

LA CARTA DEL SERVIZIO GAS



PREMESSA

L'Azienda AMAG

AMAG SpA – Azienda Multiutility Acqua Gas è una società controllata da 57 Comuni appartenenti alla Provincia di Alessandria ed Asti, con sede legale in Alessandria, Via Damiano Chiesa 18, che gestisce in concessione il servizio di distribuzione di gas naturale (metano) a mezzo reti nel solo **Comune di Alessandria.**

I Punti di Consegna sono quattro e si trovano tutti all'interno del Comune servito.

Ad ognuno dei punti di consegna corrisponde una cabina cosiddetta di "primo salto" che riduce la pressione del gas dal valore in ingresso di 12-60 bar ad un valore massimo di 5 bar e che alimenta la rete in media pressione.

In queste cabine il gas viene filtrato allo scopo di trattenere le eventuali impurità, poi preriscaldato onde compensare il naturale raffreddamento dovuto al processo di decompressione ed infine odorizzato prima dell'immissione in rete.

La rete urbana in media pressione alimentata dalle cabine REMI (o di primo salto) serve, a sua volta, un complesso di 95 cabine di decompressione GRF (o di secondo salto), che riducono la pressione da un massimo di 5 bar al valore di circa 22 mbar.

Le reti sono per la maggior parte di tipo magliato, allo scopo di garantire un'elevata sicurezza di esercizio in quanto, anche in presenza di eventuali disservizi o di interventi che richiedano la messa fuori servizio di un tratto di rete, il Cliente finale può comunque, nella maggior parte dei casi, essere servito da un altro lato della maglia.

Complessivamente la rete in Bassa Pressione ha una lunghezza di km. 229 mentre la rete in Media Pressione è di km. 131

La Carta del Servizio Gas

Scopo della presente Carta del Servizio è di stabilire e garantire i diritti dei Clienti finali del servizio di distribuzione gas a mezzo rete.

Nel seguito sono definiti gli indicatori di qualità commerciale del servizio ed i relativi livelli generali e specifici.

Il servizio gas è gestito nel rispetto della Delibera n. 574/2013/R/gas dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e successive modificazioni ed integrazioni - Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 - Parte I del testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 e dal Codice di rete tipo per il servizio di distribuzione gas approvato con Delibera dell'A.E.E.G. n. 108/06 del 06.06.2006 e successive modificazioni ed integrazioni.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Le regole riguardanti il rapporto fra il gestore ed i propri Clienti sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. Il gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni, a tutti i Clienti, in qualsiasi parte del proprio bacino d'utenza siano ubicati.

L'Azienda si impegna inoltre ad assumere le più opportune iniziative per consentire una adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nelle operazioni di sportello che nei rapporti indiretti, da parte di utenti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali.

L'Azienda si impegna ad agire, nei confronti dei propri Clienti, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

Continuità e regolarità del servizio

L'Azienda si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo.

In ogni caso L'Azienda si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi ai Clienti e l'intralcio alla circolazione stradale.

Partecipazione

L'Azienda garantisce ad ogni cittadino la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio.

Ogni cittadino ha il diritto di far pervenire al gestore consigli, suggerimenti, richieste e reclami e a ricevere in ogni caso una risposta.

Inoltre il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ai sensi della legge 241/90.

L'Azienda si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni dei Clienti, raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione.

Cortesia

Ogni misura è adottata per garantire che il personale di contatto con il pubblico si comporti sempre con rispetto e cortesia.

Efficacia ed efficienza del servizio

L'Azienda si impegna a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Clienti.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

In ogni circostanza ai Clienti vengono fornite notizie corrette, complete e comprensibili.

Condizioni principali di fornitura

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, i Clienti vengono informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio.

INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO

Gli indicatori di qualità commerciale inseriti nella presente CARTA si riferiscono ai tempi caratteristici del rapporto col Cliente, all'accessibilità del servizio ed alla sicurezza del servizio; a ciascuno di tali indicatori è associato un livello (specifico o generale) di qualità.

Sono definiti:

- **livello specifico di qualità**, il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al Cliente, verificabile dal Cliente.
- **livello generale di qualità**, il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni rese dall'Azienda.

Tempi di esecuzione delle prestazioni principali

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al Cliente per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, l'Azienda comunicherà tempestivamente al Cliente il nuovo termine.

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici

Il tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici, inteso come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Azienda della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al Cliente, è pari a **15 giorni lavorativi**.

Per *lavoro semplice* relativamente a Clienti finali allacciati alla rete di bassa pressione si intende la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'allacciamento in bassa pressione che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura oppure, per i Clienti finali allacciati alla rete di media pressione ed alimentati in bassa pressione e per i quali è prevista l'installazione di un gruppo di misura fino alla classe G6, si intende la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'allacciamento, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi

Il tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi, inteso come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Azienda della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al Cliente, è pari a **30 giorni lavorativi**.

Per esecuzione di *lavori complessi* si intende la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'allacciamento e/o di condotte gas, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.

Tempo di esecuzione di lavori semplici

Il tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, inteso come il tempo intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento del lavoro richiesto è pari a **10 giorni lavorativi**.

Tempo di esecuzione di lavori complessi

Il tempo massimo di esecuzione di lavori complessi, inteso come il tempo intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento del lavoro richiesto è pari a **60 giorni lavorativi**.

L'Azienda è impegnata a mantenere questo standard almeno nell'90% dei casi.

Qualora entro tale termine il lavoro richiesto non venga completato, l'Azienda invierà al Cliente una comunicazione dalla quale risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

Tempo di attivazione della fornitura

Il tempo massimo di attivazione della fornitura, inteso come il tempo intercorrente fra la data di ricevimento della richiesta e la data di attivazione della fornitura stessa, è pari a **10 giorni lavorativi**.

Tempo di disattivazione della fornitura

Il tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente, inteso come il tempo intercorrente fra la data di richiesta e la data di disattivazione della fornitura stessa, è pari a **5 giorni lavorativi**.

Tempo di risposta motivata ai reclami scritti ed alle richieste di informazioni scritte

Il tempo massimo di risposta ai reclami scritti ed alle richieste di informazioni scritte dei Clienti finali, inteso come il tempo intercorrente fra la data di ricevimento della richiesta e la data di messa a disposizione della risposta motivata dell'Azienda al Cliente, è pari a **30 giorni solari**.

L'Azienda è impegnata a mantenere questo standard almeno nel 95% dei casi.

La risposta motivata dell'Azienda contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo ed il recapito della persona responsabile per fornire al Cliente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene l'indicazione delle 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'Azienda.

In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, il Cliente può richiedere di accedere alle informazioni ed ai dati che lo riguardano in possesso dell'Azienda.

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

Il tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, inteso come il tempo intercorrente fra la data di ricevimento della richiesta formulata dalla Società di Vendita che fornisce il Cliente e la data di riattivazione della fornitura stessa, è al massimo di **2 giorni feriali**.

Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura

Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore, da effettuarsi in contraddittorio con i tecnici incaricati dall'Azienda.

Il tempo massimo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta e la data di comunicazione dell'esito della verifica, è di **20 giorni lavorativi**. La verifica può essere effettuata utilizzando uno strumento tarato e certificato posto in serie con il gruppo di misura oggetto della verifica. Nei casi dove questa non sia possibile L'Azienda si avvale di un laboratorio convenzionato.

Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura

Il tempo massimo entro cui l'Azienda provvederà ad effettuare tale verifica, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta e la data di comunicazione dell'esito della verifica, è di **10 giorni lavorativi**.

Nei casi in cui, ai fini della verifica della pressione di fornitura, sia necessaria l'installazione di apparecchi di registrazione, l'esercente invia al Cliente una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta indicante i tempi previsti per l'effettuazione della verifica stessa.

La **fascia di puntualità** per gli appuntamenti col Cliente, intesa come il periodo di tempo entro il quale l'appuntamento può essere concordato col Cliente per effettuare un sopralluogo o un

intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, è di **2 ore**. Al momento di concordare un appuntamento col Cliente, l'Azienda è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato ed a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati; per parte sua il Cliente assicura la propria disponibilità a ricevere gli incaricati per tutta la fascia di puntualità concordata con l'Azienda stessa.

Accessibilità al servizio

Attualmente possiede uno Sportello rivolto al pubblico presso la sua sede di Alessandria con i seguenti orari:

Lunedì – Martedì – Mercoledì – Venerdì 8,10 – 12,00 / 14,15 – 16,00

Giovedì 8,10 – 16,00

Sabato 9,00 – 11,45

Presso lo sportello è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- a) richieste di preventivi;
- richieste di informazioni varie;
- c) presentazione di reclami.

È inoltre possibile accedere ai servizi attraverso il sito internet www.gruppoamag.it oppure contattando il centralino telefonico al numero 0131 283611.

Sicurezza del servizio

3.3.1. Pronto intervento

L'Azienda dispone di un servizio di reperibilità 24 ore su 24 costituito da:

- assistente;
- telefonista;
- squadra (due operatori) addetta agli impianti gas e telecontrollo;
- squadra (due operatori) addetta agli interventi sulla rete e sugli allacciamenti gas;

Per l'esecuzione di scavi e/o riparazione di tubazioni l'A.M.A.G. si avvale delle prestazioni di imprese specializzate, individuate mediante apposite gare di appalto, che sono tenute, in forza di precise disposizioni contenute nel Capitolato, a fornire il servizio di reperibilità 24 / 24.

Per accedere al servizio telefonico di Pronto Intervento si deve comporre il **numero verde 800 234504** oppure il numero **0131 236291**.

Il servizio di Pronto Intervento risponde a chiamate relative a:

- dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
- interruzione della fornitura di gas;
- irregolarità della fornitura di gas;
- danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura;
- messa in sicurezza di impianti interni cioè posti a valle del gruppo di misura in seguito a dispersioni.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica da parte del Cliente per pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'Azienda, è al massimo di **60 minuti**.

L'Azienda è impegnata a mantenere questo standard almeno nel 90% dei casi.

Qualora la dispersione sia localizzata sull'impianto di proprietà o gestito dal Cliente, a valle del punto di consegna, al fine di garantire l'incolumità pubblica, l'Azienda potrà sospendere o negare la fornitura fino a quando il Cliente non abbia provveduto ad eliminare la dispersione ed a trasmettere copia della dichiarazione di conformità relativa alla riparazione effettuata.

Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe

L'Azienda effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle dispersioni di gas nella misura del 100% dello sviluppo delle proprie reti, su base biennale.

Preavviso dell'interruzione programmata

Nei casi di interruzione programmata, l'impresa distributrice è tenuta a dare un preavviso di almeno **tre giorni lavorativi** dell'interruzione ai clienti finali interessati.

L'impresa distributrice indica nella comunicazione di preavviso ai clienti finali coinvolti nell'interruzione con preavviso la data di pubblicazione del preavviso, la data e l'istante di inizio nonché la durata presunta dell'interruzione medesima.

ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI

Come determinato dalla Delibera n. 191/2013 e s.m.i. dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, tutti i Clienti finali civili sono garantiti da una copertura assicurativa per gli infortuni, anche subiti dai familiari conviventi e dai dipendenti, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas loro fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna.

Sono esclusi dal campo di applicazione della polizza i seguenti Clienti finali allacciati alle reti di distribuzione urbana:

- a) i Clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici e dai soggetti che svolgono attività di servizio pubblico, caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard;
- b) consumatori di metano per autotrazione.

Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare lo sportello per il consumatore di energia al numero verde 800166654 (4)



Estratto della Delibera 574/2013 AEEG cui AMAG Spa fa riferimento per il rispetto delle prestazioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG)

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 41	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 43	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 44	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45	2 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 48	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 49	1 giorno solare
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 54)	2 ore
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 53	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG

Livelli specifici di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici

Tipologia di dati tecnici richiesti	Livello specifico
In caso di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	10 giorni lavorativi
In caso di altri dati tecnici	15 giorni lavorativi

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 42	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari di cui all'Articolo 50	95%

In caso di mancato rispetto del predetto livello specifico di qualità per cause imputabili all'Azienda, si corrisponderà al Cliente interessato automaticamente un indennizzo forfetario nella misura sotto indicata.

Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 41	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 43	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 44	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00

Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 48	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 49	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 54)	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'Articolo 53	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00