



- COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA DEL SERVIZIO GAS -

1) STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO GAS VENDITA

Ai sensi dell'art. 40.1, allegato A della delibera n. 164/08 (1) e s.m.i. dell'AEEGSI (Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico) che stabilisce i **livelli minimi di servizio (standard di Qualità)** che le aziende di vendita gas devono garantire ai propri Clienti alimentati in bassa pressione, di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale con gli indennizzi previsti dell'AEEGSI per il servizio gas vendita e il grado di rispetto di tali standard da parte di COIMEPA SERVIZI S.R.L. nell'anno 2016.

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	40 gg solari	€. 20,00	€. 40,00	€. 60,00	100
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 gg solari	€. 20,00	€. 40,00	€. 60,00	Nessun caso
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 gg solari	€. 20,00	€. 40,00	€. 60,00	100
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg solari nel 95% dei casi	Non previsto			100
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione	40 gg solari nel 95% dei casi	Non previsto			Nessun caso

2) ORARIO DI APERTURA DEGLI SPORTELLI E TEMPI MEDI DI ATTESA:

2.1 Gli orari degli sportelli per le attività verso la clientela sono i seguenti:

- **UFFICIO DI ZOCCA** (presso il Municipio in Via Del Mercato n. 104): dal martedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00, sabato dalle 8.00 alle 12.30, martedì pomeriggio dalle 15:00 alle 17:00
- **UFFICIO DI FANANO** (presso il Municipio in Piazza Marconi n. 1): il giovedì dalle 9:30 alle 11:30
- **UFFICIO DI VIGNOLA** (presso gli uffici Unipol Sai in Via Falcone e Borsellino n. 127): il giovedì dalle 9:00 alle 12:00
- **SPORTELLI STRAORDINARI** (presso il Municipio): a MONTESE l'ultimo lunedì del mese dalle 9:30 alle 11:30 - a GUIGLIA l'ultimo mercoledì del mese dalle 9:30 alle 11:30
- **RECAPITI TELEFONICI** per fornire la lettura del contatore, ottenere informazioni sulla fattura, per disdette subentri e informazioni sulle promozioni, sui contratti e più in generale sui servizi gestiti:
800 039 723 NUMERO VERDE (gratuito da rete fissa) attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00, martedì e mercoledì pomeriggio dalle 14:00 alle 17:00 e il sabato mattina dalle 8:00 alle 12:00.
059 986667 (numero a pagamento, costo da piano telefonico del Cliente)
- **FAX 059-986174** (attivo 24 ore su 24)
- **Sito internet** www.coimepaservizi.it

2.2 I tempi medi di attesa agli sportelli sono inferiori a 10 minuti, al telefono sono inferiori al minuto.

3) 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.autorita.energia.it

4) INFORMAZIONE SUGLI OBBLIGHI IN TEMA DI SICUREZZA RELATIVI ALL'IMPIANTO DI UTENZA:

La delibera dell'AEEGSI 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 rilasciano 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 similari, 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) "Testo integrato della regolazione della qualità 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.autorita.energia.it o in visione presso i nostri uffici.

5) STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO GAS DISTRIBUZIONE

Ai sensi dell'art. 40.2, allegato A della delibera n. 164/08 e s.m.i. dell'AEEGSI, 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	€ 30,00	15 gg lavorativi	€ 60,00	15 gg lavorativi	€ 120,00
Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 gg lavorativi	€ 30,00	40 gg lavorativi	€ 60,00	40 gg lavorativi	€ 120,00
Esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi	€ 30,00	10 gg lavorativi	€ 60,00	15 gg lavorativi	€ 120,00
Attivazione della fornitura	10 gg lavorativi	€ 30,00	10 gg lavorativi	€ 60,00	15 gg lavorativi	€ 120,00
Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 gg lavorativi	€ 30,00	5 gg lavorativi	€ 60,00	7 gg lavorativi	€ 120,00
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 gg feriali	€ 30,00	2 gg feriali	€ 60,00	2 gg feriali	€ 120,00
Comunicazione dell'esito della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale	10 gg lavorativi	€ 30,00	10 gg lavorativi	€ 60,00	10 gg lavorativi	€ 120,00
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente finale (inclusi gli appuntamenti posticipati)	2 ore	€ 30,00	2 ore	€ 60,00	2 ore	€ 120,00
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura	10 gg lavorativi	€ 20,00	10 gg lavorativi	€ 20,00	10 gg lavorativi	€ 20,00
Tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici non acquisibili con lettura del gruppo di misura	15 gg lavorativi	€ 20,00	15 gg lavorativi	€ 20,00	15 gg lavorativi	€ 20,00

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	85%
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	10 gg lavorativi	90%
Sostituzione del gruppo di misura a seguito di verifica con accertamento di errori superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente	10 gg lavorativi	90%
Risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte relativi al servizio di distribuzione	20 gg lavorativi	90%

6) OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE IN TEMA DI INDENNIZZI AUTOMATICI

Ai sensi dell'Art. 20.1, allegato A della Delibera ARG/gas 99/11 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico, tutte le società di vendita sono tenute ad informare i propri clienti, una volta all'anno, sulle tempistiche e modalità, in caso di morosità del cliente, per la costituzione in mora e sugli indennizzi riconosciuti in automatico nel caso di mancato rispetto della normativa da parte del venditore.

La informiamo che la nostra società, in caso di mancato pagamento della fattura, potrà inviarle una comunicazione di costituzione in mora tramite raccomandata o PEC (Posta Elettronica Certificata) a decorrere dal giorno successivo alla scadenza indicata nella fattura stessa. In caso di fornitura disalimentabile, tale comunicazione indicherà che, trascorsi 10 giorni solari dalla ricevuta di avvenuta consegna della comunicazione a mezzo PEC oppure 15 giorni solari dall'invio della raccomandata oppure 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione medesima, in assenza di pagamento, a partire dal terzo giorno lavorativo successivo ai termini sopra indicati, la nostra società procederà a richiedere al distributore la sospensione della fornitura.

La informiamo che, in base a quanto previsto dalla delibera AEEGSI 67/2013/R/com, la nostra società sarà tenuta a corrisponderle un indennizzo automatico, nella prima fattura utile, nei seguenti casi:

a)	La sospensione della fornitura avviene nonostante il mancato invio della nostra comunicazione di costituzione in mora. La nostra società non risponderà invece del mancato recapito da parte del vettore postale.	30 (trenta) Euro
b)	La sospensione della fornitura avviene nonostante il mancato rispetto del termine entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento.	20 (venti) Euro
c)	La sospensione della fornitura avviene nonostante il mancato rispetto del termine massimo di tre giorni lavorativi tra: la data di emissione della comunicazione e la data di consegna al vettore postale, in mancanza di data certa di invio.	20 (venti) Euro
d)	La sospensione della fornitura avviene nonostante il mancato rispetto del termine minimo di tre giorni lavorativi che deve intercorrere tra: il termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento e la data di richiesta di sospensione della fornitura all'impresa distributrice.	20 (venti) Euro