) = 5 gg lavorativi (per gruppi di misura fino alla classe G25)

T max (Tempo massimo) = 7 gg lavorativi (per gruppi di misura dalla classe G40)

TEMPI PER LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ

Definizione: 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 di CO.I.ME.PA S.r.l. della richiesta di riattivazione della fornitura da parte delle Società di vendita gas e la data di riattivazione della fornitura.

Riattivazione della fornitura

T max (Tempo massimo) = 2 gg feriali con l'esclusione del giorno della richiesta (per tutte le classi di contatori)

TEMPI PER L'EFFETTUAZIONE DELLA VERIFICA DELLA PRESSIONE DI FORNITURA SU RICHIESTA DEL CLIENTE FINALE

Definizione: Il "Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura" è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di CO.I.ME.PA S.r.l. della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura

inviata dalla Società di vendita gas per conto del Cliente finale e la data di messa a disposizione del resoconto della verifica.

Verifica della pressione di fornitura

T max (Tempo massimo) = 10 gg lavorativi

4.3.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CON IL CLIENTE

TEMPO PER L'EFFETTUAZIONE DELLA VERIFICA DEL GRUPPO DI MISURA SU RICHIESTA DEL CLIENTE FINALE

Il Cliente ha la facoltà di chiedere la verifica della funzionalità dell'apparecchio di misura installato. In relazione agli esiti del controllo effettuato, il contatore potrà essere inviato a laboratori idonei per le necessarie verifiche. Se gli errori di misura non rientrano nei valori di tolleranza definiti dalle norme vigenti, le spese saranno a carico dell'Azienda. CO.I.ME.PA S.r.l. si impegna a rispettare lo standard definito dal seguente indicatore:

Definizione: Il "Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura" è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di CO.I.ME.PA S.r.l. della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dalla Società di vendita per conto del Cliente finale e la data di messa a disposizione del resoconto della verifica.

Verifica del misuratore

T max (Tempo massimo) = 10 gg lavorativi (nel 90% dei casi)

4.3.4 SICUREZZA DEL SERVIZIO

Reperibilità

La Società garantisce la disponibilità di un servizio continuo di reperibilità per tutti i giorni dell'anno e 24 ore su 24 al fine di assicurare un Pronto Intervento in casi di guasti o situazioni critiche. L'accesso a tale servizio avviene per mezzo di richiesta telefonica.

Servizio di ricerca programmata delle fughe

CO.I.ME.PA S.r.l. effettua sistematicamente una ricerca programmata delle dispersioni di gas per consentire una maggiore sicurezza ai cittadini.

Servizio di consulenza ai Clienti

I servizi di consulenza che CO.I.ME.PA S.r.l. può fornire sono:

- < Il servizio di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza gas;
- < Informazioni tecniche su impianti.

Copertura assicurativa a favore dei Clienti

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della Delibera n. 152/03 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

- a) *Clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi industriali;*
- b) *Clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 300.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi ospedalieri;*
- c) *Consumatori di gas metano per autotrazione.*

Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas. L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistri si può contattare direttamente il CIG al numero verde **800929286** o con le modalità indicate nel suo sito internet www.cig.it , alla pagina "Assicurazione clienti finali civili"

CO.I.ME.PA S.r.l. si impegna a rispettare il livello generale del servizio definito dal seguente indicatore:

Definizione: 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 Pronto intervento, e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato da CO.I.ME.PA S.r.l. per il Pronto Intervento.

Pronto Intervento

T max (Tempo massimo) = 60 minuti (nel 95% dei casi)

Tale indicatore si applica in caso di:

- < dispersioni di gas dalla rete di distribuzione, da impianti di derivazione d'utenza, da gruppi di misura;
- < interruzioni della fornitura di gas;
- < irregolarità della fornitura di gas;
- < danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione d'utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni;
- < dispersione di gas a valle del punto di riconsegna.

4.3.5 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Il Cliente può interagire con CO.I.ME.PA S.r.l. attraverso:

- < lo sportello di Zocca (Mo), Via Mauro Tesi, 963
- < lo sportello telefonico di Zocca
- < la corrispondenza postale
- < gli sportelli bancari (per le disposizioni di pagamento)
- < gli sportelli postali (per le disposizioni di pagamento)
- < la posta elettronica
- < il sito web (www.coimepa.com)

Orari di apertura al pubblico degli sportelli

L'accesso al pubblico è previsto nei seguenti orari:

<u>Dal martedì al venerdì:</u>	Mattino 8.00 – 13.00
martedì	Pomeriggio 15.00 – 17.00

Orari di apertura al pubblico degli sportelli

Per facilitare l'accesso ai servizi, CO.I.ME.PA S.r.l. dispone di uno sportello telefonico per richieste di allacciamenti alla rete, spostamento di contatori, voltture, informazioni.

Facilitazioni particolari

Per particolari categorie di Clienti (anziani, disabili, ecc...) sono previste facilitazioni per l'accesso ai servizi. Per portatori di handicap e cittadini in condizioni fisiche per le quali sono controindicate le attese, sono previsti percorsi preferenziali agli sportelli. In casi di particolari necessità è possibile effettuare a domicilio l'erogazione di alcuni servizi.

Rispetto degli appuntamenti

Definizione: 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.

CO.I.ME.PA S.r.l. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con il Cliente e a presentarsi nel luogo indicato durante la fascia di puntualità comunicata al momento di concordare l'appuntamento.

Qualora il Cliente lo richieda, CO.I.ME.PA S.r.l. fissa un **appuntamento personalizzato** nei casi di:

- < preventivi per l'esecuzione di lavori;
- < esecuzione di lavori semplici;
- < attivazione della fornitura;
- < disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente;
- < riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.

Per questi appuntamenti è prevista una fascia di puntualità di 2 ore.

In caso di mancato rispetto di un appuntamento personalizzato è dovuto un indennizzo.

Risposta alle richieste di informazioni ed ai reclami

Definizione: Il "tempo di risposta motivata ai reclami scritti o a richieste scritte di informazioni" è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta di informazioni relativi al servizio di distribuzione gas da parte del Cliente e la data di messa a disposizione della risposta motivata.

CO.I.ME.PA S.r.l. si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto dai Clienti, mediante risposte scritte o contatto telefonico.

I reclami possono essere presentati dal Cliente:

- < direttamente agli sportelli di CO.I.ME.PA S.r.l.
- < via telefono

- < via fax
- < per posta
- < via internet.

A fronte di ogni reclamo scritto, CO.I.ME.PAS.r.l. si impegna a riferire il risultato degli accertamenti e, ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità o al risarcimento del danno.

CO.I.ME.PAS.r.l. si impegna a rispettare i livelli specifici e generali definiti dai seguenti indicatori temporali:

Fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati

T max (Tempo massimo) = 2 ore

Risposte alle richieste scritte dei Clienti

T max (Tempo massimo) = 20 giorni lavorativi (dalla data di ricevimento della richiesta da parte del Cliente, nel 90% dei casi)

Risposte ai reclami dei Clienti

T max (Tempo massimo) = 20 giorni lavorativi (dalla data di ricevimento, nel 90% dei casi)

4.4 RIEPILOGO DEGLI STANDARD GARANTITI DA CO.I.ME.PA S.R.L.

4.4.1 LIVELLI SPECIFICI

PRESTAZIONI	Unità di misura	T max (da Del. AEEG 168/04 e da Del. 120/08)	
		Gruppo di misura fino alla classe G25	Gruppo di misura fino alla classe G40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	gg lav	15	15
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	gg lav	40	40
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	gg lav	10	15
Tempo massimo di attivazione della fornitura	gg lav	10	15
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente	gg lav	5	7

Tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità	gg fer	2	2
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	gg lav	10	10
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	ore	2	2

4.4.2 LIVELLI GENERALI

PRESTAZIONI	Unità di misura	T max (da Del. AEEG 168/04 e da Del. 120/08)	
		Gruppo di misura fino alla classe G25	Gruppo di misura fino alla classe G40
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi	gg lav	60 (85% dei casi)	
Tempo massimo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del Cliente	gg lav	10 (90% dei casi)	
Tempo massimo per l'effettuazione della sostituzione del gruppo di misura su richiesta del Cliente Finale dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica	gg lav	10 (90% dei casi)	
Tempo massimo di risposta a reclami o richieste scritte	gg lav	20 (90% dei casi)	
Tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per Pronto Intervento	min	60 (95% dei casi)	

5. COME OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI

Per qualsiasi ulteriore informazione, è possibile rivolgersi agli Uffici CO.I.ME.PAS.r.l.:

- < all'Ufficio di Zocca in Via Mauro Tesi, 963. L'ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:
Martedì – Venerdì, Mattino: 8.00 – 13.00 Martedì Pomeriggio: 15.00 – 17.00
- < al seguente numero di telefono 059/986201

6. INFORMAZIONI AL CLIENTE

La Società fornisce una continua, chiara, e completa informazione ai Clienti circa:

- < le caratteristiche del servizio fornito,
- < le caratteristiche e la struttura dell'Azienda,
- < le condizioni di somministrazione del servizio e le regole dei rapporti contrattuali,

- < la composizione delle tariffe di distribuzione, le variazioni delle medesime, i meccanismi che ne hanno determinato la variazione,
- < le caratteristiche dei servizi erogati,
- < le modalità di accesso ai servizi e agli uffici aziendali,
- < le modalità di erogazione del servizio,
- < l'andamento economico della Società.

Mezzi d'informazione verso i clienti

La Società utilizza mezzi di comunicazione (giornali locali, opuscoli, etc.) per informare i Clienti sulle attività e sugli eventi che é utile e/o necessario che i Clienti conoscano con la massima tempestività; ha inoltre predisposto un Sito Internet nel quale sono disponibili le informazioni di interesse dei Clienti.

7. COMPORTAMENTI DEL PERSONALE CO.I.ME.PA S.r.l.

Il personale di CO.I.ME.PA S.r.l. è munito di un tesserino di riconoscimento con le proprie generalità, che deve essere esibito sia all'interno degli uffici dell'Ente sia all'esterno.

8. LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

CO.I.ME.PA S.r.l. si avvale di diversi strumenti che consentono di valutare il grado di soddisfazione dei Clienti rispetto ai servizi resi e le loro eventuali aspettative: informazioni derivanti da contatti diretti (sportello, telefono), analisi dei reclami pervenuti.

La Società si impegna a rendere disponibili le informazioni ottenute dalle rilevazioni effettuate e a definire un piano annuale di miglioramento della qualità dei servizi intervenendo sui processi aziendali per migliorarne le prestazioni.

9. RIMBORSO FORFETARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

CO.I.ME.PA S.r.l. prevede un sistema automatico di indennizzi ai Clienti nei casi di mancato rispetto degli standard specifici dichiarati e indicati nei paragrafi successivi.

Gli indennizzi, indicati nella tabella a fine paragrafo, saranno corrisposti al Cliente interessato attraverso l'invio del corrispettivo, accompagnato da lettera nella quale vengono indicati gli estremi che hanno portato all'indennizzo stesso.

Il rimborso avverrà nei termini previsti dalle norme di riferimento. Gli standard specifici soggetti al rimborso sono i seguenti:

TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI

TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI

TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DEL CLIENTE FINALE

TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITA'

FASCIA DI PUNTUALITA' PER APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI

Nota:

- Tutti gli standard di continuità, di regolarità della erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio.
- Qualora il sopralluogo non venga effettuato nella data concordata col Cliente richiedente per causa di quest'ultimo e si debba procedere a fissare un nuovo appuntamento, la misura del tempo terrà in considerazione i giorni a partire dalla data dell'ultimo appuntamento fino alla data dell'effettivo sopralluogo.

TABELLA DEGLI INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA'

STANDARD SPECIFICO	Clienti con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Clienti con gruppo di misura dalla classe G 40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per lavori semplici	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per lavori complessi	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione di lavori semplici	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00

massimo per l'attivazione della fornitura			
Mancato rispetto del tempo massimo per la disattivazione della fornitura richiesta dal Cliente	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00

10. VALIDITA'

La presente Carta dei Servizi ha validità dal 19 Febbraio 2009.

Eventuali variazioni saranno tempestivamente portate a conoscenza dei clienti.

11. ORGANI ESTERNI DI TUTELA

I Clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da CO.I.ME.PA S.r.l. si potranno rivolgere, oltre che agli organismi aziendali ed agli Enti istituzionalmente preposti alla difesa dei diritti dei cittadini, anche alle ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI PRESENTI SUL TERRITORIO, alle quali CO.I.ME.PA S.r.l. si impegna a fornire ogni informazione necessaria.

* * *