


# CARTA DEI SERVIZI DISTRIBUZIONE GAS

Revisione	Descrizione modifica	Data
4	Revisione completa (COGEME GESTIONI S.r.l.gestioni) ed aggiornamento normativo	01/07/2006
Redatto (AGE/LEG)	Verificato (QSA)	Approvato (DGE)
Rosaria Pedercini	Marcello Capitanio	Alessandro Forte

## INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>
1.1 L’AZIENDA .....	4
1.2 PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI? .....	4
<b>2. PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>4</b>
2.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO .....	4
2.2 CONTINUITÀ.....	4
2.3 PARTECIPAZIONE.....	4
2.4 CORTESIA .....	5
2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA .....	5
2.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	5
2.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA.....	5
<b>3. DISCIPLINA DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>5</b>
3.1 INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO.....	5
3.1.1 <i>Tempo di preventivazione per l’esecuzione di lavori</i> .....	5
3.1.2 <i>Tempo di esecuzione di lavori semplici</i> .....	7
3.1.3 <i>Tempo di esecuzione di lavori complessi</i> .....	7
3.1.4 <i>Tempo di attivazione della fornitura</i> .....	7
3.1.5 <i>Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente</i> .....	8
3.1.6 <i>Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità</i> .....	8
3.1.7 <i>Tempo di rettifica di fatturazione</i> .....	9
3.1.8 <i>Tempo per l’effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente</i> .....	9
3.1.9 <i>Tempo per l’effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente</i> .....	10
3.1.10 <i>Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni</i> .....	10
3.1.11 <i>Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente</i> .....	11
3.1.12 <i>Appuntamenti personalizzati</i> .....	11
3.1.13 <i>Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità</i> .....	12
3.2 LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO .....	13
3.2.1 <i>Livelli specifici di qualità commerciale del servizio</i> .....	13
3.2.2 <i>Livelli generali di qualità commerciale del servizio</i> .....	14
3.2.3 <i>Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità</i> .....	14
3.3 INDENNIZZI AUTOMATICI .....	14
3.3.1 <i>Casi di indennizzo automatico</i> .....	14
3.3.2 <i>Casi di esclusione del diritto all’indennizzo automatico</i> .....	15
3.3.3 <i>Modalità di corresponsione al cliente dell’indennizzo automatico</i> .....	16
3.4 OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI COMUNICAZIONE.....	17
3.4.1 <i>Registrazione di informazioni e dati di qualità commerciale</i> .....	17
3.4.2 <i>Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati</i> .....	18
3.4.3 <i>Comunicazione all’Autorità, controlli e pubblicazioni delle informazioni e dei dati forniti</i> .....	18
3.4.4 <i>Informazioni ai clienti</i> .....	19
<b>4. SICUREZZA E CONTINUITA’ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>20</b>
4.1 IN GENERALE .....	20
4.2 INDICATORI DI SICUREZZA DEL SERVIZIO.....	20
4.2.1 <i>Percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione</i> .....	20
4.2.2 <i>Numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete</i> .....	21
4.2.3 <i>Odorizzazione del gas</i> .....	21
4.2.4 <i>Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per Pronto Intervento</i> .....	21
4.2.5 <i>Tempo di messa in sicurezza dell’impianto di distribuzione</i> .....	21
4.2.6 <i>Obblighi di servizio relativi alla sicurezza</i> .....	22
4.3 INDICATORI E OBBLIGHI DI SERVIZIO DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	23
4.3.1 <i>Inizio dell’interruzione</i> .....	23
4.3.2 <i>Fine dell’interruzione</i> .....	23

4.3.3 Durata dell'interruzione.....	23
4.3.4 Durata effettiva dell'interruzione.....	23
4.3.5 Durata convenzionale dell'interruzione.....	24
4.3.6 Tempo di preavviso al cliente dell'interruzione con preavviso.....	24
4.3.7 Cause delle interruzioni.....	24
4.3.8 Obblighi di servizio relativi alla continuità.....	24
4.4. Livelli generali, livelli base e livelli di riferimento degli indicatori di sicurezza.....	25
4.4.1 Livelli generali relativi ad indicatori di sicurezza.....	25
4.5 SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO, EMERGENZE E INCIDENTI DA GAS.....	25
4.5.1 Servizio di pronto intervento.....	25
4.5.2 Emergenze.....	26
4.5.3 Incidenti da gas.....	26
4.6 OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI COMUNICAZIONE.....	27
<b>5 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO.....</b>	<b>28</b>
5.1 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI.....	28
5.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA.....	28
5.3 FACILITAZIONI PER CLIENTI PARTICOLARI.....	28
5.4 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI E AL TELEFONO.....	28
<b>6 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE.....</b>	<b>28</b>
6.1 LETTURA DEL CONTATORE.....	28
6.2 VERIFICA DEL CONTATORE.....	29
6.3 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE.....	29
<b>7. INFORMAZIONI AL CLIENTE.....</b>	<b>29</b>
<b>8. LA TUTELA.....</b>	<b>29</b>
<b>9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....</b>	<b>30</b>
<b>10. SERVIZI POST-CONTATORE.....</b>	<b>30</b>
10.1. ASSISTENZA IN CASO DI SOSPETTE FUGHE DI GAS.....	30
<b>11. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO GAS.....</b>	<b>30</b>
<b>ALLEGATO 1 – DEFINIZIONI.....</b>	<b>31</b>

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 4 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

*Le prestazioni contenute in questa Carta sono quelle garantite ai clienti finali da COGEME GESTIONI S.r.l. in quanto distributore del servizio (gestione e manutenzione della rete, pronto intervento e rapporti con i venditori). Sono, inoltre, sinteticamente richiamate le prestazioni previste dalla vigente normativa a carico dei Venditori del gas.*

## **1. PREMESSA**

### **1.1 L’Azienda**

COGEME GESTIONI S.r.l. è una Società a responsabilità limitata che opera nei settori energetico ed ambientale nelle province di Brescia e di Bergamo.

La proprietà è suddivisa tra più di 60 Comuni bresciani e bergamaschi, che hanno individuato in questa Azienda un'efficace soluzione ai problemi di gestione di servizi ad avanzato contenuto tecnologico, con un reale risparmio in termini di costi e di risorse e un decisivo aumento della qualità dei servizi.

COGEME GESTIONI S.r.l. si occupa di erogazione di gas metano per uso civile ed industriale.

### **1.2 Perché una 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 dei principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

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

COGEME GESTIONI S.r.l. ha elaborato questa Carta dei Servizi, destinata a tutti i suoi clienti ai quali viene somministrato il gas metano per uso civile (residenziale e terziario).

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

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

I servizi pubblici erogati sono ispirati al principio di eguaglianza ed imparzialità dei clienti.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.


### **2.2 Continuità**

Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di interruzioni programmate, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, viene garantito un tempestivo intervento, previa adeguata informazione, onde recare il minor disagio possibile.

### **2.3 Partecipazione**

Il cliente ha titolo di richiedere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente, sono individuati i responsabili delle strutture e viene garantita l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento recante l'indicazione del settore di appartenenza.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 5 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

## 2.4 Cortesia

Viene garantito l'impegno a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

## 2.5 Efficacia ed efficienza

Viene garantito l'impegno a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## 2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Viene posta la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente.

## 2.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura sono disponibili presso gli sportelli COGEME GESTIONI S.r.l. e sul sito Internet [www.cogeme.net](http://www.cogeme.net).

# 3. DISCIPLINA DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO

## 3.1 Indicatori di qualità commerciale del servizio

### 3.1.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori

1. 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 COGEME GESTIONI S.r.l. della richiesta di preventivo del cliente, completa dei dati di cui al successivo comma 7 del presente articolo, e la data di comunicazione del preventivo al cliente medesimo.

2. Il preventivo per l'esecuzione di lavori viene predisposto da COGEME GESTIONI S.r.l. e comunicato al cliente per ogni richiesta di lavori, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto da COGEME GESTIONI S.r.l. al cliente stesso.

Il preventivo contiene:

a) il codice univoco con cui viene identificata la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche del gruppo di misura o della pressione di fornitura di cui, rispettivamente, ai successivi artt. 3.1.8 e 3.1.9;

b) la data di ricevimento da parte di COGEME GESTIONI S.r.l. della richiesta di preventivo del cliente;


c) la data di comunicazione del preventivo al cliente;

d) la tipologia di utenza;

e) il tempo massimo di esecuzione dei lavori per i quali è stato richiesto il preventivo (livello specifico per l'esecuzione dei lavori semplici o livello generale per l'esecuzione dei lavori complessi);

f) limitatamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici, la quantificazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del livello specifico, relativo al tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, per le cause indicate all'art. 3.2.3, comma 1, lettera c);

g) i corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo riporta le differenti componenti di costo,

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 6 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;

h) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del cliente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso cliente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;

i) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando, in tal caso, che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore;

j) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;

k) le motivazioni del rifiuto opposto da COGEME GESTIONI S.r.l. all'accesso alla rete di distribuzione, nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti, in alternativa alle lettere da e) a j).

**3.** COGEME GESTIONI S.r.l. predispose e comunica al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori anche nel caso in cui il punto di riconsegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte. Anche in tale caso, COGEME GESTIONI S.r.l. ha facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del cliente di accesso alla rete di distribuzione, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro. Nel caso in cui sia possibile realizzare i lavori richiesti, nel preventivo vengono evidenziati in modo separato i costi per l'estensione e/o i potenziamenti della rete e i costi per l'esecuzione dell'impianto di derivazione di utenza. Le prestazioni di cui al presente comma sono escluse dal rispetto degli altri obblighi previsti dalla presente Parte III della Carta dei Servizi.

**4.** Nel caso di trasmissione informatica del preventivo da parte di COGEME GESTIONI S.r.l. al venditore, il venditore medesimo conferma per via informatica la ricezione del preventivo.

**5.** Il venditore fornisce al cliente un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto da COGEME GESTIONI S.r.l..

**6.** Il preventivo per l'esecuzione di lavori costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo o nell'offerta del venditore può essere successivamente preteso da COGEME GESTIONI S.r.l. nei confronti del cliente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

**7.** All'atto della richiesta di preventivo, il cliente fornisce almeno i seguenti dati:

a) l'ubicazione del o dei punti di riconsegna del gas;


b) i dati identificativi del cliente associato a tali punti nel solo caso in cui il preventivo venga richiesto dal cliente stesso o da un venditore per conto del cliente;

c) la potenzialità totale prevista degli apparecchi da installare;

d) la categoria d'uso del gas;

e) per i punti di riconsegna con prelievi annui superiori a 200.000 metri cubi standard, l'impegno giornaliero, espresso in metri cubi standard/giorno e il prelievo annuo previsto.

**8.** Fatto salvo quanto disposto dall'Articolo 3.1.6, comma 2, il venditore, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente a COGEME GESTIONI S.r.l., invia tale richiesta entro tre giorni lavorativi dalla data di ricevimento; nel caso di richieste di preventivo, tale obbligo decorre dalla data in cui sono pervenuti al venditore tutti i dati di cui al precedente comma 7 del presente articolo.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 7 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

### 3.1.2 Tempo di esecuzione di lavori semplici

1. Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.

2. COGEME GESTIONI S.r.l., completato il lavoro richiesto, compila un modulo, che può essere anche informatico, nel quale sono riportate le seguenti informazioni:

- a) il codice univoco di identificazione della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta relativa alle verifiche del gruppo di misura o della pressione di fornitura di cui ai successivi artt. 3.1.8 e 3.1.9;
- b) la data di ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte del cliente;
- c) la tipologia di lavoro (semplice o complesso);
- d) il calibro del gruppo di misura;
- e) la data di completamento del lavoro richiesto.

### 3.1.3 Tempo di esecuzione di lavori complessi

1. Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.

2. Qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi COGEME GESTIONI S.r.l. non completi il lavoro richiesto, COGEME GESTIONI S.r.l. medesima invia al cliente una comunicazione da cui risultano il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto di COGEME GESTIONI S.r.l. per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

3. COGEME GESTIONI S.r.l., completato il lavoro richiesto, compila un modulo, che può essere anche informatico, nel quale sono riportate le seguenti informazioni:

- a) il codice univoco di identificazione della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta relativa alle verifiche del gruppo di misura o della pressione di fornitura di cui, rispettivamente ai successivi artt. 3.1.8 e 3.1.9;
- b) la data di ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte del cliente;
- c) la tipologia di lavoro (semplice o complesso);
- d) il calibro del gruppo di misura;
- e) la data di completamento del lavoro richiesto.


4. Il presente articolo non si applica ai lavori che richiedono l'estensione e/o il potenziamento della rete o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti.

### 3.1.4 Tempo di attivazione della fornitura

1. Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di COGEME GESTIONI S.r.l. della richiesta di attivazione della fornitura inviata dal venditore e la data di attivazione della fornitura.

2. La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità del cliente e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali vulture o subentri immediati.

3. COGEME GESTIONI S.r.l., fatte salve le esclusioni di cui al precedente comma 2, attivata la fornitura, compila un modulo, che può essere anche informatico, nel quale sono riportate le seguenti informazioni:

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 8 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

- a) il codice univoco di identificazione della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta relativa alle verifiche del gruppo di misura o della pressione di fornitura di cui agli artt. 3.1.8 e 3.1.9;
- b) la data di ricevimento della richiesta di attivazione della fornitura;
- c) il calibro del gruppo di misura;
- d) la data di attivazione della fornitura.

### **3.1.5 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente**

**1.** Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di COGEME GESTIONI S.r.l. della richiesta di disattivazione della fornitura inviata dal venditore, per conto del cliente che richiede la disattivazione, e la data di disattivazione della fornitura stessa.

**2.** La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione, quali volture o subentri immediati.

**3.** COGEME GESTIONI S.r.l., disattivata la fornitura, compila un modulo, che può essere anche informatico, nel quale sono riportate le seguenti informazioni:

- a) il codice univoco di identificazione della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta relativa alle verifiche del gruppo di misura o della pressione di fornitura di cui agli artt. 3.1.8 e 3.1.9;
- b) la data di ricevimento della richiesta di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente;
- c) il calibro del gruppo di misura;
- d) la data di disattivazione della fornitura.


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

**1.** 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 COGEME GESTIONI S.r.l. della richiesta di riattivazione della fornitura del venditore e la data di riattivazione della fornitura.

**2.** Il venditore invia immediatamente a COGEME GESTIONI S.r.l., mediante fax o per via telematica, la richiesta di riattivazione della fornitura di un proprio cliente, al quale la fornitura sia stata sospesa per morosità dello stesso cliente, a seguito del pagamento da parte del cliente medesimo al venditore delle somme dovute ovvero di comunicazione al venditore, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme predette. Il venditore, prima di procedere all'invio a COGEME GESTIONI S.r.l. della richiesta di riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.

**3.** COGEME GESTIONI S.r.l., riattivata la fornitura, compila un modulo, che può essere anche informatico, nel quale sono riportate le seguenti informazioni:

- a) il codice univoco della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta relativa alle verifiche del gruppo di misura o della pressione di fornitura di cui ai successivi artt. 3.1.8 e 3.1.9;
- b) la data di ricevimento della richiesta di riattivazione della fornitura da parte del venditore;
- c) il calibro del gruppo di misura;
- d) la data di riattivazione della fornitura.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 9 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

### 3.1.7 Tempo di rettifica di fatturazione

1. Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni solari , intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica inviata dal cliente di un importo già pagato dal cliente stesso e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, al netto dei tempi necessari per l’effettuazione di eventuali verifiche tecniche richieste dal cliente. Il venditore, su richiesta del cliente, fornisce il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione.

2. Per tempo di rettifica di fatturazione si intende anche il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica inviata dal cliente di un importo già pagato dal cliente stesso e la data di comunicazione del venditore, in seguito alle verifiche effettuate, al cliente che non si dà luogo a rettifica di fatturazione; in tali casi il venditore motiva il rifiuto.

3. Il tempo massimo di rettifica di fatturazione è pari a:

- a) 90 giorni solari, per i clienti con gruppo di misura fino alla classe G 25;
- b) 60 giorni solari per i clienti con gruppo di misura fino alla classe G 40.

### 3.1.8 Tempo per l’effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente

1. Il tempo per l’effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal venditore e la data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica.

2. Ai fini della conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura, COGEME GESTIONI S.r.l. determina i costi di verifica del gruppo di misura per ogni tipologia di utenza, sia presso il cliente, sia in laboratorio, e li pubblica nel proprio sito internet. Il venditore informa di tali costi il cliente che richiede la verifica del gruppo di misura.

3. COGEME GESTIONI S.r.l. effettua la verifica del gruppo di misura presso il cliente in tutti i casi nei quali ciò sia tecnicamente possibile; nei casi di impossibilità, vengono riportate nel resoconto di verifica le cause della prosecuzione della verifica presso un laboratorio qualificato.


4. Nei casi in cui, ai fini dell’effettuazione della verifica del gruppo di misura, sia necessario l’invio dello stesso presso laboratori qualificati, viene inviata al venditore una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica ed i tempi previsti per la sua effettuazione.

5. Qualora tale verifica conduca all’accertamento di errori superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, viene registrato il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro il quale si è provveduto alla sostituzione del gruppo di misura. In tal caso, non viene addebitato alcun importo al venditore per l’effettuazione della verifica del gruppo di misura.

6. Se la verifica del gruppo di misura di cui al comma precedente, è stata effettuata presso il cliente, non vengono richieste ulteriori verifiche dello stesso gruppo di misura presso un laboratorio.

7. Qualora la verifica del gruppo di misura conduca all’accertamento di errori nella misura non superiore ai valori ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, per la verifica non viene addebitato al venditore un importo superiore a Euro 40,00 (quaranta/00) se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:

- a) la verifica è stata effettuata presso il cliente di un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
- b) la richiesta di verifica del gruppo di misura è pervenuta da più di un anno solare da una precedente verifica del gruppo di misura relativa allo stesso punto di riconsegna.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 10 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

Nei casi in cui non sia stato possibile effettuare la verifica presso il cliente del gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa, ne vengono documentate le cause.

**8. COGEME GESTIONI S.r.l.:**

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

**9. Il venditore:**

- a) trasmette al cliente il resoconto della verifica ricevuto da COGEME.GESTIONI S.r.l.;
- b) non addebita al cliente un importo superiore a quello addebitatogli da COGEME GESTIONI S.r.l. per la verifica del misuratore.

**3.1.9 Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente**

1. Il tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura, inviata dal venditore, e la data di comunicazione al venditore medesimo del resoconto della verifica.

2. Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, viene registrato il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro cui sono stati realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura presso il cliente che ha richiesto la verifica. In tal caso, non viene addebitato alcun importo al venditore per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura né, a sua volta, il venditore addebita alcun importo al cliente che ha richiesto la verifica.

3. Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, per la verifica, non viene addebitato al venditore un importo superiore a Euro 30,00 (trenta/00) se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:

- a) la verifica è stata effettuata per un cliente alimentato in bassa pressione;
- b) la verifica della pressione di fornitura relativa allo stesso punto di riconsegna è stata effettuata da più di un anno solare.

**4. COGEME GESTIONI S.r.l.:**


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

**5. Il venditore:**

- a) trasmette al cliente il resoconto della verifica ricevuto da COGEME GESTIONI S.r.l.;
- b) non addebita al cliente un importo superiore a quello addebitatogli da COGEME GESTIONI S.r.l. per la verifica della pressione di fornitura.

**3.1.10 Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni**

1. Il tempo di risposta motivata a 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 scritta di informazioni da parte del cliente e la data di comunicazione al cliente della risposta motivata, quale risultante dal protocollo interno o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 11 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

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

**3.** In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste scritte di informazioni, il cliente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati di cui al successivo articolo 3.4.1, comma 1.

**4.** Fatta salva la possibilità per il cliente di inviare il reclamo scritto o la richiesta scritta di informazioni in altra forma, COGEME GESTIONI S.r.l. rende disponibile nel proprio sito internet un modulo scaricabile che contiene i seguenti campi obbligatori:

a) con riferimento al cliente:

- nome e cognome;
- indirizzo postale o telematico;

b) con riferimento a COGEME GESTIONI S.r.l.:

- indirizzo postale o telematico al quale inviare il reclamo o la richiesta di informazioni.

**5.** Le richieste di informazioni vanno indirizzate all’Ufficio Relazioni con il pubblico. I reclami vanno indirizzati all’Ufficio Qualità.

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

**1.** 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.

**2.** La fascia di puntualità per gli appuntamenti fissati con il cliente, che non siano personalizzati, non può superare le tre ore.

**3.** Al momento di concordare un appuntamento con il cliente, viene fissata l’ora di inizio e l’ora di fine della fascia di puntualità per l’appuntamento concordato nel rispetto della fascia massima di puntualità di cui al successivo articolo 3.2.1, tabella 1, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il cliente.

**4.** Il cliente assicura la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere il personale incaricato per tutta la fascia di puntualità concordata.

### **3.1.12 Appuntamenti personalizzati**


**1.** Viene fissato, qualora il cliente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l’effettuazione di un sopralluogo ai fini dell’esecuzione della prestazione di cui all’art. 3.1.1 e per l’effettuazione dell’intervento di esecuzione delle prestazioni di cui ai precedenti articoli 3.1.2, 3.1.4, 3.1.5 e 3.1.6.

**2.** Al momento di fissare un appuntamento personalizzato di cui al comma precedente, viene comunicato al cliente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità in sostituzione di quello dovuto per mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, come definito dal successivo articolo 3.2.1, tabella 1. Viene, altresì, comunicata al cliente una stima indicativa del tempo necessario per l’effettuazione della prestazione richiesta.

**3.** Limitatamente al caso di appuntamento personalizzato, all’atto dell’esecuzione della prestazione o dell’effettuazione del sopralluogo, viene fatto sottoscrivere, al cliente o a persona da esso incaricata, un modulo, da lasciare in copia al cliente stesso o alla persona da esso incaricata, nel quale sono riportate le seguenti informazioni:

a) il codice univoco di identificazione della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti art. 3.1.8 e 3.1.9;


b) il calibro del gruppo di misura;

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 12 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

- c) la data e la fascia di puntualità concordata;  
d) il luogo dell'appuntamento;  
e) la data e l'ora di inizio della prestazione o del sopralluogo;  
f) la quantificazione dell'indennizzo automatico, da riconoscere al cliente in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità per le cause imputabili di cui all'art. 3.2.3, comma 1, lettera c).  
Nel caso di assenza del cliente, o della persona da esso incaricata, il predetto modulo non viene compilato.

### **3.1.13 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità**

1. Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente.
2. Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che richiedono la presenza del cliente e per i quali il cliente non ha richiesto un appuntamento personalizzato.
3. Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessaria l'effettuazione di un sopralluogo che richiede la presenza del cliente, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre:
  - a) dalla data fissata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora l'appuntamento sia personalizzato;
  - b) dalla nuova data concordata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora il sopralluogo medesimo non venga effettuato nella data concordata con il cliente per una delle cause indicate dal successivo articolo 3.2.3, comma 1, lettere a) e b), e si sia dovuto concordare una nuova data per l'effettuazione del sopralluogo.
4. Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di cui ai precedenti articoli 3.1.2, 3.1.3 siano necessari lavori da realizzarsi a cura del cliente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo di cui al precedente articolo 3.1.1, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.
5. Il tempo di effettuazione della prestazione di cui al precedente Articolo 3.1.4 non comprende il tempo per l'ottenimento di ulteriore documentazione per l'attivazione della fornitura.
6. Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti.
7. Nel caso in cui il cliente richieda un appuntamento personalizzato di cui al precedente articolo 3.1.12, comma 1, il tempo di esecuzione della prestazione non deve essere computato.
8. Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni valgono, altresì, le seguenti regole:
  - a) COGEME GESTIONI S.r.l. computa i tempi di esecuzione delle prestazioni di sua competenza con riferimento al cliente che richiede la prestazione direttamente nei suoi confronti;
  - b) il venditore computa i tempi di esecuzione delle prestazioni di sua competenza con riferimento al cliente che richiede la prestazione al venditore medesimo;
  - c) non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta;
  - d) il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di riconsegna si considera festivo.
9. Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente di cui all'Articolo 3.1.8 non comprende il tempo intercorrente tra la data di invio del gruppo di misura al laboratorio qualificato e la data di restituzione del gruppo di misura da parte del laboratorio stesso.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 13 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

## 3.2 Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio

### 3.2.1 Livelli specifici di qualità commerciale del servizio


1. I livelli specifici di qualità commerciale del servizio sono definiti nella tabella 1.

**Tabella 1:**

Livelli specifici di qualità	Clienti con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 3.1.1	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi di cui all'articolo 3.1.1	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 3.1.2	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi di cui all'articolo 3.1.3	60 giorni lavorativi	60 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 3.1.5	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all'articolo 3.1.6	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 3.1.6	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 3.1.12, comma 1	2 ore	2 ore

2. I livelli specifici di qualità di cui alla precedente tabella 1 sono calcolati:

- a) sui dati storici, nel caso il servizio venga fornito in un territorio compreso in una sola provincia;
- b) su base provinciale, nel caso il servizio venga fornito in un territorio compreso da più province.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 14 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

### 3.2.2 Livelli generali di qualità commerciale del servizio

1. I livelli generali di qualità commerciale del servizio sono definiti nella tabella 2.

**Tabella 2**

Livelli generali di qualità	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 3.1.3, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente, di cui all'articolo 3.1.8, comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni, di cui all'articolo 3.1.10, comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%

2. I livelli generali di qualità di cui alla precedente tabella 2 sono calcolati sulle basi territoriali previste dal precedente articolo 3.2.1, comma 2.

### 3.2.3 Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità

1. Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate in:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al cliente o a terzi, quali la mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

2. Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma 1, lettere a) e b), viene documentata la causa del mancato rispetto.


## 3.3 Indennizzi automatici

### 3.3.1 Casi di indennizzo automatico

1. In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente articolo 3.2.1, tabella 1, l'indennizzo automatico è corrisposto al cliente interessato:

- a) da COGEME GESTIONI S.r.l., se il cliente ha richiesto la prestazione alla medesima società;
- b) dal venditore, se il cliente ha richiesto la prestazione al venditore medesimo.

2. Gli indennizzi automatici sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, nella seguente tabella 3:


	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 15 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

**Tabella 3**

Indennizzi automatici	Clienti con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Clienti con gruppo di misura dalla classe G 40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 3.1.1	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi di cui all'art. 3.1.1	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 3.1.2	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 3.1.4	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all'articolo 3.1.5	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 3.1.6	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'articolo 3.1.7	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 3.1.12	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00

### **3.3.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico**

1. Non si è tenuti a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 3.3.1 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente articolo 3.2.1, tabella 1, sia riconducibile ad una delle cause di cui al precedente articolo 3.2.3, comma 1, lettere a) e b).
2. Non si è tenuti a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 3.3.1 qualora il cliente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti per l'effettuazione della prestazione richiesta.
3. Qualora il cliente richieda un appuntamento personalizzato di cui al precedente articolo 3.1.12, comma 1, non si è tenuti a corrispondere al cliente medesimo gli indennizzi automatici previsti dal

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 16 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

precedente articolo 3.3.1 per il caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione richiesta.

**4.** Qualora il cliente richieda che l'appuntamento personalizzato di cui al precedente articolo 3.1.12, comma 1, sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, non si è tenuti a corrispondere l'indennizzo automatico previsto dal precedente articolo 3.3.1 nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

### **3.3.3 Modalità di corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico**

**1.** Gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 3.3.1, ove non esclusi ai sensi del precedente articolo 3.3.2, sono corrisposti:

a) da COGEME GESTIONI S.r.l. al venditore che gli ha richiesto la prestazione per conto del cliente entro sessanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo di cui al precedente Articolo 3.2.1 per l'esecuzione della prestazione richiesta, ovvero entro sessanta giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato;

b) da COGEME GESTIONI S.r.l. al cliente o al soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richieda il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo di cui al precedente Articolo 3.2.1 per l'esecuzione della prestazione richiesta, ovvero entro novanta giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato;

c) dal venditore al proprio cliente entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo di cui all'articolo 3.1.7, comma 3, lettere a) e b) per l'esecuzione della prestazioni richiesta, ovvero entro novanta giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato.

**2.** In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini indicati dal comma precedente, l'indennizzo è dovuto:

a) in misura pari al doppio degli importi previsti dal precedente articolo 3.3.1 se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa;

b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti dal precedente articolo 3.3.1 se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa. Limitatamente alle prestazioni di propria competenza, la corresponsione dell'indennizzo automatico, con le dovute maggiorazioni, deve comunque avvenire:

a) da parte di COGEME GESTIONI S.r.l.:


(i) al venditore, che gli ha richiesto la prestazione per conto del cliente, entro sette mesi dalla scadenza dei termini di cui al precedente Articolo 3.2.1;

(ii) al cliente o al soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede a COGEME GESTIONI S.r.l. il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione, entro nove mesi dalla scadenza dei termini di cui al precedente Articolo 3.2.1;

b) da parte del venditore al proprio cliente, entro nove mesi dalla scadenza dei termini di cui al precedente articolo 3.1.7, comma 3, lettere a) e b).

**3.** Il venditore accredita, al cliente che gli ha chiesto la prestazione per la quale COGEME GESTIONI S.r.l. non ha rispettato il livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 3.2.3, comma 1, lett. c), l'indennizzo automatico ricevuto da COGEME GESTIONI S.r.l., attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro novanta giorni solari dalla data di ricevimento dell'importo da parte di COGEME GESTIONI S.r.l.. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore del cliente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta, nei termini di cui sopra.

**4.** 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

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 17 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

elettrica e il gas". Il medesimo documento indica che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

### 3.4 Obblighi di registrazione e di comunicazione

#### 3.4.1 Registrazione di informazioni e dati di qualità commerciale

1. Sono predisposti strumenti, anche informatici, al fine di registrare le informazioni e i dati concernenti sia le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia l'esecuzione delle prestazioni medesime.

2. Per ogni richiesta di prestazione di propria competenza, viene registrato:


- a) il codice univoco con cui si identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articoli 3.1.8 e 3.1.9;
- b) il codice con cui si individua la prestazione;
- c) la tipologia di utenza;
- d) la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articoli 3.1.8 e 3.1.9;
- e) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;
- f) la data di esecuzione della prestazione;
- g) la causa, tra quelle indicate dal precedente articolo 3.2.3, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
- h) il motivo e la data dell'eventuale venire meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;
- i) il codice dell'eventuale appuntamento personalizzato di cui al precedente articolo 3.1.12, comma 1.

3. Per ogni appuntamento personalizzato di cui al precedente articolo 3.1.12, comma 1, si registra:

- a) il codice univoco con cui si identifica l'appuntamento;
- b) il codice univoco con cui si identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti articoli 3.1.8 e 3.1.9, alla quale si riferisce l'appuntamento;
- c) la data proposta per l'appuntamento;
- d) la data, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo dell'appuntamento;
- e) la data e l'ora di effettiva presentazione all'appuntamento nel luogo concordato;
- f) l'eventuale assenza del cliente all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera d);
- g) la causa, tra quelle indicate dal precedente articolo 3.2.3, dell'eventuale mancato rispetto della fascia massima di puntualità fissata dal precedente articolo 3.2.1, tabella 1;
- h) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento.

4. Il venditore di gas, nel caso in cui debba inviare la richiesta di prestazione ricevuta dal cliente a COGEME GESTIONI S.r.l. registra:

- a) il codice univoco con cui il venditore identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 3.1.8 e 3.1.9 del cliente;
- b) la data di ricevimento da parte del cliente della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articoli 3.1.8 e 3.1.9 del cliente;
- c) la data di invio a COGEME GESTIONI S.r.l. della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche del cliente di cui alla precedente lettera b).

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 18 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

### 3.4.2 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

1. Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella parte III della presente Carta:


- a) vengono mantenuti gli strumenti di cui al precedente articolo 3.4.1, comma 1, continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
- b) viene assicurata la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
- c) viene conservata, in modo ordinato ed accessibile, tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

### 3.4.3 Comunicazione all'Autorità, controlli e pubblicazioni delle informazioni e dei dati forniti

1. Entro il 31 marzo di ogni anno, vengono comunicati all'Autorità, per ciascuna tipologia di utenza, il numero totale di clienti al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di comunicazione distinguendo tra clienti finali non alimentati in BP ed alimentati in BP, questi ultimi suddivisi per tipologia di utenza. Entro la stessa data e in modo contestuale, vengono comunicate le informazioni e i dati di cui ai successivi commi da 2 a 5. Tutte le informazioni di cui al presente capoverso e ai successivi commi vengono comunicate all'Autorità, distinguendo tra comuni nei quali il servizio è stato gestito per l'intero anno precedente e comuni nei quali il servizio è stato gestito per una parte dell'anno precedente; i dati relativi ai comuni per i quali è in corso il periodo di subentro o di avviamento nell'anno precedente a quello di comunicazione non devono essere comunicati.

2. In relazione alle prestazioni di qualità commerciale eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, vengono comunicate:

- a) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli specifici, con esclusione delle prestazioni alle quali si applica l'articolo 3.1.14, comma 7, della presente Carta:
  - il numero totale delle richieste di prestazioni;
  - il numero totale delle richieste di prestazioni, per le quali non sia stato rispettato il livello specifico di qualità definito dal precedente articolo 3.2.1, tabella 1, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente articolo 3.2.3;
  - il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità definito dal precedente articolo 3.2.1, tabella 1, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente articolo 3.2.3, lettera c);
- b) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione alla quale si applica l'art. 3.1.14, comma 7, vengono comunicati:
  - il numero totale di appuntamenti personalizzati di cui al precedente articolo 3.1.12, comma 1;
  - il numero totale di appuntamenti personalizzati di cui al precedente articolo 3.1.12, comma 1, per i quali non sia stata rispettata la fascia di puntualità concordata con cliente, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui al precedente articolo 3.2.3;
- c) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli generali vengono comunicati:
  - il numero totale delle richieste di prestazioni;

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 19 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

- il numero totale delle richieste di prestazioni, per le quali non sia stato rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, classificando le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui al precedente articolo 3.2.3;

- il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo indicato per ciascuna prestazione dal precedente articolo 3.2.2, tabella 2, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente articolo 3.2.3, comma 1, lettera c);

**3.** In relazione alle prestazioni di cui ai precedenti articoli 3.1.8 e 3.1.9, eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, viene comunicato:

a) il numero totale di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero totale di conferme delle richieste di verifica della pressione di fornitura;

b) il tempo medio effettivo delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 3.2.3, comma 1, lettera c);

c) il numero di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero di conferme delle richieste di verifica della pressione di fornitura, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa tecnica vigente, nonché i tempi entro i quali si è provveduto alla sostituzione del gruppo di misura o alla realizzazione degli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura.

**4.** In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici di cui al precedente articolo 3.3.1, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, vengono comunicati per ogni tipologia di utenza e per ogni livello specifico di qualità definito dal precedente articolo 3.2.1, tabella 1:

- il numero totale degli indennizzi corrisposti;

- l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti;

Il Venditore comunica per ogni tipologia di utenza:

- il numero di indennizzi automatici ricevuti da COGEME GESTIONI S.r.l. e accreditati ai clienti;

- l'ammontare complessivo di tali indennizzi accreditati.

**5.** L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.


#### **3.4.4 Informazioni ai clienti**

**1.** In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità, vengono fornite ai clienti informazioni per quanto concerne i livelli specifici, le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi livelli. Tali informazioni vengono fornite ai venditori in occasione della prima richiesta di prestazione per conto del cliente e, successivamente, almeno una volta all'anno ed in occasione di ogni eventuale aggiornamento dei livelli specifici e/o dei livelli generali e/o degli indennizzi automatici.

**2.** Entro il 30 giugno di ogni anno, il venditore, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, fornisce ad ogni cliente, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il venditore stesso, informazioni per quanto concerne i livelli specifici e i livelli generali di qualità di sua competenza e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di sua competenza.

**3.** Entro il 30 giugno di ogni anno, il venditore fornisce ai clienti, che abbiano in essere con il venditore stesso un contratto di fornitura, relativamente ai livelli di qualità di sua competenza, informazioni per quanto concerne:

- i livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità e il grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all'anno precedente;

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 20 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

- gli orari di apertura degli sportelli e i tempi medi di attesa agli stessi sportelli.

4. In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità, viene comunicato al cliente il codice univoco di cui all'articolo 3.4.1, comma 2, lettera a).

5. Il Venditore, in occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici o generali di qualità di competenza di COGEME GESTIONI S.r.l., comunica al cliente il codice univoco di cui all'Articolo 3.4.1, comma 4, lettera a).

6. Nel caso di richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi, al cliente vengono comunicati, in occasione della richiesta, i dati necessari per la predisposizione del preventivo di cui all'Articolo 3.1.1, comma 7.

7. Nel proprio sito internet, vengono pubblicati i dati necessari per la predisposizione su richiesta di un cliente del preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi di cui all'Articolo 3.1.1, comma 7.

## **4. SICUREZZA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

### **4.1 In generale**

1. COGEME GESTIONI S.r.l. persegue una politica volta a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Continuità e regolarità dell'erogazione del servizio derivano da scelte tecniche ed organizzative. Le reti di distribuzione del gas sono conformate in maniera tale da consentire di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione, nell'ipotesi si verificano o guasti o siano necessari interventi di manutenzione.

2. L'assenza del servizio è ricollegabile a cause di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il regolare funzionamento degli impianti utilizzati, ovvero per garantire la qualità e sicurezza del servizio.

3. In queste evenienze, COGEME GESTIONI S.r.l. assicura alla propria utenza adeguate e tempestive informazioni, nonché si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

4. Le scelte tecniche di COGEME GESTIONI S.r.l. sono conformi alle disposizioni emanate dall'Autorità, in particolare, per la parte che attiene agli indicatori e agli obblighi relativi al servizio di distribuzione del gas.

5. COGEME GESTIONI S.r.l. dispone, per tutto il territorio servito, di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno per fare fronte a eventuali guasti o disfunzioni che possono determinare situazioni di pericolo o di potenziale danno.

### **4.2 Indicatori di Sicurezza del Servizio**


1. COGEME GESTIONI S.r.l. fornisce un servizio conforme agli indici di sicurezza stabiliti con provvedimento dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

2. In particolare, vengono assicurate le seguenti prestazioni di sicurezza:

- ispezioni della rete di distribuzione;
- monitoraggio delle dispersioni;
- misure del grado di odorizzazione del gas, in conformità ai livelli base e di riferimento relativi agli indicatori di sicurezza previsti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas;
- arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento nei tempi massimi indicati dall'Autorità;
- messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione.

#### **4.2.1 Percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione**

1. COGEME GESTIONI S.r.l. effettua ogni anno controlli sulla rete in alta, media e bassa pressione.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 21 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

2. La percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione viene calcolata in base ai riferimenti percentuali stabiliti dall’Autorità per l’energia elettrica e il gas.

#### **4.2.2 Numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete**

1. COGEME GESTIONI S.r.l. compie i controlli sulla rete di propria iniziativa e su segnalazione di terzi.

2. Il numero annuo di dispersioni localizzate viene calcolato e registrato secondo i parametri stabiliti dall’Autorità per l’energia elettrica e il gas.

#### **4.2.3 Odorizzazione del gas**

1. Il grado di odorizzazione del gas è pari alla quantità di odorizzante presente nell’unità di volume del gas distribuito, misurata in milligrammi per metro cubo alle condizioni standard (mg/m<sup>3</sup>) ed arrotondata al primo decimale.

2. COGEME GESTIONI S.r.l. effettua annualmente misure del predetto parametro.

3. I prelievi e le analisi dei campioni prelevati al fine della misura di cui al presente comma sono effettuati in conformità alle norme tecniche vigenti.

#### **4.2.4 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per Pronto Intervento**

1. 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 chiamata telefonica per pronto intervento e l’arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato per il pronto intervento.

2. La chiamata telefonica per pronto intervento è la chiamata telefonica effettuata per segnalare una delle situazioni indicate al successivo comma 3 da parte di:

- a) clienti;
- b) terzi, diversi dai clienti;
- c) personale di COGEME GESTIONI S.r.l.;
- d) imprese che lavorano per conto di COGEME GESTIONI S.r.l..


3. La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento si effettua solo per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni:

- a) dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
- b) interruzione della fornitura di gas;
- c) irregolarità della fornitura di gas;
- d) danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni;
- e) dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita da COGEME GESTIONI S.r.l. o di proprietà di quest’ultima.

4. COGEME GESTIONI S.r.l. dispone di un servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24, per tutti i giorni dell’anno, al seguente numero verde gratuito 800017476. L’intervento avviene di norma entro 60 minuti.

#### **4.2.5 Tempo di messa in sicurezza dell’impianto di distribuzione**

1. Il tempo di messa in sicurezza dell’impianto di distribuzione è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l’ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato da COGEME GESTIONI S.r.l. per il pronto intervento e l’ora di eliminazione della dispersione.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 22 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

2. La rilevazione del tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione si effettua solo per gli interventi di messa di sicurezza relativi a dispersioni di gas di classe A1 o A2 localizzate su parti non interrate degli impianti di derivazione di utenza e/o su gruppi di misura.

#### 4.2.7 Obblighi di servizio relativi alla sicurezza

1. COGEME GESTIONI S.r.l. si conforma alle prescrizioni dell'Autorità in materia di sicurezza con le seguenti modalità:

- a) dotando ogni punto di consegna di idoneo gruppo di misura del gas immesso in rete in conformità delle norme tecniche vigenti in materia e garantendone il regolare funzionamento;
- b) predisponendo la cartografia, con aggiornamento della stessa entro sei mesi da ogni modifica intervenuta, o in termini di materiali di condotte, o in termini di diametri delle stesse o di pressioni di esercizio o per l'aggiunta di parti di nuova realizzazione, con esclusione degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura;
- c) predisponendo una cartografia provvisoria per le parti di impianto di distribuzione di nuova realizzazione o per le modifiche degli impianti esistenti, in modo che sia disponibile all'atto della loro messa in esercizio, con esclusione degli impianti di distribuzione di utenza e dei gruppi di misura, che non siano ancora stati riportati nella cartografia di cui alla precedente lettera b).

2. Salvo quanto disposto dal successivo comma 3, COGEME GESTIONI S.r.l. si conforma agli obblighi di servizio relativi alla sicurezza così come indicati nella tabella seguente:


**Tabella 4**

Indicatore	Obbligo di servizio
Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione	minimo 30%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	minimo 20%
Numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	calcolato in base al numero di utenti serviti e della lunghezza totale della rete
Percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti	minimo 90%

3. In deroga a quanto previsto al precedente comma 2 e fatto salvo quanto previsto dal successivo comma 6, COGEME GESTIONI S.r.l., ottempera ai primi due obblighi di servizio indicati nella tabella 4 alle seguenti condizioni:

- a) purché nel biennio costituito dall'anno di riferimento e da quello ad esso precedente abbia eseguito l'ispezione su una percentuale della rete maggiore di almeno il 10% del doppio della percentuale indicata nella tabella 4 con riferimento alla lunghezza totale della rete al 31 dicembre precedente al biennio stesso;
- b) purché nel triennio costituito dall'anno di riferimento e dal biennio ad esso precedente abbia eseguito l'ispezione su almeno il 95% della rete con riferimento alla lunghezza totale della rete al 31 dicembre precedente al triennio stesso.

4. Nel caso in cui COGEME GESTIONI S.r.l. non gestisca l'impianto di distribuzione per l'intero anno di riferimento, i primi tre obblighi di servizio indicati nella tabella 4 vengono ridotti:

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 23 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

a) i primi due obblighi di servizio di tanti dodicesimi quanti sono i mesi interi nei quali COGEME GESTIONI S.r.l. non ha gestito l'impianto di distribuzione;

b) il terzo obbligo di servizio della metà nel caso in cui COGEME GESTIONI S.r.l. ha gestito l'impianto per un periodo inferiore ai 6 mesi.

**5.** Ai fini del rispetto dell'obbligo di servizio di pronto intervento indicato in tabella 4 non si tiene conto delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali COGEME GESTIONI S.r.l. non abbia rispettato il tempo massimo per le cause indicate all'Articolo 3.2.3, comma 1, lettere a) e b). Ai fini della verifica del rispetto dell'obbligo di servizio di pronto intervento, la percentuale di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali COGEME GESTIONI S.r.l. è giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti si calcola mediante la formula indicata dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

**6.** COGEME GESTIONI S.r.l. effettua l'ispezione di ogni tratto della rete almeno ogni 4 anni.

**7.** COGEME GESTIONI S.r.l. effettua le seguenti prestazioni:

a) realizza e gestisce ogni tratto di rete e di allacciamento che insista su suolo pubblico;

b) predispone lo stato di consistenza per ogni impianto di distribuzione in relazione ai tratti di rete posata o sostituita.

**8.** All'atto dell'attivazione della fornitura di gas ad un cliente, COGEME GESTIONI S.r.l. mette in atto tutti gli accorgimenti necessari a verificare l'assenza di dispersioni di gas.

### **4.3 Indicatori e obblighi di servizio di continuità del servizio**

#### **4.3.1 Inizio dell'interruzione**

**1.** Nel caso di interruzione con preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora di inizio della interruzione dell'erogazione del gas chiaramente indicata nella comunicazione di preavviso a tutti i clienti coinvolti nell'interruzione con preavviso.

**2.** Nel caso di interruzione senza preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora in cui si è verificato l'evento che ha provocato l'interruzione o con l'ora della prima chiamata per interruzione della erogazione del gas da parte di un cliente coinvolto nell'interruzione senza preavviso.

#### **4.3.2 Fine dell'interruzione**

**1.** La fine dell'interruzione coincide con l'ora di riattivazione dell'ultimo cliente coinvolto nell'interruzione e riattivato al primo tentativo di riattivazione.

#### **4.3.3 Durata dell'interruzione**

**1.** La durata dell'interruzione è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito dall'Articolo 4.3.1, e la fine dell'interruzione, come definita dall'Articolo 4.3.2.


**2.** Le interruzioni si suddividono in:

a) interruzioni brevi, se la durata dell'interruzione è minore o uguale a 120 minuti;

b) interruzioni lunghe, se la durata dell'interruzione è maggiore di 120 minuti.

#### **4.3.4 Durata effettiva dell'interruzione**

**1.** La durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione in cui è coinvolto il cliente medesimo, come definito dall'Articolo 4.3.1, e l'ora di riattivazione del cliente finale medesimo.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 24 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

#### **4.3.5 Durata convenzionale dell'interruzione**

1. La durata convenzionale dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente è il valore in minuti attribuito in via convenzionale alla durata dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente stesso.
2. All'interruzione dell'erogazione del gas al cliente viene attribuita:
  - a) durata convenzionale pari a 60 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale minore o uguale a 2 ore;
  - b) durata convenzionale pari a 180 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 2 ore e minore o uguale a 4 ore;
  - c) durata convenzionale pari a 360 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 4 ore e minore o uguale a 8 ore;
  - d) durata convenzionale pari a 960 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 8 ore.

#### **4.3.6 Tempo di preavviso al cliente dell'interruzione con preavviso**


1. Il tempo di preavviso al cliente dell'interruzione con preavviso è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di comunicazione al cliente dell'interruzione e la data di inizio dell'interruzione stessa, come indicata nella comunicazione di preavviso di cui all'Articolo 4.3.1. Ai fini del computo del tempo di preavviso non si tiene conto del giorno in cui avviene la comunicazione.
2. Viene dato un preavviso di almeno un giorno lavorativo dell'interruzione ai clienti interessati in tutti i casi in cui l'interruzione possa essere programmata.
3. Nella comunicazione di preavviso ai clienti coinvolti nell'interruzione con preavviso, viene indicata la data e l'ora di inizio nonché la durata presunta dell'interruzione medesima.

#### **4.3.7 Cause delle interruzioni**

1. COGEME GESTIONI S.r.l. registra le cause delle interruzioni con riferimento a:
  - a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
  - b) cause esterne, intese come danni provocati da terzi, emergenza come definita dal successivo Articolo 4.5.2, incidente da gas come definito dal successivo Articolo 4.5.3, per fatti non imputabili a COGEME GESTIONI S.r.l.;
  - c) altre cause, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.
2. Per le interruzioni lunghe le cui cause rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), viene documentata la causa dell'interruzione.

#### **4.3.8 Obblighi di servizio relativi alla continuità**

1. COGEME GESTIONI S.r.l. dota ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea in modo conforme a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia.
2. In assenza di norme tecniche applicabili, COGEME GESTIONI S.r.l. dota ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea nei casi in cui:
  - a) a valle del gruppo stesso esistano clienti particolari (quali ad esempio ospedali, asili, case di riposo) che necessitano di un'erogazione continua del gas;
  - b) il gruppo di riduzione finale in antenna abbia una portata nominale maggiore di kW 1.200 (milleduecento) con riferimento al potere calorifico inferiore del gas fornito.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 25 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

#### 4.4. Livelli generali, livelli base e livelli di riferimento degli indicatori di sicurezza

##### 4.4.1 Livelli generali relativi ad indicatori di sicurezza

1. I livelli generali di sicurezza del servizio sono definiti nella tabella seguente.

**Tabella 5**

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 di cui all'Articolo 9	95%

2. COGEME GESTIONI S.r.l. documenta la causa del mancato rispetto per le chiamate telefoniche per le quali non è giunto sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'articolo 3.2.3 comma 1 lettere a) e b).

3. Gli indicatori di sicurezza del servizio sono riportati nella tabella seguente.

**Tabella 6**

**Livelli base e di riferimento relativi ad indicatori di sicurezza**

Indicatore	Livello base	Livello di riferimento
percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione	30%	90%
percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	20%	70%
numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata	0,8	0,1
numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete	0,8	0,1
numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	calcolato in base al numero di utenti serviti e della lunghezza totale della rete	0,5

#### 4.5 Servizio di pronto intervento, emergenze e incidenti da gas


##### 4.5.1 Servizio di pronto intervento

1. COGEME GESTIONI S.r.l.:

a) dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia;

b) attiva uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;

c) pubblica sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento e comunica tempestivamente in forma scritta i recapiti stessi ed ogni loro eventuale variazione ai

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 26 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

venditori che svolgono l'attività di vendita sul suo territorio per la dovuta informazione ai clienti e all'Autorità con le modalità da essa definite;

d) invia il personale incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni indicate all'Articolo 4.2.4, comma 3;

e) nel caso di dispersione a valle del punto di riconsegna, al fine di garantire la pubblica incolumità, sospende la fornitura di gas fino a quando non sia stata eliminata la dispersione di gas;

f) si dota di strumenti, anche informatici, tali da assicurare la registrazione in modo cronologicamente consequenziale e inalterabile delle chiamate telefoniche per pronto intervento e dell'ora di eliminazione delle dispersioni.

**2. Il venditore:**

a) fornisce ai propri clienti i recapiti telefonici per le chiamate per il pronto intervento che gli sono stati comunicati da COGEME GESTIONI S.r.l.;

b) riporta con evidenza in ogni bolletta la dicitura “Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno” seguita dai recapiti telefonici di cui alla lettera precedente a).

#### **4.5.2 Emergenze**

**1.** Si definisce come emergenza un evento in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e per la continuità del servizio di distribuzione e che provochi una o più delle seguenti condizioni:

a) fuori servizio non programmato di punti di consegna o di punti di interconnessione;

b) fuori servizio non programmato di reti AP o MP o BP che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad uno o più clienti;

c) dispersione di gas con interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad uno o più clienti;

d) disservizio provocato da eccesso o difetto di pressione in rete rispetto ai valori previsti dalle norme tecniche vigenti.

Si definisce inoltre emergenza qualunque evento che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad almeno 250 clienti finali e per il quale l'erogazione del gas non venga riattivata a tutti i clienti finali coinvolti presenti entro 24 ore dall'inizio dell'interruzione, con esclusione dei clienti finali che non vengano riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.

**2.** COGEME GESTIONI S.r.l. dispone di un'organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che la pongono in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità alle norme tecniche vigenti in materia. Le procedure prevedono:

a) l'individuazione di un responsabile della gestione dell'emergenza;

b) un piano di emergenza con le misure da adottare per mettere in sicurezza il complesso degli impianti interessati dall'emergenza e garantire la continuità del servizio di distribuzione;


c) le modalità di redazione del rapporto dell'emergenza.

**3.** Viene data comunicazione al Cig (Comitato Italiano Gas), dell'emergenza entro 5 giorni di calendario dal suo insorgere; entro 30 giorni di calendario dall'eliminazione dell'emergenza, viene mandato al Cig un rapporto dal quale risultano le cause dell'emergenza, ove accertate, e le misure adottate per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione.

#### **4.5.3 Incidenti da gas**

**1.** Si definisce come incidente da gas un evento che coinvolga il gas distribuito a mezzo di reti, che interessi una qualsiasi parte dell'impianto di distribuzione e/o di impianti dei clienti, compresi gli apparecchi di utilizzazione, e che provochi il decesso o lesioni gravi di persone o danni a cose per un valore non inferiore a Euro 1.000,00 (mille/00) e che sia provocato da una delle seguenti cause:

a) una dispersione di gas (volontaria o non);

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 27 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

b) una combustione incontrollata in un apparecchio di utilizzo del gas;  
c) una cattiva combustione in un apparecchio di utilizzo del gas, compresa quella dovuta ad insufficiente aerazione;

d) un' inadeguata evacuazione dei prodotti della combustione in un apparecchio di utilizzo del gas.

**2.** Si definiscono come lesioni gravi le ferite, l'intossicazione, le ustioni o comunque i traumi alla persona che comportino il ricovero in ospedale o il rilascio di certificazione medica con prognosi di almeno 24 ore.

**3.** COGEME GESTIONI S.r.l. dispone di un'organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che la pongono in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione degli incidenti da gas in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità alle norme tecniche vigenti in materia. Le procedure prevedono:

a) l'individuazione di un responsabile della gestione dell'incidente da gas;

b) un piano di gestione dell'incidente da gas con le modalità di intervento e le misure da adottare per mettere in sicurezza il complesso degli impianti interessati, per ridurre i rischi per i clienti e per gli addetti e per ripristinare la continuità del servizio di distribuzione;

c) le modalità di redazione del rapporto dell'incidente da gas.

**4.** Viene data comunicazione al Cig dell'incidente da gas, che coinvolge direttamente o di cui si sia venuti a conoscenza, entro 5 giorni di calendario dal suo accadimento; entro 30 giorni di calendario dalla sua data di accadimento, viene inviato al Cig un rapporto dal quale risultano le cause dell'incidente, ove accertate, e le misure adottate per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione.

**5.** Entro il 30 giugno di ogni anno, il Cig comunica all'Autorità l'elenco degli incidenti da gas di cui sia venuto a conoscenza, accaduti nell'anno precedente a quello di comunicazione e relativi a gas distribuito a mezzo di rete, indicando per ciascuno di essi:

a) se l'incidente da gas ha interessato:

(i) solo l'impianto di distribuzione;

(ii) solo impianti dei clienti;

(iii) sia l'impianto di distribuzione sia impianti dei clienti;

b) l'impianto di distribuzione interessato dall'incidente da gas o al quale erano allacciati gli impianti dei clienti interessati dall'incidente da gas;

c) la ragione sociale del distributore che gestiva l'impianto di distribuzione interessato dall'incidente da gas o al quale erano allacciati gli impianti dei clienti interessati dall'incidente da gas;


d) il comune e la data nel quale è avvenuto l'incidente da gas;

e) il tipo di gas coinvolto nell'incidente da gas, distinguendo tra gas naturale e gas diverso dal gas naturale;

f) la causa dell'incidente da gas, ove disponibile.

#### **4.6 Obblighi di registrazione e di comunicazione**

**1.** COGEME GESTIONI S.r.l. si impegna a rispettare le norme in materia di registrazione e comunicazione dei dati di sicurezza e continuità del servizio contenute nel Testo Integrato approvato dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas con deliberazione n. 168/2004 e successive modifiche e integrazioni.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 28 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

## **5 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO**

### **5.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli**

1. Gli sportelli aziendali di COGEME GESTIONI S.r.l. sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì con il seguente orario: ore 8.30-12.00 e 14.00-16.30.

### **5.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica**

1. Le operazioni che possono essere effettuate telefonicamente presso l'Ufficio Utenze sono le seguenti:

- Richieste di verifica del contatore;
- Richieste di verifica di pressione;
- Accesso informale agli atti;

### **5.3 Facilitazioni per clienti particolari**

1. Per i portatori di handicap, per i cittadini segnalati dai Servizi sociali e per i clienti con particolari difficoltà motorie, sono previste facilitazioni di accesso ai servizi quali:

- ascensori, rampe di accesso, servizi igienici, porte automatiche;
- percorsi preferenziali agli sportelli;
- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino, del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela.

### **5.4 Tempo di attesa agli sportelli e al telefono**

1. COGEME GESTIONI S.r.l. è impegnata a ridurre i tempi di attesa agli sportelli per effettuare qualsiasi operazione di sua competenza.

2. Attualmente i tempi medi di attesa su base annua sono i seguenti:

- Allo sportello: 15 minuti
- Al telefono: 2 minuti

## **6 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE**

### **6.1 Lettura del contatore**

1. I consumi vengono rilevati sulla base della lettura dei contatori effettuata secondo le seguenti scadenze:


- FINO A 500 mc: almeno 1 volta l'anno;
- SUPERIORE A 500mc e FINO A 5000mc: almeno 1 volta ogni 6 mesi;
- SUPERIORE A 5000mc: almeno 1 volta al mese, ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili

2. Per i nuovi clienti la lettura verrà in ogni caso effettuata entro 3 mesi dalla stipulazione del contratto.

3. E' prevista la possibilità di autolettura degli strumenti di misura da parte del cliente su apposita modulistica, consegnata al domicilio del cliente a cura dell'azienda.

4. In caso di autoletture continuate, il venditore si riserva di chiedere un appuntamento con il cliente per una lettura con personale proprio.

5. Se, per qualsiasi causa, non fosse possibile ottenere la lettura dei contatori in tempo utile per la fatturazione da parte del venditore, quest'ultima potrà essere effettuata sulla base di consumi storici dell'utenza stessa o, in caso di assenza di questi, sui consumi presunti per la stessa tipologia d'uso, salvo conguaglio.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 29 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

## 6.2 Verifica del contatore

1. Il cliente può richiedere al venditore la verifica del corretto funzionamento del contatore da parte di COGEME GESTIONI S.r.l.
2. La verifica presso il cliente alla quale lo stesso o suo incaricato ha facoltà di presenziare è volta ad accertare se le indicazioni del contatore risultano comprese entro i limiti di tolleranza stabiliti dal Servizio Metrico Nazionale ed indicati nella norma UNI CIG 7988 del dicembre 1979. In ogni caso, al termine delle operazioni, il cliente dovrà sottoscrivere un modulo con i dati rilevati dall'addetto incaricato.
3. Sarà cura del venditore trasmettere al cliente il resoconto della verifica registrato e comunicatogli dal Distributore. Le spese della verifica, se il funzionamento del contatore è regolare, sono a carico del cliente e sono da corrispondere al venditore; viceversa, se vengono accertati errori superiori a quelli ammissibili, si provvede a sostituire o riparare il contatore e a ricalcolare il consumo del cliente interessato. Relativamente al periodo intercorrente tra la data di sostituzione del contatore e la data dell'ultima lettura rilevata e fatturata dal venditore, si provvede a definire il consumo sulla base del consumo storico del cliente riferito allo stesso periodo nei due anni precedenti.

## 6.3 Verifica del livello di pressione


1. Il cliente può richiedere al venditore la verifica del livello di pressione della rete, a cura di COGEME GESTIONI S.r.l., nei pressi del punto di consegna indicando i malfunzionamenti lamentati.
2. Se la verifica conduce all'accertamento di valori di pressione di fornitura eccessivi, vengono realizzati gli interventi opportuni per ripristinare i valori corretti. In tal caso, il venditore non addebita alcun importo al cliente per la verifica compiuta da COGEME GESTIONI S.r.l.

## 7. INFORMAZIONI AL CLIENTE

1. Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, COGEME GESTIONI S.r.l. utilizza i seguenti strumenti:
  - a) l'Ufficio utenze tramite gli sportelli aziendali o telefonicamente al numero verde gratuito 800017476 per tutto ciò che riguarda i rapporti con l'utenza;
  - b) l'Ufficio relazioni con il Pubblico tel. 030/7714.1 fax 030/7722700 per qualsiasi altra informazione relativa all'azienda;
  - c) il giornale aziendale a cadenza quadrimestrale;
  - d) la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
  - e) campagne promozionali e materiale informativo;
  - f) materiale informativo disponibile presso i Municipi;
  - g) sito internet [www.COGEME.net](http://www.COGEME.net)

## 8. LA TUTELA

1. Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax o compilando l'apposito modulo predisposto a COGEME GESTIONI S.r.l., Ufficio Qualità (via XXV aprile 18 - 25038 Rovato; tel.030/ 7714.1 e fax 030/ 7722700).
2. Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventualmente copia dei documenti oggetto della violazione, ecc.) relativamente a quanto verificatosi, in modo tale che COGEME GESTIONI S.r.l. possa ricostruire il percorso seguito dalla pratica.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 30 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

3. Alle richieste verrà data risposta entro i tempi massimi stabiliti per i reclami (art. 3.1.10).

4. Nel caso in cui la risposta non sia soddisfacente, il cliente potrà ricorrere, sempre rivolgendosi all'Ufficio Qualità, al “Comitato Tecnico della Carta Servizi” che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra COGEME GESTIONI S.r.l. e cliente con riferimento a violazioni ai principi e agli standard della Carta e di rispondere alle richieste del cliente stesso.

## **9. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

1. Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, vengono effettuate periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato.

2. Sulla base delle rilevazioni effettuate, viene pubblicato annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

3. Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti e reso disponibile per le Associazioni dei consumatori.

## **10. SERVIZI POST-CONTATORE**

### **10.1. Assistenza in caso di sospette fughe di gas**

1. In caso di sospette fughe di gas, il cliente può rivolgersi al Pronto Intervento di COGEME GESTIONI S.r.l., attivo 24 ore su 24, al numero verde gratuito 800017476, senza oneri a suo carico.


## **11. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO GAS**

1. La presente Carta dei servizi è redatta in conformità al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 18 settembre 1995 “Schema generale di riferimento della carta dei servizi del settore gas” e al Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas, approvato con Deliberazione n. 168/2004 dell'A.E.E.G., così come integrato e modificato dalle deliberazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas n. 158/2005, n. 243/05, n. 108/06.

2. La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

3. I clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati all'articolo 8) "Informazione al cliente".

4. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 31 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI "SERVIZIO GAS"</b>	Revisione	4

## Allegato 1 – Definizioni

Ai fini della presente Carta dei Servizi, si applicano le seguenti definizioni:

**"Accettazione del preventivo"** è l'accettazione da parte del cliente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro);

**"Appuntamento personalizzato"** è l'appuntamento fissato, su richiesta del cliente, in data successiva a quella proposta.

**"Atti autorizzativi"** sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione richiesta, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente;

**"Attivazione della fornitura"** è l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo;

**"Autorità"** è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

**"Bassa pressione" (BP)** è la pressione del gas definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 24 novembre 1984 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI 9860 edizione settembre 1998: non superiore a 0,04 bar (7a 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;

**"Cartografia"** è il sistema di documentazione dell'impianto di distribuzione, esclusi gli impianti di derivazione di utenza e i gruppi di misura, mediante una rappresentazione, almeno grafica, che comprende indicazioni sul materiale delle condotte, il loro diametro e la pressione di esercizio ed in scala almeno 1:2000;

**"Cig"** è il Comitato Italiano Gas;

**"Cliente"** ai fini della presente Carta è il cliente finale, cioè il consumatore che acquista gas per uso proprio;


**"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; nel caso in cui siano richieste contestualmente due prestazioni consistenti nell'esecuzione di lavori semplici o complessi e nell'attivazione della fornitura, per completamento del lavoro richiesto si intende:

(i) la realizzazione della parte di impianto di derivazione di utenza mancante, fino al gruppo di misura sigillato o al supporto o alla valvola di intercettazione, per la richiesta di esecuzione di lavori semplici o complessi; nel caso in cui l'effettuazione dei lavori richieda degli scavi, si intende compreso il reinterro ed escluso il ripristino del manto stradale, ove previsto;

(ii) la posa in opera del gruppo di misura o la sua dissigillatura al fine di dare l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, per la richiesta di attivazione della fornitura;

**"Condotta"** è l'insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione del gas;

**"Conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura"** è l'accettazione da parte del cliente degli oneri previsti per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente;

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 32 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI "SERVIZIO GAS"</b>	Revisione	4

**"Conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura"** è l'accettazione da parte del cliente degli oneri previsti per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;

**"Data di comunicazione"** è la data di invio, quale risultante dal protocollo o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di cui ai successivi articoli 3.1.1, 3.1.8, 3.1.9 e 3.1.10 ovvero la data di comunicazione al cliente, inserita nel sistema informativo, del medesimo documento, ovvero la data di consegna del documento al cliente;

**"Data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del cliente"** è:

- per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo;
- per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo;
- per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale, la data riportata su appositi moduli predisposti ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo;
- per le richieste e le conferme scritte, la data risultante dal protocollo;
- per le richieste e le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo;
- per le richieste e le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale, la data riportata su appositi moduli predisposti, ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo;

**"Dati di qualità"** sono i dati e le informazioni relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio di distribuzione del gas o alla qualità commerciale dei servizi gas, comunicati dagli esercenti all'Autorità in attuazione del Testo integrato;

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

**"Dispersione"** è la fuoriuscita incontrollata di gas dall'impianto di distribuzione;

**"Dispersione di classe A1"** è la dispersione di massima pericolosità che a giudizio di COGEME GESTIONI S.r.l. ed in base alle norme tecniche vigenti richiede una riparazione immediata e comunque entro le 24 ore successive all'ora della sua localizzazione;

**"Dispersione di classe A2"** è la dispersione che a giudizio di COGEME GESTIONI S.r.l. ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 7 giorni solari dalla sua localizzazione;


**"Distributore"** è colui che esercita l'attività di distribuzione;

**"Distribuzione"** è l'attività di cui all'articolo 4, commi 4.7 e 4.11, della deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2001, n. 311/01;

**"Eliminazione della dispersione"** è l'intervento sulla parte di impianto di distribuzione ove si è originata la dispersione con il quale si ripristina la tenuta della parte di impianto di distribuzione interessata o viene fatta cessare la dispersione;

**"Esecuzione di lavori complessi"** è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento e/o di condotte di proprietà di COGEME GESTIONI S.r.l. o gestiti da esso, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici;

**"Esecuzione di lavori semplici"** è per i clienti allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente,

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 33 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

dell'allacciamento in bassa pressione, che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione e che sia di proprietà di COGEME GESTIONI S.r.l. o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

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 un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento, che sia di proprietà di COGEME GESTIONI S.r.l. o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

**“Giorno lavorativo”** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**“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 del cliente; il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;

**“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 riduzione finale”** è:

(i) un gruppo di riduzione avente la funzione di ultima riduzione della pressione per alimentare i clienti attraverso una rete di bassa pressione;

(ii) un gruppo di riduzione avente la funzione di riduzione della pressione per alimentare una rete in media pressione che alimenta clienti alimentati singolarmente in bassa pressione;

**“gruppo di riduzione finale in antenna”** è un gruppo di riduzione finale che costituisce l'unico punto di alimentazione della rete a valle dello stesso gruppo;

**“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 al cliente; 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;

**“impianto di distribuzione”** è una rete di gasdotti locali, integrati funzionalmente, per mezzo dei quali è esercitata l'attività di distribuzione; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme dei punti di consegna e/o dei punti di interconnessione, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di riconsegna e dai gruppi di misura; l'impianto di distribuzione è gestito da un unico distributore;

**“Interruzione”** è l'evento che coinvolge uno o più clienti e che ha come conseguenza l'interruzione dell'erogazione del gas ai clienti medesimi;


**“Interruzione con preavviso”** è l'interruzione per la quale sia stato comunicato a tutti i clienti coinvolti un preavviso di almeno un giorno lavorativo;

**“Interruzione dell'erogazione del gas al cliente”** è l'interruzione dell'erogazione del gas al cliente come definita dalle norme tecniche vigenti;

**“Interruzione senza preavviso”** è l'interruzione che non ricade nella definizione di interruzione con preavviso;

**“Livello generale di qualità”** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;

**“Livello specifico di qualità”** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al cliente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici;

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 34 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI "SERVIZIO GAS"</b>	Revisione	4

" **Misura** " è l'attività di cui all'articolo 4, commi 4.8 e 4.9, della deliberazione n. 311/01;

" **Organo di presa** " è la parte interrata di impianto di derivazione di utenza con cui si realizza il collegamento alla condotta stradale ed il prelievo del gas;

" **Periodo di avviamento** " è l'intervallo di tempo compreso tra la data di attivazione dell'alimentazione del punto di riconsegna al primo cliente servito nel comune considerato e il 31 dicembre del secondo anno solare successivo;

" **Periodo di subentro** " è l'intervallo di tempo compreso tra la data di subentro da parte del nuovo distributore nella gestione del servizio di distribuzione e il 31 dicembre dell'anno solare successivo; è altresì, per il distributore uscente e nel caso di cessione della gestione in corso d'anno, l'intervallo di tempo compreso tra l'inizio dell'anno e l'ultimo giorno di gestione del servizio di distribuzione; non rientrano nella definizione di "periodo di subentro" i casi di cambio di ragione sociale, incorporazione o fusione di distributori;

" **Punto di consegna** "(i) per il gas naturale, il punto coincidente con il punto di riconsegna della rete di trasporto, dove viene reso disponibile a COGEME GESTIONI S.r.l. il gas naturale;

(ii) per i gas diversi dal gas naturale, è il punto di alimentazione dell'impianto di distribuzione;

" **Punto di riconsegna** " è il punto di confine tra l'impianto di proprietà o gestito da COGEME GESTIONI S.r.l. e l'impianto del cliente, dove COGEME GESTIONI S.r.l. riconsegna il gas per la fornitura al cliente;

" **Reclamo scritto** " è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale con la quale il cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad 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;

" **Registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento** " è la registrazione su supporto cartaceo, sequenziale ed inalterabile per ogni chiamata per pronto intervento almeno delle seguenti informazioni:

(i) data di ricevimento della chiamata telefonica;

(ii) ora e minuti di inizio della chiamata telefonica, con arrotondamento al minuto superiore;

(iii) dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica;


(iv) luogo dove si richiede il pronto intervento del distributore, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;

(v) situazione segnalata tra quelle indicate dall'Articolo 3.1.11, comma 3;

" **Rete** " è il sistema di condotte in generale interrate, posate su suolo pubblico o privato che, partendo dai punti di consegna e/o dai punti di interconnessione, consente la distribuzione del gas ai clienti; la rete non comprende gli impianti di derivazione di utenza;

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

" **Richiesta di attivazione della fornitura** " è la richiesta di attivazione della fornitura di gas; è inviata a COGEME GESTIONI S.r.l. da un venditore per conto di un cliente, previa stipula del contratto di fornitura tra quest'ultimo e il venditore che invia la richiesta ed invio allo stesso venditore da parte del cliente della eventuale comunicazione di cui all'Articolo 3.1.16 comma 4;

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS17	Pag 35 di 35
	<b>CARTA DEI SERVIZI “SERVIZIO GAS”</b>	Revisione	4

**“Richiesta di informazioni scritta”** è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale, con la quale il cliente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito;

**“Servizio gas”** è il servizio relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita del gas a mezzo di reti, o anche relativo a più di una di queste;

**“Stato di consistenza”** è l’insieme di documenti comprendente la cartografia e la descrizione delle reti e degli impianti afferenti il servizio di distribuzione di gas naturale, con evidenza dell’anno di realizzazione e delle loro caratteristiche costruttive, funzionali e conservative; in particolare per ogni tratto di rete dovrà essere registrato almeno:

- (i) l’anno di posa;
- (ii) il materiale;
- (iii) il diametro;

**“Telecontrollo”** è il sistema finalizzato alla supervisione a distanza dei principali parametri di funzionamento di un punto di consegna (almeno della portata del gas immesso, della pressione e della temperatura del gas in uscita) che assolve anche alla funzione di registrazione in modo automatico e continuo degli eventi di superamento per ciascun parametro di soglie di funzionamento normale e che invia allarmi di superamento di tali soglie ad un servizio di reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutto l’anno, in grado di intervenire tempestivamente per rimuovere l’anomalia di funzionamento;

**“Tempo per l’ottenimento degli atti autorizzativi”** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell’atto presentata per ultima e la data di ricevimento dell’atto perfezionatosi per ultimo, quale essa risulta dal protocollo;

**“Tempo per l’ottenimento di ulteriore documentazione per l’attivazione della fornitura”** è il tempo intercorrente tra la data di comunicazione da parte di COGEME GESTIONI S.r.l. della richiesta di documentazione mancante al cliente, che gli ha fatto pervenire la documentazione necessaria per l’attivazione della fornitura ai sensi della deliberazione n. 40/04, e la data di ricevimento di tale documentazione;

**“Terzi”** sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto a COGEME GESTIONI S.r.l., escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto di COGEME GESTIONI S.r.l. medesima;

**“Testo integrato”** è il Testo integrato recante le disposizioni dell’Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas;

**“Tipologia di utenza”** è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato ai fini della presente Carta sono previste tre tipologie:

- clienti per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
- clienti per i quali sia installato un gruppo di misura dalla classe G 10 compresa e fino alla classe G 25 compresa;
- clienti per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa;

**“Vendita”** è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.10, della deliberazione n. 311/01;

**“venditore”** è colui che esercita l’attività di vendita del gas.

**“Verifica del gruppo di misura”** è l’accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente emanata dall’Uni;

**“Verifica della pressione di fornitura”** è l’accertamento del livello di pressione nel punto di riconsegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;