



Corso Italia n. 49 - 15067 Novi Ligure (AL)

Reg. Imprese n. 15907 - REA n. 177353

Tel. 0143 - 33091 Fax 743328

Tel. 0143 - 33011 Fax 745109

e.mail acosretegas@acosnovi.it

Sito web www.acosspa.it

LA CARTA DEI SERVIZI

GAS DISTRIBUZIONE

(Revisione 07 del 14.04.2010)

PARTE PRIMA

1 - I PRINCIPI FONDAMENTALI

1 . 1 LA TRASPARENZA DELLA QUALITÀ

ACOS eredita da A.M.G.A. un notevole patrimonio di risorse economiche ed umane.

L'Azienda Municipalizzata Gas e Acqua di Novi ha saputo, in oltre un ventennio di attività, svolgere efficacemente la sua funzione istituzionale di erogatrice dei servizi gas e acqua per un bacino di utenza che nel corso degli anni è andato via via ampliandosi, generando benefici riflessi sociali ed economici, mediante la creazione di nuovi posti di lavoro, promuovendo l'indotto attraverso committenze alle ditte locali.

Ora ACOS si trova a dover gestire non solo un'eredità economica, professionale ed umana, senz'altro positiva, ma è chiamata come "soggetto maturo" a capitalizzarla raccogliendo le nuove sfide provenienti dal mercato. La sfida ha inizio dal momento in cui occorre comprendere la connotazione ed i possibili scenari nei quali si svolge l'attività dell'Azienda, valutando la possibilità di operare in altri ambiti economici, attraverso l'assunzione di nuovi servizi.

ACOS dunque è chiamata a continuare la politica intrapresa da AMGA: stare sul mercato, essere orientata al mercato.

La prima condizione impone la capacità dell'Azienda di raggiungere i propri obiettivi istituzionali con efficienza ed economicità, un'attitudine già ampiamente dimostrata dai risultati gestionali raggiunti dall'Azienda Municipalizzata; la seconda condizione postula la capacità dell'Azienda di "gestire i cambiamenti" che avvengono nel tessuto socio – economico, traducendoli concretamente nella possibile offerta di nuovi servizi e nell'affinamento di quelli istituzionali.

ACOS S.p.A. accetta la sfida competitiva che viene dalle mutate condizioni del settore gas, avendo come obiettivo costante la soddisfazione del cliente; in quest'ottica il presente documento viene supportato dal

***Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012(TUDG): Parte I
"Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)", allegato alla Delibera ARG/gas 120/08 di cui costituisce parte integrante.***

1 . 2 L'ORIENTAMENTO ALLA CLIENTELA: LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta il primo passo del processo di orientamento al cliente e si configura come supporto operativo finalizzato alla tutela dei diritti del cliente in particolare per quanto attiene i tempi entro i quali l'Azienda deve garantire le proprie prestazioni, pena l'attivazione di un meccanismo sanzionatorio automatico.

La Carta dei Servizi soddisfa concretamente un'esigenza di trasparenza tra Azienda e Cliente.

1 . 3 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

La struttura operativa di ACOS è finalizzata al soddisfacimento delle esigenze del cliente senza alcuna discriminazione.

L'attività di ACOS si fonda quindi sul principio di uguaglianza, neutralità ed imparzialità del trattamento.

1 . 4 MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI : "IL PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION"

Mutuando una tradizione propria dell'A.M.G.A., il personale di ACOS è orientato, nei rapporti con la clientela, alla massima **disponibilità, cortesia, efficienza**.

Il grado di soddisfazione del cliente nei confronti di un'Azienda di servizi quale ACOS, risulta fortemente influenzato dai tre fattori appena citati.

Le tre discriminanti vengono rilevate dal cliente già nel momento in cui si appresta a richiedere un'informazione presso gli sportelli e/o al telefono: raramente modificherà la propria opinione negativa nel caso di una risposta sgarbata, di un'attesa lunga ed infruttuosa al telefono...

Il primo contatto è il punto nevralgico e fondamentale su cui si struttura l'orientamento al cliente.

Efficienza, disponibilità, cortesia, sono dunque gli elementi fondamentali nell'interazione Cliente - Azienda, e concorrono in maniera determinante a creare l'immagine aziendale contribuendo a capitalizzare una straordinaria risorsa quale il fattore umano.

Una politica di *customer satisfaction* e una costante azione di monitoraggio per la percezione della qualità del servizio è condizione ormai irrinunciabile, in un'ottica di miglioramento continuo.

In questa logica si inserisce la Carta dei Servizi, come primo strumento realizzato "ad hoc" in funzione delle aspettative e per la tutela del cliente.

L'efficacia della politica di "customer satisfaction" si valuta, in prima istanza, come capacità dell'Azienda di attuare e rispettare quanto previsto nella Carta dei Servizi; in altri termini, il grado di soddisfazione della clientela è in funzione "di ciò che l'Azienda promette e poi mantiene".

1 . 5 CHI AREZZA I NFORMATI VA E CELERI TA' AGLI SPORTELLI

Tra le diverse modalità attraverso le quali si articola la tutela degli utenti, la celerità nello svolgimento delle pratiche amministrative è un carattere attentamente valutato dalla clientela.

Un efficace sistema informativo che permetta di individuare da un lato la richiesta e dall'altro le modalità di inoltro della stessa presso i diversi uffici aziendali, è senz'altro il punto fondamentale per poter garantire un efficace e celere disbrigo delle competenze amministrative.

ACOS ha adottato un sistema informativo integrato che permette la minimizzazione dei tempi per lo sviluppo delle pratiche.

1 . 6 MODALI TÀ PARTECIPATI VE DEL CLI ENTE

ACOS garantisce e promuove ogni possibile forma partecipativa con il cliente al fine di realizzare fattive forme di collaborazione in ordine al funzionamento ed alla erogazione del servizio di distribuzione sul territorio.

ACOS si impegna a modulare le forme di partecipazione impegnandosi:

- a) ad assicurare che ai reclami dei clienti sia data risposta tempestiva;
- b) a promuovere e, se richiesto, partecipare ad assemblee ed incontri allo scopo di ascoltare proposte collettive relative alla gestione del servizio affidato all'Azienda;
- c) ad instaurare rapporti con gli organi di comunicazione e di informazione in merito al servizio aziendale;
- d) a curare i rapporti con le istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado, mediante incontri, visite guidate, offerta di stage presso l'Azienda e predisposizione di materiale a fini didattici.

1 . 7 CONTI NU TÀ E REGOLARI TÀ NELL'EROGAZI ONE

L'Azienda si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di distribuzione del gas.

Nel caso in cui debbano essere effettuati interventi sulla rete di distribuzione, ACOS si impegna a porre in essere tutti gli accorgimenti per evitare interruzioni nell'erogazione, prevedendo la possibilità di realizzare sistemi provvisori di tubazioni.

La rete di distribuzione è pertanto realizzata con modalità tali da minimizzare le sospensioni di erogazione nel caso di guasti o interventi di manutenzione.

Quando l'interruzione è inevitabile sono garantiti i provvedimenti necessari a limitare i disagi.

Le utenze possono essere allacciate su rete in media pressione o su rete in bassa pressione.

Nelle utenze allacciate su reti in media pressione vi è installato, prima del misuratore, un riduttore / stabilizzatore di pressione che provvede a garantirne la stabilità.

ACOS garantisce la presenza di dispositivi di sicurezza tali da permettere:

- il deflusso regolare del gas anche nell'ipotesi di guasti
- l'interruzione del flusso di gas nel caso che la pressione a valle delle apparecchiature superi il valore di sicurezza.

1 . 8 C E N N I S T O R I C I

Fino al 1968, il servizio gas in Novi risultava gestito dalla società privata CIELI; ragioni di convenienza economica e di opportunità sociali indirizzarono il Comune a non rinnovare la concessione del servizio di erogazione del gas alla società privata. Il 1° gennaio 1969, il complesso di tutti i beni mobili ed immobili, adibiti al servizio gas, vennero presi in consegna dal Comune di Novi che pagava alla società MONTEDISON (nel frattempo subentrata alla CIELI) un indennizzo di 105 milioni; il 22 dicembre dello stesso anno, il Consiglio Comunale deliberava la gestione del servizio gas in economia con decorrenza 1° gennaio 1970 e fino a quando non fosse costituita l'Azienda Municipalizzata: due anni dopo, il 1° gennaio 1972, iniziava l'esperienza dell'AMGAS - Azienda Municipalizzata del Gas di Novi Ligure - costituita per realizzare un duplice obiettivo:

- 1) garantire alla collettività un servizio efficiente, ad un prezzo comunque inferiore rispetto ai privati;
- 2) realizzare una gestione del servizio improntata a principi di economicità tali da non appesantire il bilancio dell'Ente locale.

Alla luce di oltre un ventennio di attività le aspirazioni di efficienza ed opportunità sociale che indirizzarono l'Amministrazione Comunale verso la gestione del servizio mediante l'Azienda Municipalizzata risultano una solida realtà.

A ben vedere, infatti, la notevole espansione territoriale confermata tra l'altro dal costante incremento dell'utenza e dai positivi risultati operativi in termini di espansione del fatturato e degli utili, sono solo alcuni elementi che giustificano la bontà della scelta effettuata nel 1972.

Il 1990 dava nuovo impulso all'attività aziendale mediante l'acquisizione della Società Acque e Sorgenti Novesi S.p.A.: veniva conferito un complesso di risorse tecniche ed umane ulteriormente valorizzato nel corso degli anni. L'operazione implicava inoltre il mutamento terminologico: AMGAS diventava AMGA - Azienda Municipalizzata Gas e Acqua.

Il resto è storia dei nostri giorni: dal 1° Gennaio 1996, in ossequio a quanto disposto dalla Legge 8 Giugno 1990 n. 142, l'A.M.G.A. "ha lasciato il posto" all'Azienda Consortile Acqua e Gas, che rappresenta un passo del processo evolutivo dell'Azienda pubblica, perfezionato dall'acquisizione di una totale autonomia giuridica che integra e completa quella economica (di cui era già titolare l'Azienda Municipalizzata).

Infine, a completamento del proprio iter evolutivo, l'1/1/1999 l'Azienda si trasforma in S.P.A.; originariamente vi partecipano i medesimi soci della precedente compagine societaria; ma già alla fine dello stesso anno si aggiunge un nuovo azionista, l'AMGA S.p.A. di Genova, che apporta notevoli vantaggi in termini di sinergie operative. Nel corso del 2001, il Comune di Novi Ligure provvede a cedere ulteriori quote azionarie a vantaggio di numerosi Comuni limitrofi.

Ad inizio 2003 la novità di maggior rilievo: a seguito delle innovazioni del mercato del gas, apportate dall'entrata in vigore della Legge 164/2000, meglio nota come "Decreto Letta", nasce ACOS Energia, società del gruppo che si occupa della vendita di gas ed energia elettrica.

Ultimo evento in ordine temporale di cui è opportuno dare traccia è la cessione del ramo idrico a far data dall'1/1/2007 a Gestione Acqua S.p.A. (a cui Acos partecipava in ragione del 42%), Società a cui l'A.T.O. (Autorità d'Ambito Ottimale) n. 6 "Alessandrino" ha affidato la gestione del Servizio Idrico Integrato nel sub-ambito Novese - Tortonese. Il processo di trasferimento si è completato nell'Aprile 2009. Attualmente ACOS S.p.A. partecipa a Gestione Acqua S.p.A. nella misura del 58,41%.

Il futuro appare estremamente interessante: il gruppo ACOS è proteso ad affinare ulteriormente i tradizionali servizi, mentre s'intravedono diverse possibilità per l'acquisizione di nuove attività.

P A R T E S E C O N D A

2 - ASPETTI TECNICO-OPERATIVI

2 . 1 I L S E R V I Z I O D I S T R I B U Z I O N E G A S

ACOS distribuisce il metano nei seguenti Comuni:

Novi Ligure, Pasturana, Tassarolo, Basaluzzo, Fresonara, Predosa, Carpeneto, Roccagrimalda, Francavilla, Capriata (Frazioni), Parodi Ligure, Morsasco, Cremolino, Molare, Prasco, Arquata Scrivia, Grondona, Albera Ligure, Cabella Ligure, Mongiardino, Rocchetta Ligure, Roccaforte, Trisobbio (in parte).

Tali Comuni sono suddivisi in sei esercizi, ciascuno dei quali preleva direttamente dai metanodotti SNAM con propria cabina di 1° salto; il gas subisce una riduzione di pressione a 4.5 bar e dopo essere stato opportunamente odorizzato, preriscaldato per compensare il raffreddamento dovuto alla decompressione, viene immesso nelle reti a media pressione (4.5 bar).

La rete a media pressione fornisce 157 cabine di decompressione di II° salto così dislocate:

- esercizio di Novi Ligure: 52 cabine
- esercizio di Predosa: 19 cabine
- esercizio di Francavilla B. : 9 cabine
- esercizio di Parodi L.: 6 cabine
- esercizio di Morsasco: 12 cabine
- esercizio di Arquata Scrivia: 59 cabine

Le cabine di II ° salto provvedono a ridurre la pressione dal valore di 4.5 bar al valore di bassa pressione 20 mbar: il gas è pronto per essere distribuito.

Al 31.12.2009 la rete risulta estesa per circa **453** km.

2 . 2 L A R I C H I E S T A D I I N F O R M A Z I O N I

L'attività del personale aziendale, con particolare riferimento al Front-Office, è in grado di soddisfare con competenza e disponibilità le problematiche di carattere tecnico – amministrativo formulate dal cliente.

Di seguito si riportano alcune tipologie di richieste e le contestuali modalità di soddisfacimento:

TIPO DI RICHIESTA	MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA	UFFICIO COMPETENTE
<p align="center"><u>INFORMAZIONI</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - di carattere generale / amministrativo - di carattere tecnico 	<ul style="list-style-type: none"> - Presso Uffici Aziendali - Telefono - Fax - Per posta / E-mail 	UFFICIO AMMINISTRATIVO UFFICIO TECNICO
<p align="center"><u>RICHIESTA PREVENTIVI</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - per nuovi allacciamenti - per interventi su quelli esistenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Presso Uffici Aziendali - Fax - Per posta 	UFFICIO AMMINISTRATIVO UFFICIO TECNICO
<p align="center"><u>INTERVENTO IN CASO DI GUASTI</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Presso Uffici Aziendali - Telefono 	UFFICIO AMMINISTRATIVO UFFICIO TECNICO (in orario di apertura uffici) PRONTO INTERVENTO (sempre)

2.3 MODALITÀ DI PAGAMENTO FATTURE LAVORI

Molteplici sono le modalità di pagamento offerte al cliente; ciascuno può scegliere quelle più consone alle proprie esigenze:

- presso la sede aziendale
- presso gli uffici postali
- presso gli sportelli bancari

PARTE TERZA

3 - ACOS PER IL CLIENTE

3.1 MONITORAGGIO INDICATORI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

La Delibera AEEG n. 120/08 e succ. integrazioni e modificazioni impone a tutte le aziende di distribuzione livelli specifici e generali di qualità del servizio e, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici, indennizzi automatici al cliente.

Pertanto ACOS S.p.A., nella logica del soddisfacimento della propria clientela e nella convinzione di adempiere ai disposti normativi della citata Delibera, individua quali parametri da monitorare:

Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale dall'1/7/2009 - Delibera AEEG 120/08

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE		
Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	
Tempo massimo per l'invio del resoconto di verifica gruppo di misura su richiesta cliente finale (verifica in loco)	180 giorni solari	
Tempo massimo per l'invio del resoconto di verifica gruppo di misura su richiesta cliente finale (verifica in laboratorio qualificato)	240 giorni solari	
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici (acquisibili con lettura gruppo di misura)	10 giorni lavorativi	
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici (altri dati tecnici)	15 giorni lavorativi	

Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale dall'1/7/2009 - Delibera AEEG 120/08

INDICATORI DI QUALITÀ 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	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente finale comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 gg lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica	90%

Alcune definizioni

Per **esecuzioni di LAVORI SEMPLICI** si intende:

- 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, eseguito 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, eseguito con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

Per **esecuzioni di LAVORI COMPLESSI** si intende:

- 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.

Per **punto di consegna** si intende:

- 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.

3.2 LAVORI SEMPLICI

3.2. a) TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI

Il personale tecnico di ACOS S.p.A. si impegna a redigere e stampare il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici con le tempistiche esplicitate nella tabella sopra prodotta.

Il tempo di preventivazione viene espresso in giorni lavorativi intercorrenti tra la data di ricevimento da parte dell'azienda della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al cliente.

3.2. b) CONTENUTO DEL PREVENTIVO

Il preventivo redatto dal personale tecnico di ACOS S.p.A. per l'esecuzione dei lavori semplici contiene:

- L'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto. ACOS S.p.A. si impegna ad indicare le differenti componenti di costo, in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- L'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del cliente, nonché le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso cliente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, allegando adeguata documentazione tecnica.
- L'indicazione della documentazione che il cliente dovrà presentare all'Azienda di vendita per l'attivazione della fornitura mediante stipula contrattuale;
- L'indicazione dei tempi massimi per l'esecuzione della prestazione richiesta. Qualora l'Azienda non sia in grado di rispettare tale tempistica, è prevista a favore del cliente la corresponsione di un indennizzo nelle modalità indicate dalla Parte Terza della Carta del Servizio Gas.

3. 2. c) VALI DI TÀ DEL PREVENTI VO

Il preventivo per l'esecuzione dei lavori semplici ha validità tre mesi, ed è vincolante per l'Azienda. ACOS S.p.A. non può pretendere alcun corrispettivo che non sia indicato nel preventivo per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

3. 2. d) ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI

ACOS S.p.A. provvede all'esecuzione dei lavori semplici rispettando le tempistiche illustrate nella tabella sopra prodotta.

Il tempo di esecuzione dei lavori semplici è il tempo intercorrente tra la data di pagamento del preventivo da parte del cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.

3 . 3 LAVORI COMPLESSI

3. 3. a) TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI

Il personale tecnico di ACOS S.p.A. si impegna a redigere e stampare il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici con le tempistiche illustrate nella tabella sopra prodotta.

Il tempo di preventivazione viene espresso in giorni lavorativi intercorrenti tra la data di ricevimento da parte dell'azienda della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al cliente.

3. 3. b) CONTENUTO DEL PREVENTIVO

Il preventivo redatto dal personale tecnico ACOS S.p.A., per l'esecuzione dei lavori complessi contiene:

- L'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto. ACOS S.p.A. si impegna ad indicare le differenti componenti di costo, in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
- 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 dei lavori, con adeguata documentazione tecnica;

- L'indicazione della documentazione che il cliente dovrà presentare all'Azienda di vendita per l'attivazione della fornitura mediante stipula contrattuale;
- L'indicazione dei tempi massimi per l'esecuzione della prestazione richiesta.

3.3.c) VALI DI TA' DEL PREVENTIVO

Il preventivo per l'esecuzione dei lavori complessi ha validità sei mesi, ed è vincolante per l'azienda. ACOS S.p.A. non può pretendere alcun corrispettivo che non sia indicato nel preventivo per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo. Qualora entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi, ACOS S.p.A. non provveda a comunicare al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi, l'Azienda stessa provvederà ad avviare la procedura per la corresponsione dell'indennizzo previsto dalla tabella sopra esposta.

3.3.d) ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI

ACOS S.p.A. si impegna all'esecuzione dei lavori complessi entro il tempo massimo di **60 giorni lavorativi**, calcolati dalla data di pagamento del preventivo da parte del cliente alla data di completamento del lavoro richiesto.

3.4 ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Eseguiti i lavori sopra specificati, il cliente può attivare la fornitura mediante formalizzazione del contratto con l'Azienda di vendita (player).

ACOS si impegna a rispettare la tempistica riportata nella tabella sopra esposta, per quanto di sua competenza.

I tempi di attivazione della fornitura vengono calcolati dalla data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di attivazione inviata dal venditore, e la data di attivazione della fornitura.

3.5 DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

ACOS si impegna a rispettare la tempistica riportata nella tabella sopra esposta, per quanto di sua competenza.

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.

La comunicazione di disattivazione deve essere redatta in forma scritta ed inoltrata a mezzo posta, fax, e-mail.

3.6 RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA A SEGUITO SOSPENSIONE PER MOROSITÀ

ACOS si impegna a rispettare la tempistica riportata nella tabella sopra esposta, per quanto di sua competenza.

Il tempo di riattivazione della fornitura a seguito 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.

3 . 7 VERIFICA DEGLI APPARECCHI DI MISURA

Il cliente finale può richiedere la verifica del gruppo di misura.

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; in questi casi il distributore è tenuto a fissare con il cliente finale l'appuntamento per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura; il distributore, nei casi di impossibilità ad effettuare la verifica del gruppo di misura presso il cliente finale, riporta nel resoconto di verifica le cause della effettuazione della verifica presso un laboratorio qualificato

3 . 8 VERIFICA DELLA PRESSIONE DI FORNITURA

Il cliente finale può richiedere la verifica della pressione di fornitura.

Il tempo per la comunicazione dell'esito della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale è stabilito in dieci giorni lavorativi, intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del distributore della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura inviata dal venditore e la data di trasmissione al venditore del resoconto della verifica.

3 . 9 RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI O ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è, per il distributore, 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.

Per meglio chiarire il concetto di

- **RECLAMO SCRITTO:** si intende ogni comunicazione scritta presentata ad ACOS, con la quale il cliente esprime lamentele circa la mancata coerenza del servizio ottenuto rispetto alle aspettative, in merito ad uno o più requisiti definiti da Leggi, Provvedimenti Amministrativi, Regolamento di servizio, ovvero ogni altro aspetto relativo ai rapporti azienda/cliente.
- **RICHIESTA DI INFORMAZIONI SCRITTA:** si intende ogni comunicazione scritta, presentata ad ACOS, con cui vengono chieste informazioni in merito al servizio ottenuto.

ACOS si impegna a dare risposta alle richieste di informazioni scritte o ai reclami scritti formulati dalla clientela entro 20 giorni lavorativi, decorrenti tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata dell'azienda al cliente, quale risultante dal protocollo dell'azienda o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata di 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 di eventuali azioni correttive poste in essere da ACOS S.p.A.

3 . 10 TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO

In caso di disservizi nella fornitura del gas, ACOS S.p.A. si impegna ad intervenire rispettando la seguente tempistica.

TIPO DI ANOMALIA	TEMPO DI INTERVENTO
Assenza di gas	60 minuti
Irregolarità nella fornitura di gas	60 minuti
Fuga	60 minuti
Danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione d'utenza e dei gruppi di misura in assenza di dispersione	60 minuti
Fuga a valle del punto di riconsegna	60 minuti

Come sopra riportato, il tempo di intervento sul luogo di chiamata viene espresso in minuti, intercorrenti tra l'inizio della chiamata telefonica e l'arrivo sul luogo del personale incaricato.

Livelli generali, base e di riferimento relativi agli indicatori di sicurezza - Delibera AEEG 120/08

INDICATORI DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE	
Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale minima di chiamate telefoniche per pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti	95%

Il cliente potrà segnalare la tipologia di disservizio sopra evidenziata attraverso il N° VERDE **800. 085. 319** dedicato al **PRONTO INTERVENTO**, attivo 24 ore su 24.

Per ciascuna telefonata di PRONTO INTERVENTO viene garantita la registrazione vocale della conversazione, corredata dei seguenti elementi:

- ora di arrivo della chiamata
- n° telefonico da cui proviene la chiamata

come previsto dall'AEEG

P A R T E Q U A R T A

4 - IL SISTEMA DEGLI INDENNIZZI

L'Azienda formalizza, attraverso la Carta dei Servizi, un comportamento garantista nei confronti dell'utenza.

Tale sistema, per poter essere efficace, deve essere supportato da un meccanismo sanzionatorio che associ al mancato rispetto degli standard previsti un indennizzo per il cliente. Il sistema sanzionatorio ha un carattere flessibile perché recepisce le variazioni stabilite dall'AEEG.

4 . 1 LE CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ

Al fine di permettere l'attivazione ed il funzionamento del sistema degli indennizzi è necessario che siano chiariti alcuni aspetti relativamente alla tipologia di cause che impediscono il rispetto della tempistica garantita; pertanto distinguiamo:

1. **Cause di forza maggiore**, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità da parte dell'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi.
2. **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.
3. **Cause imputabili ad ACOS S.p.A.**, ovvero tutte le altre cause non indicate ai punti sopra illustrati.

4 . 2 INDENZI AUTOMATICI

Di seguito è riportato uno schema riepilogativo che illustra l'entità dell'indennizzo spettante al cliente qualora l'Azienda disattenda la tempistica di cui alla precedente **TABELLA**, in merito ai Livelli Specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale, a decorrere dall'anno 2009.

	CLIENTI CON GRUPPO DI MISURA FINO ALLA CLASSE G6	CLIENTI CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G10 ALLA G25	CLIENTI CON GRUPPO DI MISURA DALLA CLASSE G40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00

Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione dei lavori semplici	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo per l'invio del resoconto di verifica gruppo di misura su richiesta cliente finale (verifica in loco)	€ 30,00	€ 60,00	€ 120,00
Tempo massimo per l'invio del resoconto di verifica gruppo di misura su richiesta cliente finale (verifica in laboratorio qualificato)	€ 30,00		
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici (acquisibili con lettura gruppo di misura)	€ 20,00		
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici (altri dati tecnici)	€ 20,00		

4 . 3 CAUSE DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO

ACOS non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente schema qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile:

- a cause di forza maggiore;
- a cause imputabili al cliente finale o a terzi;

- qualora il cliente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta;

4 . 4 MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELL'INDENNIZZO AL CLIENTE

Gli indennizzi automatici di cui sopra:

- a) sono corrisposti dal distributore al cliente finale, anche tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile.
- b) Sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:
 - Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico di base;
 - Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
 - Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

PARTE QUINTA

5 - MODALITA' DI COMUNICAZIONE AL CLIENTE

5 . 1 INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

Qualora, per lavori di manutenzione programmata, debba essere interrotta la distribuzione del servizio, l'Azienda provvederà ad avvertire i clienti interessati mediante il ricorso ad una o più forme di comunicazione. L'ACOS potrà diramare comunicati a mezzo stampa o radiotelevisivi, approntare azioni di volantaggio, affissione di manifesti almeno 3 giorni prima dell'interruzione.

5 . 2 COMUNICAZIONE MEDIANTE QUOTIDIANI, RADIO E TV LOCALI

Messaggi attinenti l'attività aziendale, di particolare interesse per la collettività, vengono diramati attraverso i mezzi radiotelevisivi.

La pubblicazione sulle pagine della stampa locale del conto consuntivo rappresenta un'occasione informativa e di dialogo con la clientela.

5 . 3 ALTRE FORME DI COMUNICAZIONE

Comunicare significa realizzare un investimento volto ad aumentare il valore dell'Azienda.

Partendo da questo presupposto, l'ACOS privilegia, accanto alle modalità tradizionali di comunicazione, forme alternative quali promozione di visite guidate agli impianti, contributi a scuole per ricerche e studi su ambiente, energia, servizi pubblici.

5 . 4 VALI DI TA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La validità della presente Carta decorre dalla data della revisione e sarà sottoposta a riesame ogni qualvolta l'evoluzione normativa lo richieda.

Per tutto quanto non espresso nel presente documento si rimanda al contenuto del Testo allegato alla Delibera 120/08.