

## ➤ ASSICURAZIONE CLIENTI FINALI

Chiunque usi, anche occasionalmente, il gas fornito tramite reti di distribuzione o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della deliberazione 223/2016/R/gas dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico.

Per ulteriori informazioni si può contattare lo *Sportello per il consumatore di energia* al numero verde 800.166.654 o con le modalità indicate nel suo sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it)

## ➤ INFORMAZIONE SUGLI OBBLIGHI IN TEMA DI SICUREZZA RELATIVI ALL'IMPIANTO DI UTENZA:

La delibera dell'ARERA n. 40/2014/R/gas (2), all'art. 13.4 prescrive che siano fornite annualmente informazioni in tema di sicurezza relative all'impianto di utenza. Va ricordato innanzitutto che per qualsiasi intervento di installazione, modifica, ampliamento e manutenzione di impianti a gas nonché per l'installazione e la manutenzione di apparecchi bisogna rivolgersi unicamente ad installatori qualificati ed abilitati, come prevede la legge 5.3.1990 n. 46 "Norme per la sicurezza degli impianti" ora D.M. n. 37 del 22/01/2008.

### **CONSIGLI PER LA SICUREZZA NELL'USO DI IMPIANTI FUNZIONANTI A GAS METANO**

Il gas metano è un combustibile da utilizzare in modo corretto per evitare rischi, è molto importante conoscere alcune semplici regole e usare un po' di buonsenso per essere più sicuri. Da ricordare che tutti i controlli e le modifiche dell'impianto a gas devono essere eseguite da personale abilitato, ovvero iscritto al Registro delle Ditte della Camera di Commercio o all'Albo Provinciale delle imprese Artigiane.

- Il metano ha bisogno d'aria, come tutti i combustibili anche il metano necessita di aria per la corretta combustione, perciò dove esistono apparecchi a gas deve essere predisposta una adeguata apertura di ventilazione verso l'esterno. Sono in commercio apparecchi per i quali non servono fori di ventilazione, perché hanno un circuito di combustione stagno che permette il prelievo dell'aria e lo scarico dei fumi direttamente all'esterno.
- Lo scarico dei fumi della combustione, per gli apparecchi che scaricano i fumi della combustione in canne fumarie singole o collettive sono necessari controlli che garantiscano la fuoriuscita dei prodotti della combustione fino alla sommità del camino. Se non c'è infatti un tiraggio sufficiente si possono generare dei rischi dovuti alla formazione di monossido di carbonio, gas oltre modo pericoloso perché inodore e incolore.
- La tenuta delle tubazioni gas, uno degli aspetti fondamentali della sicurezza di un impianto è la tenuta del circuito delle tubazioni in cui scorre il gas combustibile. Questa verifica deve essere fatta da tecnici manutentori abilitati ad operare su impianti gas che lasciano una modulistica con l'esito della prova.
- I collegamenti in gomma alle cucine non a incasso devono essere sostituiti periodicamente; la tubazione riporta la data di scadenza e caratteristiche tecniche. E' indispensabile che i collegamenti agli apparecchi ad incasso o fissi siano assicurati da appositi raccordi rigidi o tubazioni flessibili in acciaio.
- I dispositivi di sorveglianza fiamma (quel sistema che chiude il gas in assenza di fiamma negli apparecchi gas) vanno controllati periodicamente per verificarne la loro efficacia.
- Manutenzione periodica per la sicurezza degli impianti gas: è necessaria una manutenzione e controlli periodici degli apparecchi a gas effettuata esclusivamente da tecnico abilitato che rilascia ogni volta un rapporto tecnico di controllo e relativa ricevuta dei lavori eseguiti.
- Apparecchi di cottura: quando si esce di casa non lasciare mai i fornelli in funzione, assicurandosi che i rubinetti gas siano in posizione di chiusura. Quando si lascia l'immobile per lunghi periodi (per esempio vacanze o altro) chiudere il rubinetto del contatore.
- In caso di presenza di odore di gas all'interno di un ambiente o in altre situazioni simili, non accendere assolutamente interruttori elettrici, non utilizzare mai fiamme libere di qualsiasi natura e aprire subito tutte le finestre e porte finestre per ventilare al massimo il locale interessato. Chiamare appena possibile l'Azienda erogatrice di gas.

### **CENNI NORMATIVI DI RIFERIMENTO SUGLI IMPIANTI GAS**

- Ogni intervento sugli impianti gas deve essere eseguito da personale abilitato.
- La Legge 46/90 e successive integrazioni (D.M. 37/08) ha stabilito che ogni lavoro eseguito sugli impianti in genere deve essere corredato di una Dichiarazione di Conformità che certifica la corretta esecuzione dell'impianto e il rispetto delle normative vigenti. Questo significa che tutti gli impianti gas realizzati dopo il '90 devono essere corredati di tale documento oppure di una Dichiarazione di rispondenza redatta da tecnico abilitato. Gli impianti antecedenti tale data devono rispondere a caratteristiche di sicurezza e funzionalità secondo il Decreto 218 e la Norma Uni 10738. Tali caratteristiche vengono controllate da un tecnico abilitato che rilascia un rapporto di controllo tecnico.
- La realizzazione e la successiva manutenzione degli impianti domestici a gas con apparecchi aventi singola portata termica nominale inferiore a 34,8 kw sono soggetti al rispetto della Norma UNI CIG 7129/01 e successive integrazioni.

NOTE:

- (1) Nuovo Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale"; (2) ""Disposizioni in materia di accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas: modifiche e integrazioni alla deliberazione 18 marzo 2004, n. 40/04". Le delibere sono reperibili sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o in visione presso i nostri uffici.

## ➤ **Rispetto dei livelli minimi di qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, di cui alla Delibera ARERA n. 413/2016/R/com (e s.m.i.)**

### **Dichiarazione dei livelli effettivi conseguiti da COIMEPA SERVIZI S.R.L. nell'anno 2019.**

Indicatore	Standard specifico o generale	Indennizzo automatico base (oltre lo standard ma entro un tempo doppio)	Indennizzo oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo	Indennizzo oltre un tempo triplo	Percentuale di rispetto (%)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	30 gg solari	€ 25,00	€ 50,00	€ 75,00	100
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 gg solari 90 gg solari per le fatture con periodicità quadrimestrale	€ 25,00	€ 50,00	€ 75,00	nessun caso
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	€ 25,00	€ 50,00	€ 75,00	nessun caso
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg solari nel 95% dei casi	Non previsto			nessun caso

## ➤ LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI COMPETENZA DEL VENDITORE

Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'art. 52 della RQDG (Allegato A alla delibera 574/2013/R/gas "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 s.m.i.)	90%
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

➤ **STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO GAS DISTRIBUZIONE**

Ai sensi dell'allegato A della delibera n. 574/2013/R/gas e s.m.i. dell'ARERA, si riportano di seguito gli standard specifici e generali di qualità di competenza del distributore, nonché gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard.

Livelli specifici di qualità commerciale ed indennizzi automatici	Clienti finali in Bassa Pressione con gruppo di misura					
	Fino alla classe G 6		Dalla classe G 10 alla G 25		Non inferiore alla classe G 40	
	Tempo massimo	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard	Tempo massimo	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard	Tempo massimo	Indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard
Preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 gg lavorativi	€ 35,00	15 gg lavorativi	€ 70,00	15 gg lavorativi	€ 140,00
Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 gg lavorativi	€ 35,00	40 gg lavorativi	€ 60,00	40 gg lavorativi	€ 140,00
Esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi	€ 35,00	10 gg lavorativi	€ 60,00	15 gg lavorativi	€ 140,00
Attivazione della fornitura	10 gg lavorativi	€ 35,00	10 gg lavorativi	€ 60,00	15 gg lavorativi	€ 140,00
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 gg lavorativi	€ 35,00	5 gg lavorativi	€ 60,00	7 gg lavorativi	€ 140,00
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	€ 35,00	2 gg feriali	€ 60,00	2 gg feriali	€ 140,00
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica comunità	2 gg feriali	€ 35,00	2 gg feriali	€ 70,00	2 gg feriali	€ 140,00
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 gg lavorativi	€ 35,00	20 gg lavorativi	€ 70,00	20 gg lavorativi	€ 140,00
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 gg lavorativi	€ 35,00	5 gg lavorativi	€ 70,00	5 gg lavorativi	€ 140,00
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 gg lavorativi	€ 35,00	10 gg lavorativi	€ 70,00	10 gg lavorativi	€ 140,00
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 gg solare	€ 35,00	1 gg solare	€ 70,00	1 gg solare	€ 140,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	€ 35,00	2 ore	€ 70,00	2 ore	€ 140,00
Raccolta della misura per misuratore accessibile	In base alla tipologia di cliente			€ 35,00		

L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico di base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre il tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico di base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico di base.

Livelli generali di qualità commerciale	Clienti finali in Bassa Pressione	
	Tempo massimo	Percentuale minima di rispetto
Esecuzione di lavori complessi	60 gg lavorativi	90%
Risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione	30 gg solari	95%

➤ **CASI DI INDENNIZZO PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE PREVISTI DAL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE**

E' previsto un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto di quanto previsto nelle condizioni contrattuali in tema di periodicità di emissione delle fatture; il valore di tale indennizzo, corrisposto in occasione della prima fattura utile, è pari a: a) 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine di cui sopra. Tale indennizzo massimo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore come indicato di seguito: a) è pari a 40 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui all'art 9 delle Condizioni generali di Fornitura; b) è pari a 60 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dallo stesso termine di cui sopra

In caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali da parte del Fornitore, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro nel caso di mancata comunicazione, in forma scritta, di tale variazione entro 3 mesi dalla decorrenza delle variazioni stesse.

In caso di variazione unilaterale di clausole contrattuali da parte del Fornitore, è previsto un indennizzo di 30 (trenta) euro nel caso di comunicazione, in forma scritta, non riportata separatamente dal documento di fatturazione (salvo il caso di variazione che si configuri come una riduzione dei corrispettivi originariamente previsti da contratto).

➤ **ALTRI CASI DI INDENNIZZO PER LA FORNITURA DI GAS NATURALE PREVISTI DAL TIF (Testo Integrato Fatturazione Allegato A alla Delibera ARERA 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i.)**

Il Cliente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico nel caso di emissione della fattura di periodo oltre il termine definito nelle condizioni contrattuali. In valore di tale indennizzo, corrisposto in occasione della prima fattura utile, è pari a: a) 6 € nel caso in cui la fattura di periodo sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine di cui sopra; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 5 (cinque) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 20 €, raggiunto per ritardi fino a 45 (quarantacinque) giorni solari dal termine di cui sopra. Tale indennizzo massimo è, altresì modificato in ragione di un ritardo ulteriore come indicato di seguito: a) è pari a 40 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo compreso tra 46 (quarantasei) e 90 (novanta) giorni solari dal termine di cui all'art 9 delle Condizioni generali di Fornitura; b) è pari a 60 € se l'emissione della fattura avviene in un tempo superiore a 90 (novanta) giorni solari dallo stesso termine di cui sopra.

Nel caso di emissione della fattura di chiusura oltre i termini previsti dal TIF, pari a 6 settimane dal giorno della cessazione della fornitura, il venditore riconosce, nella medesima fattura di chiusura, un indennizzo automatico al cliente finale pari a: a) 4 € nel caso in cui la fattura di chiusura sia emessa con un ritardo fino a 10 (dieci) giorni solari successivi al termine entro cui il venditore è tenuto ad emettere la fattura; b) l'importo di cui alla precedente lettera a) maggiorato di 2 € ogni 10 (dieci) giorni solari ulteriori di ritardo, fino ad un massimo di 22 € per ritardi pari o superiori a 90 (novanta) giorni solari.

In tutti i casi in cui l'impresa di distribuzione di gas naturale metta a disposizione al Fornitore i dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura, ad esclusione del cambio venditore diverso da sostituzione nella fornitura ai punti di riconsegna attivi e da switching, decorso un tempo superiore a 30 (trenta) giorni dalla cessazione della fornitura, la medesima impresa di distribuzione è tenuta a riconoscere al Cliente finale un indennizzo automatico pari a 35 €.

➤ **ULTERIORI LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ PREVISTI DAL TESTO INTEGRATO DI FATTURAZIONE TIF (Allegato A alla Delibera ARERA 463/2016/R/com "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura" e s.m.i.)**

Indicatore	Standard generale
Incidenza nelle fatture dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi	<=75%