



## ***Carta dei Servizi***

***Distribuzione Gas Metano***

<b>REDATA</b>	<b>CONTROLLATA</b>	<b>APPROVATA</b>
Nome: <u>Leonardo Belisario</u>	Nome: <u>Carmela Zirpolo</u>	Nome: <u>Catalano Gabriella</u>
Funzione: <u>Dirigente Tecnico Amministrativo</u>	Funzione: <u>Responsabile Qualità Aziendale</u>	Funzione: <u>Amministratore Unico</u>

## INDICE

<b>Premessa.....</b>	<b>4</b>
.....	4
<b>1.Principi fondamentali.....</b>	<b>5</b>
1.1.Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	5
1.2.Continuità.....	5
1.3.Partecipazione.....	6
1.4.Cortesia.....	6
1.5.Efficacia ed efficienza.....	6
1.6.Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	7
1.7.Condizioni principali di fornitura.....	7
1.8.Trattamento dei dati personali.....	7
<b>2.Standard di qualità del servizio.....</b>	<b>8</b>
2.1.Standard specifici di qualità commerciale.....	9
2.1.1.Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori.....	9
2.1.1.1.Livello specifico di qualità.....	10
2.1.2.Tempo d'esecuzione di lavori semplici.....	10
2.1.2.1.Livello specifico di qualità.....	10
2.1.3.Tempo massimo d'attivazione della fornitura.....	10
2.1.3.1.Livello specifico di qualità.....	11
2.1.4.Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale.....	11
2.1.4.1.Livello specifico di qualità.....	11
2.1.5.Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.....	11
2.1.5.1.Livello specifico di qualità.....	12
2.1.6.Appuntamenti personalizzati.....	12
2.1.6.1.Livello specifico di qualità.....	12
2.1.7.Indennizzi automatici.....	12
2.2.Standard generali di qualità commerciale.....	13
2.2.1.Tempo d'esecuzione di lavori complessi.....	13
2.2.1.1.Livello generale di qualità.....	13
2.2.2.Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale.....	14
2.2.2.1.Livello generale di qualità.....	14
2.2.3.Verifica della pressione su richiesta del cliente finale.....	15
2.2.4.Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni.....	15
2.2.4.1.Livello generale di qualità.....	16
2.3.Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità.....	16

<b>3.Sicurezza e Continuità.....</b>	<b>17</b>
3.1. <i>Obbligo di servizi relativi alla sicurezza.....</i>	<i>17</i>
3.2. <i>Continuità.....</i>	<i>18</i>
3.2.1. <i>Tempi di preavviso.....</i>	<i>18</i>
<b>4.Informazioni al cliente.....</b>	<b>19</b>
<b>5.La tutela.....</b>	<b>20</b>
<b>6.Valutazione del grado di soddisfazione del cliente.....</b>	<b>21</b>
<b>7.Validità della carta del servizio gas.....</b>	<b>22</b>
<b>8.Definizioni.....</b>	<b>23</b>

## **Premessa.**

*La Carta dei servizi è uno strumento operativo con la finalità di garantire degli standard di qualità e di sicurezza voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994), che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.*

*La Metaedil ha elaborato questa Carta dei Servizi facendo propri gli standard di qualità contenuti nel “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” pubblicato ed approvato dall' Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas e continuando a rispettare le procedure, gli standard e le fasi dal sistema di qualità ISO 9001/2000.*

*La Metaedil, infatti, dal 2002 è certificata ISO 9001 presso l'istituto di certificazione ICMQ.*

*Adottando gli standard appena menzionati, la Metaedil si pone ad un livello qualitativo e quantitativo concretamente più alto rispetto a quello richiesto nelle delibere 47/00 (Direttiva concernente la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e di vendita del gas) e 236/00 (Adozione di direttiva concernente la disciplina della sicurezza e della continuità del servizio di distribuzione del gas), ad oggi abrogate.*

## **1. Principi fondamentali.**

Il servizio gas metano è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle norme successivamente intervenute.

### **1.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.**

La Metaedil:

- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi;
- garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- riserva particolare attenzione ai clienti portatori di handicap, ai cittadini segnalati dai Servizi sociali e ai clienti con particolari difficoltà motorie, offrendo loro un servizio a domicilio per la risoluzione delle loro richieste.

### **1.2. Continuità.**

Costituisce impegno prioritario della Metaedil garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi.

La discontinuità del servizio potrà essere causata sola da guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento dell'impianto di distribuzione o da cause di forza maggiore.

In caso di interruzioni programmate il cliente ha diritto ad una informazione preventiva sui tempi e sulle motivazioni del disservizio.

### **1.3. Partecipazione.**

L'utente ha titolo di richiedere alla Metaedil le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami a mezzo telefono o tramite servizi postali o telematici.

Punto di forza della Metaedil è il continuo contatto diretto con i clienti.

Grazie alla costante presenza di tecnici e collaboratori amministrativi sul territorio gestito, i cittadini possono senza nessun tipo di problema comunicare con loro, superando i mezzi burocratici tortuosi e snervanti ottenendo un servizio più veloce ed efficace.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, la Metaedil garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili della struttura.

### **1.4. Cortesia.**

La Metaedil cura la formazione del proprio personale, oltre che sotto l'aspetto della professionalità specifica, anche quello della cortese e disponibile collaborazione con i clienti.

### **1.5. Efficacia ed efficienza.**

La Metaedil persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **1.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.**

La Metaedil pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utente.

### **1.7. Condizioni principali di fornitura.**

Le condizioni principali di fornitura del servizio, sono riportate nei singoli contratti di fornitura e nel Regolamento di utenza.

### **1.8. Trattamento dei dati personali.**

A tutela dei clienti, i loro dati personali saranno trattati nel rispetto del D. Lgs. N° 196/03 e successive modifiche ed integrazioni.

## **2. Standard di qualità del servizio.**

La Metaedil persegue una politica volta a fornire un servizio regolare, continuo e senza interruzioni.

Regolarità e continuità dell'erogazione dei servizi discendono da scelte tecniche ed organizzative.

È garantita una pressione di erogazione tale da evitare qualsiasi pericolo di spegnimento della fiamma. Il valore di pressione a cui è fornito il gas metano per utenze civili è quello previsto dalla vigente normativa, compreso tra 15 mbar e 23 mbar; il potere calorifico superiore di riferimento è pari a 9.200 kcal/Sm<sup>3</sup> con una tolleranza del 5%.

Il valore effettivo del potere calorifico superiore è certificato dal fornitore con frequenza mensile grazie ai verbali di misura ufficiali per la cabina di primo salto redatti dalla SNAM Rete Gas.

Per le utenze allacciate su reti in media pressione, la garanzia che la pressione di utilizzo rimanga stabile e nei margini di legge è assicurata da un'apparecchiatura denominata riduttore di pressione.

Il funzionamento degli impianti di riduzione primari e secondari e delle reti è monitorato e regolato tramite un sistema di telecontrollo attivo 24 ore su 24.

Metaedil dispone, per tutto il territorio servito, di squadre per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per casi di guasti o di disfunzioni che possono generare situazioni di pericolo o rischio di danni.

Al servizio di Pronto Intervento è affiancato, nelle fasce orarie non lavorative, il servizio di reperibilità.

Tali servizi sono accessibili direttamente al Cliente attraverso un numero telefonico di "Pronto intervento gas" presidiato 24 ore su 24.



Costituiscono standard di qualità del servizio di erogazione del gas metano fornito all'utente, gli indicatori qualitativi e quantitativi descritti di seguito.

Gli standard si suddividono in specifici, ossia verificabili dall'utente e generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dalla Metaedil.

I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili a carico del cliente finale.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate per cause di forza maggiore, la Metaedil comunica tempestivamente il nuovo termine.

## **2.1. Standard specifici di qualità commerciale.**

### **2.1.1. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori.**

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

Il preventivo per l'esecuzione di lavori è predisposto dal distributore e comunicato al cliente per ogni richiesta di lavori indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto dal distributore.

Il distributore è tenuto a predisporre e a comunicare 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.

Nel caso in cui è possibile realizzare i lavori richiesti, il distributore evidenzia nel preventivo in modo separato i costi per l'estensione e/o i potenziamenti della rete e i costi per l'esecuzione dell'impianto di derivazione d'utenza.

Il preventivo per l'esecuzione di lavori predisposto dal distributore costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi.

Nessun corrispettivo, che non sia stato indicato nel preventivo del distributore, può essere successivamente preteso.

#### **2.1.1.1. Livello specifico di qualità.**

Tempo massimo di preventivazione per lavori semplici: 10 giorni lavorativi;

Tempo massimo di preventivazione per lavori complessi: 20 giorni lavorativi.

#### **2.1.2. Tempo d'esecuzione di lavori semplici.**

Il tempo d'esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore dell'accettazione del preventivo comunicata dal cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.

##### **2.1.2.1. Livello specifico di qualità.**

Tempo massimo di esecuzione dei lavori per clienti con gruppo di misura fino alla classe G25: 10 giorni lavorativi;

Tempo massimo di esecuzione dei lavori per clienti con gruppo di misura dalla classe G40: 20 giorni lavorativi.

#### **2.1.3. Tempo massimo d'attivazione della fornitura.**

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

#### **2.1.3.1. Livello specifico di qualità.**

Tempo massimo di attivazione per clienti con gruppo di misura fino alla classe G25: 5 giorni lavorativi;

Tempo massimo di attivazione per clienti con gruppo di misura dalla classe G40: 10 giorni lavorativi.

#### **2.1.4. Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale.**

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

#### **2.1.4.1. Livello specifico di qualità.**

Tempo massimo di disattivazione per clienti con gruppo di misura fino alla classe G25: 5 giorni lavorativi;

Tempo massimo di disattivazione per clienti con gruppo di misura dalla classe G40: 7 giorni lavorativi.

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

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

### **2.1.5.1. Livello specifico di qualità.**

Tempo massimo di riattivazione per tutti i gruppi di misura: 2 giorni feriali;

### **2.1.6. Appuntamenti personalizzati.**

Il distributore è tenuto a fissare, qualora il cliente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione di un sopralluogo ai fini della preventivazione di lavori e per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione di lavori semplici, attivazione della fornitura, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.

#### **2.1.6.1. Livello specifico di qualità.**

Fascia di puntualità: 2 ore.

### **2.1.7. Indennizzi automatici.**

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti precedentemente, l'indennizzo automatico è corrisposto:

- a) dal distributore al cliente che ha richiesto la prestazione al distributore medesimo;
- b) dal venditore al cliente finale che ha richiesto la prestazione al venditore medesimo.

Gli indicatori ed i livelli di qualità soggetti a rimborso potranno essere modificati da provvedimenti emanati dalle competenti Autorità.

Gli indennizzi automatici sono definiti nella tabella seguente:

	Clients finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clients finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Clients finali con gruppo di misura dalla classe G 40
--	--	--	---

<i>Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici</i>	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
<i>Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi</i>	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
<i>Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici</i>	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
<i>Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura</i>	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
<i>Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente</i>	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
<i>Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità</i>	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
<i>Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione</i>	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
<i>Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati</i>	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00

Tabella degli indennizzi automatici.

## **2.2. Standard generali di qualità commerciale.**

### **2.2.1. Tempo d'esecuzione di lavori complessi.**

Il tempo d'esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore dell'accettazione del preventivo comunicata dal cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.

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

#### **2.2.1.1. Livello generale di qualità.**

Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi: 85%.

Nel presente indicatore non ricadono i lavori che richiedono l'estensione e/o il potenziamento della rete o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali.

### **2.2.2. Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale.**

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

Il distributore è tenuto ad effettuare la verifica del gruppo di misura presso il cliente finale in tutti i casi nei quali ciò sia tecnicamente possibile; nei casi di impossibilità il distributore riporta nel resoconto di verifica le cause della prosecuzione della verifica presso un laboratorio qualificato.

Nei casi in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica del gruppo di misura, sia necessario l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, il distributore invia 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 per conto del distributore ed i tempi previsti per la sua effettuazione.

#### **2.2.2.1. Livello generale di qualità.**

Percentuale minima di esiti di verifiche comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi: 90%.

### **2.2.3. Verifica della pressione su richiesta del cliente finale.**

La Metaedil, tramite tecnici specializzati, provvede regolarmente al controllo delle pressioni di fondo rete per consentire una regolare erogazione del gas alla pressione necessaria al funzionamento degli apparecchi dei clienti finali. Su richiesta della società di vendita, anche telefonica, viene effettuato il controllo della pressione in prossimità del misuratore di consumo.

Entro il tempo massimo, sotto evidenziato, dalla conferma di richiesta verrà data comunicazione dell'esito della verifica.

Il Cliente può richiedere per iscritto all' esercente la verifica del livello di pressione di fornitura.

Qualora i valori registrati siano diversi da quelli garantiti, i costi del controllo sono a carico dell'AMT, che provvede a rimuovere con tempestività le cause del disservizio. Nel caso in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica sia necessario installare idonei apparecchi di registrazione, l'ASMT invia, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, alla società di vendita una comunicazione scritta dalla quale risultano il nominativo della persona responsabile della verifica ed i tempi previsti per l'effettuazione della stessa. Nel caso in cui dal controllo risultano valori corretti, verrà addebitato alla società di vendita un importo tale da coprire i costi di controllo. Tempo massimo: 10 giorni.

### **2.2.4. Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni.**

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 relativi al servizio di distribuzione da parte del cliente e la data di comunicazione al cliente della risposta motivata;

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

dall' esercente per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. 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 dall' esercente.

#### **2.2.4.1. Livello generale di qualità.**

Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi: 90%.

### **2.3. Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità.**

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 con l' esercente 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 all' esercente, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).



### 3. Sicurezza e Continuità.

#### 3.1. **Obbligo di servizi relativi alla sicurezza.**

La Metaedil ha l'obbligo di:

- a) dotare ogni punto di consegna di idoneo gruppo di misura del gas immesso in rete in conformità delle norme tecniche vigenti in materia e garantirne il regolare funzionamento;
- b) predisporre 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) predisporre una cartografia provvisoria per le parti di impianto di distribuzione di nuova realizzazione o per le modifiche degli impianti esistenti, prima 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).
- d) effettuare l'ispezione dell'intera rete con una frequenza di 4 anni.

La Metaedil è altresì tenuta al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla sicurezza indicati nella tabella seguente.

<b>Indicatore</b>	<b>Obbligo di servizio</b>
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%
Percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti	Minimo 90%

### **3.2. Continuità.**

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

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

#### **3.2.1. Tempi di preavviso.**

Nel caso occorra eseguire lavori programmati sulla rete, ove non sia possibile evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, i clienti saranno avvisati almeno un giorno prima, tramite manifesti affissi nella zona interessata o attraverso dei comunicati diffusi dai mezzi di informazione locale, giornali, radio e televisioni.

#### **4. Informazioni al cliente.**

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo la Metaedil utilizza i seguenti strumenti:

- l'Ufficio relazioni con il Pubblico tel./fax. 0825 760151 per tutto ciò che riguarda i rapporti con l'utenza e qualsivoglia altra informazione relativa alla Metaedil;
- la comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- campagne promozionali e materiale informativo;
- materiale informativo disponibile presso i Municipi;
- sito internet [www.metaedil.it](http://www.metaedil.it)

## **5. La tutela.**

Nel caso di mancato rispetto degli standard riportati nella presente Carta dei Servizi, il cliente potrà ricorrere al “Comitato Tecnico della Carta Servizi” che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra la Metaedil e il cliente con riferimento a violazioni ai principi e agli standard della Carta e di rispondere alle richieste del cliente stesso.

## **6. Valutazione del grado di soddisfazione del cliente.**

Periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato vengono effettuate al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato.

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

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

## **7. Validità della carta del servizio gas.**

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 dall’ Autorità per l’ Energia Elettrica ed il Gas con la delibera 168/04.

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

I clienti sono portati a conoscenza d’ eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati nel paragrafo 4 "Informazione al cliente".

Gli standard di continuità, regolarità d’ 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.

## **8. 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);
- “alta pressione” (AP) è la pressione relativa del gas superiore a 5 bar (1a, 2° e 3a specie, definite dal decreto ministeriale 24 novembre 1984, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Supplemento ordinario n. 12 del 15 gennaio 1985 [di seguito: decreto ministeriale 24 novembre 1984]);
- “anno di riferimento” è l'anno solare al quale si riferiscono i dati di qualità;
- “appuntamento personalizzato” è l'appuntamento fissato su richiesta del cliente in data successiva a quella proposta dal distributore;
- “atti autorizzativi” sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del distributore, 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 del gruppo di misura o sua sostituzione con gruppo di misura che non comporti modifica dell'impianto di derivazione di utenza;
- “bassa pressione” (BP) è la pressione relativa 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;
- non superiore a 0,07 bar (7a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;
- “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;
- “cliente” è, ai fini della presente Carta dei Servizi, il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa pressione; è altresì il venditore che richiede al distributore, per conto di un proprio cliente finale alimentato o da alimentarsi in bassa pressione, l'esecuzione di una prestazione relativa ai servizi gas o ogni altro soggetto che intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede al distributore il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;
- “cliente finale” è il consumatore che acquista gas per uso proprio.
- “completamento del lavoro richiesto” è la realizzazione, a regola d'arte, del lavoro richiesto, 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:
  - 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;



- 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 loro per la distribuzione del gas;
- “conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura” è l’accettazione da parte del cliente degli eventuali oneri previsti dal distributore per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- “conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura” è l’accettazione da parte del cliente degli eventuali oneri previsti dal distributore 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 dell’ esercente o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni menzionate nella presente Carta dei Servizi, ovvero la data di comunicazione, inserita nel sistema informativo dell’ esercente, del medesimo documento, ovvero la data di consegna del documento da parte dell’ esercente al cliente finale;
- “data di comunicazione d’ ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del cliente” è:
  - per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo del distributore;
  - per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del distributore;
  - per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale del distributore, la data riportata su appositi moduli predisposti dal distributore ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del distributore;
- “data di ricevimento” è:

- per le richieste e le conferme scritte, la data risultante dal protocollo dell' esercente;
  - per le richieste e le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell' esercente;
  - per le richieste e le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell' esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dell' esercente ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell' esercente;
- “disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale” è la sospensione dell' alimentazione del punto di riconsegna a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente finale con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
  - “dispersione” è la fuoriuscita incontrollata di gas dall' impianto di distribuzione;
  - “dispersione localizzata” è la dispersione per la quale è stata individuata l' esatta ubicazione nell' impianto di distribuzione;
  - “distributore” è l' esercente che esercita l' attività di distribuzione del gas che nella specificità di questo documento è la Metaedil;
  - “eliminazione della dispersione” è l' intervento sulla parte d' 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, 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,

dell'allacciamento in bassa pressione, 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 gruppi di misura fino alla classe G 6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- “esercente” è il soggetto che eroga il servizio gas;
- “giorno feriale” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- “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 finale che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno del cliente finale; è comprensivo di 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 pressione in entrata variabile a un valore di pressione in uscita predeterminato, fisso o variabile;
- “gruppo di riduzione finale” è:
  - un gruppo di riduzione avente la funzione di ultima riduzione della pressione per alimentare i clienti attraverso una rete di bassa pressione;

- 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 d’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 che costituiscono le installazioni necessarie a fornire il gas al cliente finale; l’impianto di derivazione di utenza o allacciamento ha inizio dall’organo di presa (compreso) e si estende fino al gruppo di misura (escluso) e comprende l’eventuale gruppo di riduzione; in assenza del gruppo di misura, l’impianto di derivazione di utenza o allacciamento si estende fino all’organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa;
- “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 finali e che ha come conseguenza l’interruzione dell’erogazione del gas ai clienti finali 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 finale” è l’interruzione dell’erogazione del gas al cliente finale 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;
- “localizzazione della dispersione” è l'insieme delle operazioni mediante le quali si individua la parte di impianto di distribuzione dove si è originata la dispersione;
- “media pressione” (MP) è la pressione relativa 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:
  - superiore a 0,04 bar e non superiore a 5 bar (4a, 5a e 6a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;
  - superiore a 0,07 bar e non superiore a 5 bar (4a, 5a e 6a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;
- “organo di presa” è la parte interrata d’impianto di derivazione d’utenza con cui si realizza il collegamento alla condotta stradale ed il prelievo del gas;
- “punto di consegna dell’impianto di distribuzione o punto di consegna” è:
  - per il gas naturale, il punto coincidente con il punto di riconsegna della rete di trasporto, dove viene reso disponibile al distributore il gas naturale;
  - per i gas diversi dal gas naturale, è il punto di alimentazione dell’impianto di distribuzione;
- “punto di riconsegna dell’impianto di distribuzione o punto di riconsegna” è il punto di confine tra l’impianto di distribuzione e l’impianto del cliente finale, dove il distributore riconsegna il gas per la fornitura al cliente finale;

- “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’ercente, anche per via telematica, con la quale il cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e cliente;
- “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 finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dal distributore nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell’Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;
- “richiesta di attivazione della fornitura” è la richiesta di attivazione della fornitura di gas; è inviata al distributore da un venditore per conto di un cliente finale, previa stipula del contratto di fornitura tra quest ultimo e il venditore che invia la richiesta;
- “richiesta di informazioni scritta” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all’ercente, anche per via telematica, con la quale il cliente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio gas 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;
- “tempo di eliminazione della dispersione” è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di localizzazione della dispersione e la data in cui viene completata la sua eliminazione;

- “tempo per l’ottenimento degli atti autorizzativi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell’atto inviata per ultima, quale essa risulta dal protocollo dell’ esercente, e la data di ricevimento dell’atto ricevuto per ultimo;
- “tempo per l’ottenimento di ulteriore documentazione per l’attivazione della fornitura” è il tempo intercorrente tra la data di comunicazione da parte del distributore 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 all’ esercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell’ esercente medesimo;
- “tipologia di utenza” è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; ai fini della presente Carta dei Servizi sono previste tre tipologie:
  - (i) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
  - (ii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura dalla classe G 10 compresa e fino alla classe G 25 compresa;
  - (iii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa;
- “venditore” è l’ esercente che esercita l’ attività di vendita del gas;
- “verifica del gruppo di misura” è l’ accertamento del corretto funzionamento del contatore di gas 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.

