

GASMAN SCPA

*IMPRESA CONCESSIONARIA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS
NATURALE NEL COMUNE DI*

MANFREDONIA

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Sommario

| | |
|---|----|
| 1. PREMESSA | 4 |
| 2. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ | 5 |
| 3. PRINCIPI FONDAMENTALI | 6 |
| 3.1. EGUAGLIANZA | 6 |
| 3.2. IMPARZIALITÀ | 6 |
| 3.3. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO | 6 |
| 3.4. PARTECIPAZIONE | 7 |
| 3.5. EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ | 7 |
| 3.6. STRUMENTI PER L'ADOZIONE DI STANDARD | 8 |
| 3.7. OBBLIGHI DEL SOGGETTO GESTORE E DEL CLIENTE | 8 |
| 3.8. CORTESIA CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ NELLE COMUNICAZIONI | 8 |
| 4. STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO | 9 |
| 4.1. TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CON IL CLIENTE FINALE | 9 |
| 4.1.1. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori | 9 |
| 4.1.2. Tempo di esecuzione di lavori semplici (allacciamenti, modifiche di allacciamento) ... | 10 |
| 4.1.3. Tempo di attivazione della fornitura | 10 |
| 4.1.4. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale | 10 |
| 4.1.5. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità | 10 |
| 4.1.6. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione potenziale di pericolo per la pubblica incolumità | 11 |
| 4.1.7. Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale | 11 |
| 4.1.8. Tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto | 11 |
| 4.1.9. Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale | 11 |
| 4.1.10. Tempo di ripristino del valore corretto della pressione di fornitura | 12 |
| 4.1.11. Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale | 12 |
| 4.1.12. Frequenza di raccolta della misura per misuratori accessibili | 12 |
| 4.1.13. Riepilogo livelli specifici di qualità commerciale | 13 |

| | |
|---|----|
| 4.2. LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ | 13 |
| 4.2.1. Tempo di esecuzioni di lavori complessi | 13 |
| 4.2.2. Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione | 14 |
| 4.2.3. Riepilogo livelli generali di qualità commerciale | 14 |
| 4.3. COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ | 14 |
| 4.4. RIMBORSO FORFETTARIO PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI (INDENNIZZI) | 15 |
| 4.4.1. Casi di indennizzo automatico | 15 |
| 4.4.2. Casi di esclusione del diritto di indennizzo automatico | 16 |
| 4.4.3. Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico | 16 |
| 4.5. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO | 17 |
| 4.6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE | 17 |
| 4.6.1. Tempo massimo per le rettifiche di fatturazione | 17 |
| 4.6.2. Tempi e modalità verifica del contatore | 18 |
| 4.6.3. Tempi e modalità della verifica della pressione di rete | 18 |
| 4.7. SOSPENSIONI PROGRAMMATE | 18 |
| 4.8. SICUREZZA DEL SERVIZIO | 19 |
| 4.8.1. Servizio di Pronto Intervento | 19 |
| 4.8.2. Ispezione di rete in alta, media e bassa pressione | 19 |
| 5. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE FINALE | 20 |
| 6. INFORMAZIONI AL CLIENTE FINALE | 20 |
| 7. TUTELA DEL CLIENTE FINALE | 20 |
| 8. SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI FINALI | 22 |
| 9. SERVIZI POST-CONTATORE | 22 |

10. REGOLAMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS NATURALE A MEZZO DI RETI CITTADINE23

11. VALIDITÀ, AGGIORNAMENTO E PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....23

12. GLOSSARIO24

ALLEGATI:

- REGOLAMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS NATURALE A MEZZO DI RETI CITTADINE
- PRESTAMPATO SU PROPOSTE E RECLAMI

1. PREMESSA

Gentile Cliente,

la presente “Carta dei Servizi” si riferisce all’erogazione del servizio di distribuzione del gas naturale, affidato dal comune di Manfredonia in concessione a Gasman Scpa ed è stata concepita nel rispetto delle norme vigenti.

Gasman Scpa ha elaborato questa Carta dei Servizi facendo propri gli standard di qualità contenuti nel “Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019” pubblicato ed approvato da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), migliorando i livelli di quelli principali in sede di presentazione dell’offerta tecnica prodotta nel corso della procedura di affidamento del servizio.

La presente Carta dei Servizi è completata dall’allegato regolamento predisposto da Gasman scpa per l’erogazione del servizio di distribuzione e misura del gas a mezzo di reti cittadine. Questo regolamento definisce le responsabilità e le principali disposizioni tecniche definite da Gasman scpa affinché l’impianto cittadino di distribuzione e misura del gas possa essere gestito in adeguate condizioni di regolarità tecnica.

Il Cliente Finale è obbligato al rispetto delle disposizioni contenute in detto regolamento.

Ci auguriamo che questo documento possa costituire un punto di riferimento e una piccola guida alla conoscenza delle caratteristiche del servizio offerto.

La ringraziamo per l’attenzione che vorrà prestare a questa iniziativa.

Gasman Scpa

Il presidente

2. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Gasman Scpa è concessionaria del servizio di distribuzione e misura del gas naturale nel territorio del Comune di Manfredonia a seguito di aggiudicazione di procedura di gara ad evidenza pubblica, indetta dal Comune di Manfredonia, e successiva sottoscrizione dei relativi contratti di affidamento del servizio e contratto di concessione amministrativa per l'accesso alle infrastrutture stipulati in data 20/09/2017 e 12/02/2018.

Gasman Scpa ha sede legale in Manfredonia (FG), in Viale Miramare 34.

La sede operativa di riferimento per la gestione dell'attività di concessionario del servizio di distribuzione di gas naturale è ubicata in Manfredonia in Viale Miramare 34.

Nel seguito Gasman scpa potrà essere indicata anche con "impresa di distribuzione" o "il distributore" o "soggetto gestore".

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il servizio di distribuzione del gas, a mezzo di distribuzione di rete cittadina, è erogato da Gasman Scpa nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), che definisce e fissa i principi generali cui deve attenersi la fornitura dei servizi pubblici.

Particolare risalto viene attribuito ai seguenti principi.

3.1. EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio in esame è effettuata da Gasman Scpa ispirandosi al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti finali, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Viene garantito, a parità del servizio prestato, il medesimo trattamento, sia fra le diverse aree geografiche di utenza che fra le diverse categorie o fasce di clienti finali.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. In particolare, il soggetto gestore, è tenuto ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio offerto alle esigenze dei clienti finali.

3.2. IMPARZIALITÀ

La Gasman Scpa ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti finali, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole di erogazione del servizio in esame e le norme regolatrici di settore.

3.3. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

La Gasman Scpa si impegna a garantire un servizio regolare e continuo nella fornitura e a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

I casi di erogazione irregolare o sospensione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore.

In tali casi, il soggetto gestore adotterà misure volte ad arrecare ai clienti finali il minor disagio possibile.

3.4. PARTECIPAZIONE

La Gasman Scpa garantisce la partecipazione del cliente finale alla prestazione del servizio in esame.

Il cliente finale ha diritto di accesso alle informazioni, in possesso del gestore, che lo riguardano.

Il diritto di accesso ed il relativo contenuto è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla vigente normativa.

Il cliente finale può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, nel rispetto della <<Carta dei servizi>>, la quale allegherà un modulo prestampato su <<Osservazioni e reclami da parte del cliente finale>>.

La Gasman Scpa si impegna a tener conto di tutte le segnalazioni o proposte formulate dai clienti, dandone ad essi riscontro e verificando, anche attraverso il recepimento delle stesse, il gradimento dei servizi erogati.

3.5. EFFICIENZA, EFFICACIA, ECONOMICITÀ

Il servizio pubblico locale in esame deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, l'efficacia e l'economicità propria dell'ente locale ai sensi dell'art. 97 della Costituzione (in generale) e dell'art. 1, L.241/1990 (in particolare)

La Gasman Scpa ha fra i suoi principali obiettivi il mantenimento dei livelli degli standard di qualità offerti nell'ambito dei servizi erogati e il progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle attività svolte.

Ogni rapporto di servizio esistente tra il soggetto gestore e l'ente locale verrà regolato ai fini fiscali ed Iva come ogni altro rapporto cliente/fornitore, fatti salvi eventuali benefici di legge.

I rapporti economici tra la Gasman scpa e il cliente finale verranno regolati attraverso il Venditore (Utente della rete) che fornisce il cliente finale con il quale ha stipulato il relativo contratto di fornitura. I prezzi applicati da Gasman scpa fanno riferimento in primo luogo al Prezzario di cui alla procedura di gara per l'affidamento del servizio indicata al precedente punto 2 del presente documento. Per le prestazioni accessorie e opzionali al servizio principale di distribuzione e misura del gas che Gasman scpa fornisce occorre, invece, fare riferimento all' Elenco prezzi pubblicato nella dedicata sezione del sito internet www.gasman.it. Ai suddetti prezzari Gasman farà riferimento , per quanto applicabili, anche per regolare i rapporti con i clienti che non hanno ancora sottoscritto un contratto di fornitura gas con un Venditore.

3.6. STRUMENTI PER L'ADOZIONE DI STANDARD

Gli standard generali e gli standard specifici di qualità (efficienza) e quantità (efficacia) del servizio in esame, ed i tempi del loro raggiungimento, saranno quelli recepiti all'interno della <<Carta dei Servizi>>, che il soggetto ha sottoposto all'ente locale, prima della produzione dei relativi effetti a favore del cliente finale, nello stretto rispetto della tutela dell'ambiente.

3.7. OBBLIGHI DEL SOGGETTO GESTORE E DEL CLIENTE

Il soggetto gestore si obbliga ai sensi del disciplinare di gara di cui alla procedura di evidenza pubblica (tempi, ubicazione, ecc.) a disporre di locali, attrezzature e personale addetto idonei allo svolgimento del servizio di cui trattasi, ed adeguati per garantirne il regolare svolgimento.

Per l'espletamento del servizio in esame il soggetto gestore si obbliga ad osservare tutte le norme vigenti in materia ed in particolare quelle sulla sicurezza sul lavoro, sulla sicurezza impianti e sulla tutela dell'ambiente.

Il Cliente finale è invece obbligato al rispetto delle disposizioni contenute nell'allegato "Regolamento per l'Erogazione del Servizio di Distribuzione e Misura del gas a mezzo di reti cittadine" a cui si rimanda.

3.8. CORTESIA CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ NELLE COMUNICAZIONI

La Gasman Scpa pone massima attenzione al linguaggio utilizzato nei rapporti col cliente, al fine di garantire sempre chiarezza e comprensibilità nelle comunicazioni.

Inoltre, il personale è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

4. STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO

La Gasman Scpa si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato al cliente e, al fine di definire gli obblighi di servizio nei confronti della propria clientela, fa riferimento agli scostamenti migliorativi rispetto ai principali livelli fissati dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico (AEEGSI ora ARERA) con Del. 574/2013/R/GAS del 12 dicembre 2013 (in particolare l'Allegato A della suddetta delibera "Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019"), indicati nel contratto di Concessione del Servizio stipulato con il Comune di Manfredonia.

Costituiscono "standard" di qualità del servizio erogato al cliente, gli indicatori di livelli **specifici e generali** di qualità.

4.1. TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CON IL CLIENTE FINALE

I tempi caratteristici del rapporto con il cliente finale, costituiscono i livelli specifici di qualità relativi alla singola prestazione erogata e, quindi, singolarmente verificabili dal cliente.

4.1.1. 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 di Gasman Scpa della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente, posto che la richiesta giunga completa dei dati sotto elencati:

- a) ubicazione del o dei punti di riconsegna del gas;
- b) dati identificativi del cliente finale associato a tali punti nel solo caso in cui il preventivo venga richiesto dal cliente finale o da un venditore per conto del cliente finale;
- c) potenzialità totale prevista degli apparecchi utilizzatori di gas da installare;
- d) categoria d'uso del gas;
- e) per punti di riconsegna con prelievi annui superiori a 200.000 metri cubi standard, impegno giornaliero, espresso in metri cubi standard/giorno, e prelievo annuo previsto.

- Tempo massimo di preventivazione per lavori semplici: 12 giorni lavorativi;
- Tempo massimo di preventivazione per lavori complessi: 30 giorni lavorativi.

4.1.2. Tempo di esecuzione di lavori semplici (allacciamenti, modifiche di allacciamento)

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

- Tempo massimo di esecuzione lavori semplici: 8 giorni lavorativi.

4.1.3. Tempo di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento di Gasman Scpa della richiesta di attivazione della fornitura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di attivazione della fornitura.

- Tempo massimo di attivazione della fornitura: 8 giorni lavorativi.

4.1.4. Tempo 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 di Gasman Scpa 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.

- Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale: 4 giorni lavorativi.

4.1.5. 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 di Gasman Scpa della richiesta di riattivazione della fornitura del venditore e la data di riattivazione della fornitura.

- Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità: 1 giorno lavorativo.

4.1.6. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione potenziale di pericolo per la pubblica incolumità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione potenziale di pericolo per la pubblica incolumità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Gasman Scpa della documentazione attestante l'avvenuta messa a norma dell'impianto del cliente finale e la data di riattivazione della fornitura.

- Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità: 2 giorni feriali.

4.1.7. Tempo per l'effettuazione della 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 di Gasman Scpa della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di messa a disposizione allo stesso venditore richiedente del resoconto recante l'esito della verifica.

- Tempo massimo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale: 20 giorni lavorativi.

4.1.8. Tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto

Il tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di messa a disposizione al venditore richiedente del resoconto recante l'esito della verifica del gruppo di misura e la data di sostituzione del gruppo di misura guasto. L'indicatore assume valore zero nei casi in cui Gasman Scpa ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura entro e non oltre la data di invio del resoconto della verifica al venditore.

- Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto: 5 giorni lavorativi.

4.1.9. Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale

Il tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Gasman Scpa della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di messa a disposizione al venditore del resoconto della verifica.

- Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale: 10 giorni lavorativi.

4.1.10. Tempo di ripristino del valore corretto della pressione di fornitura

Il tempo di ripristino del valore corretto della pressione di fornitura è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di effettuazione della verifica della pressione e la data di ripristino del valore corretto della pressione di fornitura.

- Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura: 1 giorno solare.

4.1.11. Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente finale per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni del servizio di distribuzione soggette a livelli specifici e generali di qualità.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti fissati da Gasman Scpa con il cliente finale non può superare le due ore.

- Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale: 1,5 ore.

4.1.12. Frequenza di raccolta della misura per misuratori accessibili

La frequenza di raccolta della misura è il numero di tentativi di lettura relativi ad un punto di riconsegna dotato di misuratore accessibile effettuato da Gasman Scpa.

- Frequenza di raccolta della misura per i punti di riconsegna con consumo annuo fino a 500 Smc/anno: 1 tentativo di raccolta l'anno;
- Frequenza di raccolta della misura per i punti di riconsegna con consumo annuo superiore a 500 Smc/anno e fino a 1500 Smc/anno: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- Frequenza di raccolta della misura per i punti di riconsegna con consumo annuo superiore a 1500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno: 3 tentativi di raccolta l'anno;
- Frequenza di raccolta della misura per i punti di riconsegna con consumo annuo superiore a 5000 Smc/anno: 1 tentativo di raccolta al mese.

4.1.13. Riepilogo livelli specifici di qualità commerciale

Tabella 1 - Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

| Indicatore | Livello Specifico |
|--|--|
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici | 12 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi | 30 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici | 8 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura | 8 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale | 4 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità | 1 giorno lavorativo |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità | 2 giorni feriali |
| Tempo massimo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale | 20 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto | 5 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale | 10 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura | 1 giorno solare |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale | 1,5 ore |
| Frequenza di raccolta della misura per misuratore accessibile | Per tipologia di clienti secondo il paragrafo 4.1.12 |

4.2. LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

Livelli di qualità relativi al complesso delle prestazioni.

4.2.1. Tempo di esecuzioni di lavori complessi

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

Qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi Gasman Scpa non completi il lavoro richiesto, l'impresa distributrice medesima invia al richiedente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto dell'impresa distributrice per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

- Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi: 90%.

4.2.2. Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è per Gasman Scpa il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di distribuzione o misura da parte del richiedente e la data di messa a disposizione al richiedente della risposta motivata.

- Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazione relative al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni solari: 95%.

4.2.3. Riepilogo livelli generali di qualità commerciale

Tabella 2 – Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione e misura di gas naturale

| Indicatore | Livello Generale |
|---|-------------------------|
| Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 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 30 giorni solari | 95% |

4.3. COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente finale.

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori semplici o complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura del richiedente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

Il tempo di attivazione della fornitura non comprende il tempo per l'ottenimento di ulteriore documentazione per l'attivazione della fornitura.

Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni valgono altresì le seguenti regole:

- a) non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta;
- b) il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di riconsegna si considera festivo.

Gasman Scpa su richiesta del cliente, si impegna a fissare un appuntamento posticipato per l'esecuzione della prestazione richiesta, la cui puntualità sarà compresa in una fascia non superiore ad un'ora e mezza nel luogo e nel periodo concordati con il cliente.

La fascia di puntualità sarà compresa nell'orario giornaliero aziendali fissato per il proprio personale e più precisamente dalle ore 8 alle ore 13.

In caso di mancato rispetto da parte di Gasman Scpa della fascia di puntualità relativa all'appuntamento posticipato (1,5 ore), è dovuto un indennizzo automatico al cliente.

4.4. RIMBORSO FORFETTARIO PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI (INDENNIZZI)

4.4.1. Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto dei suddetti livelli specifici di qualità, l'indennizzo automatico è corrisposto 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.

Gli indennizzi automatici base sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, nella tabella seguente:

Tabella 3 – Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

| INDENNIZZI AUTOMATICI | |
|--|---------------------|
| Gruppo di Clienti per classe contatore | Rimborsi (€) |
| Gruppo di misura fino alla classe G6 | 35,00 |
| Gruppo di misura fino dalla classe G10 alla classe G25 | 70,00 |
| Gruppo di misura fino dalla classe G10 alla classe G25 | 140,00 |

Gli indennizzi automatici sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) 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 base;
- b) 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;
- c) 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.

4.4.2. Casi di esclusione del diritto di indennizzo automatico

Gasman Scpa non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici nei seguenti casi:

- 1) qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile 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;
- 2) qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con Gasman Scpa 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) qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti a Gasman Scpa per l'effettuazione della prestazione richiesta.

4.4.3. Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico

Gli indennizzi automatici sono corrisposti da Gasman Scpa al richiedente la prestazione entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard.

Per i soli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, i termini di trenta giorni decorrono dalla data dell'appuntamento.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte di Gasman Scpa entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o dalla data in cui si sarebbe dovuta effettuare la lettura

con esito positivo, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto.

L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude comunque la possibilità per il cliente di richiedere, in sede giudiziaria, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4.5. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Gli uffici di Gasman Scpa, ubicati in Viale Miramare 34 e Viale Miramare 27, sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

- Dal Lunedì al Giovedì: *Mattina 08,30 – 13,30 Pomeriggio 15,00 – 18,00*
- Venerdì: *Mattina 08,30 – 14,00*

Negli orari di apertura i clienti, oltre a presentarsi presso gli uffici aziendali possono rivolgersi telefonicamente al numero 0884/533111, inviare richieste scritte via mail (segnalazioni@gasman.it) o visitare il sito www.gasman.it per reclami o informazioni inerenti al servizio di distribuzione gas.

Le risposte ai reclami e alle richieste di informazioni presentate verbalmente agli sportelli aziendali o per telefono, vengono fornite in giornata se non comportano ricerche complesse o sopralluoghi e se possono essere fornite verbalmente.

4.6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.6.1. Tempo massimo per le rettifiche di fatturazione

La segnalazione da parte del cliente finale di un eventuale errore di fatturazione viene gestita dal soggetto che esercita l'attività di vendita di gas, interessando il soggetto che esercita l'attività di distribuzione di gas soltanto in caso di necessità di dati tecnici relativi alla fornitura.

4.6.2. Tempi e modalità verifica del contatore

I contatori del gas collocati da Gasman Scpa sono garantiti all'origine con una tolleranza di misurazione pari o inferiore a quella stabilita dalla normativa vigente in materia, per tutto il periodo di funzionamento programmato.

Se, nonostante ciò, si verificassero anomalie di funzionamento, il distributore provvederà gratuitamente alla sostituzione dei contatori entro 5 giorni di calendario.

A tal fine, il cliente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore e Gasman Scpa provvederà a far effettuare il controllo dai propri tecnici o da laboratorio qualificato entro 20 giorni lavorativi dando comunicazione dell'esito della verifica al cliente.

Se l'errore di misura del contatore risultasse nei limiti di tolleranza previsti dalla normativa vigente, le spese per la verifica saranno a carico del richiedente.

4.6.3. Tempi e modalità della verifica della pressione di rete

Il cliente può chiedere la verifica della pressione di fornitura del gas.

In questo caso, Gasman Scpa provvede alla verifica entro 10 giorni lavorativi e ne comunica l'esito.

4.7. SOSPENSIONI PROGRAMMATE

La sospensione dell'erogazione del servizio, da parte del soggetto gestore, potrà avvenire solo per cause di forza maggiore e/o interventi collegati ad emergenze di servizio.

In caso di esigenze tecniche, sempre che non sia possibile provvedere senza sospendere l'erogazione del servizio, il soggetto gestore è tenuto ad informare, preventivamente, almeno cinque giorni lavorativi prima, sia l'ente locale che i clienti finali interessati mediante affissione di manifesti e/o apposite comunicazioni indicanti il giorno, l'ora di interruzione e l'ora di ripristino del servizio.

Sia nel caso di sospensione dell'erogazione per esigenze tecniche, che per cause di forza maggiore, Gasman Scpa provvederà a ripristinare la regolarità del servizio nel più breve tempo possibile, compatibilmente con le esigenze di servizio, in modo tale da ridurre al minimo il disagio arrecato ai clienti finali.

4.8. SICUREZZA DEL SERVIZIO

4.8.1. Servizio di Pronto Intervento

Numero Verde Pronto Intervento 800.992.731

È impegno prioritario di Gasman Scpa erogare un servizio affidabile e sicuro.

Il gas naturale è completamente inodore, pertanto viene immessa in rete una quantità di odorizzante per consentire a tutti di individuare con tempestività, per mezzo dell'olfatto, eventuali fughe o dispersioni.

Il Cliente, qualora rilevasse odore di gas, non deve accendere fiamme libere, manovrare dispositivi elettrici, né provocare alcun tipo di innesco, ma deve procedere all'aerazione dei locali favorendo la fuoriuscita di gas verso l'esterno, controllare che i rubinetti del gruppo di misura (contatore) e degli apparecchi (caldaia, piano cottura, ecc.) siano chiusi, nonché avvisare immediatamente il servizio di Pronto Intervento.

Il servizio di Pronto Intervento, è attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. Il Cliente può effettuare segnalazioni telefonicamente, in modo gratuito, sia da telefono fisso che da mobile, al numero verde sopra indicato dedicato esclusivamente a tale servizio, per dispersioni di gas, di irregolarità o interruzione della fornitura di gas, di danneggiamento della rete di distribuzione (comprese le diramazioni di utenza e i gruppi di misura).

L'Azienda si impegna ad intervenire entro **50 minuti** dalla segnalazione.

4.8.2. Ispezione di rete in alta, media e bassa pressione

Gasman Scpa effettua annualmente una campagna di ricerca sistematica delle fughe di gas.

A tal fine, si eseguono ispezioni lungo il percorso delle tubazioni, con apposito mezzo attrezzato dotato di strumentazione per rilevare la presenza di gas e predisponendo gli eventuali conseguenti programmi di manutenzione degli impianti e di bonifica delle reti.

Gasman Scpa si impegna a garantire i seguenti livelli annuali di ispezione delle reti da essa gestite:

- Percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione: **minimo 100%**;
- Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione: **minimo 50%**;

Tabella 4 – Riepilogo Tempi e Percentuali dei Livelli di Sicurezza del Servizio

| Indicatore di Sicurezza | Tempi e Percentuali |
|---|---------------------|
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | 50 minuti |
| Percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione | Minimo 100% |
| Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione | Minimo 50% |

5. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE FINALE

Gasman Scpa si impegna a promuovere rilevazioni statistiche sulla qualità del servizio percepita dal cliente, attraverso un'indagine biennale (entro il mese di aprile) di soddisfazione dei clienti del servizio di distribuzione gas, anche in ottemperanza alla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) e allo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas (D.P.C.M. 18/09/1995 pubblicato sulla G.U: n.223 del 23/09/95).

Sulla base delle rilevazioni effettuate, sarà stilato un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente che sarà trasmesso anche all'Ente locale concedente, oltre ad essere pubblicato sul sito internet.

6. INFORMAZIONI AL CLIENTE FINALE

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, Gasman Scpa accoglie i clienti, nei giorni e negli orari indicati al punto 4.5, presso i propri uffici ubicati in viale Miramare 37 e 34 a Manfredonia(FG) – Tel. **0884/533111**; email: **segnalazioni@gasman.it**; sito internet: **www.gasman.it**.

I clienti hanno, inoltre, il diritto di accesso alla documentazione di archivio che li riguarda.

7. TUTELA DEL CLIENTE FINALE

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla presente Carta può essere segnalata dal cliente interessato, anche telefonicamente, direttamente a:

Gasman Scpa – Ufficio Distribuzione Gas
Viale Miramare, 34 – 71043 Manfredonia (FG)
Tel. 0884/533111
email: segnalazioni@gasman.it

Il cliente ha, inoltre, la possibilità di presentare le richieste di informazioni, reclami e/o ulteriori tipologie di segnalazioni, utilizzando il modulo allegato al presente documento (Modulo Osservazioni e Reclami da parte del cliente finale) e disponibile anche sul sito www.gasman.it.

A tutte le segnalazioni scritte, l'azienda provvederà a rispondere con comunicazioni scritte, nel più breve tempo possibile; nella risposta, motivata, verranno fornite le seguenti informazioni:

- a) Il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo della persona incaricata di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi, contrattuali o tecnici applicati
- d) la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dall'impresa distributrice;
- e) l'elenco della documentazione allegata

Nel caso in cui il cliente finale invii con la stessa comunicazione un medesimo reclamo scritto, sia al proprio venditore sia all'impresa distributrice, la risposta motivata al reclamo dovrà essere fornita dal solo venditore secondo quanto previsto dalle disposizioni di cui al TIQV (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale).

I dati forniti dal cliente verranno trattati nel rispetto del regolamento UE 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personale. Per maggiori informazioni si rimanda all'informativa redatta ai sensi del Codice Privacy e del Regolamento UE 2016/679 e pubblicata sul sito internet www.gasman.it nella sezione "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE"

8. SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI FINALI

L'azienda offre ai clienti un servizio di consulenza gratuita sui seguenti temi:

- sicurezza degli impianti di utilizzazione del gas;
- sicurezza nell'uso del gas;
- risparmio e uso razionale dell'energia;
- Leggi, Regolamenti, e Norme sulla distribuzione e l'utilizzo del gas.

I clienti possono accedere al servizio rivolgendosi:

- direttamente allo sportello aziendale di Gasman Scpa in Viale Miramare, 34;
- telefonicamente al numero 0884/533111;
- consultando il sito internet www.gasman.it.

9. SERVIZI POST-CONTATORE

Tutti i clienti che usano, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficiano 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 (ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente). La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

- a. i clienti finali di gas metano diversi dai clienti domestici o condominiali domestici dotati di un misuratore di classe superiore a G25 (la classe del misuratore è indicata in bolletta);
- b. i consumatori di gas metano per autotrazione. Le garanzie prestate riguardano: la responsabilità civile nei confronti di terzi, gli incendi e gli infortuni, che abbiano origine negli impianti e negli apparecchi a valle del punto di consegna del gas (a valle del contatore).

L'assicurazione è stipulata dal CIG (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali. 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 800.166.654 o con le modalità indicate nel sito internet www.autorita.energia.it.

Tutti i dettagli relativi al contratto di assicurazione possono essere visionati accedendo al link sul sito www.gasman.it oppure recandosi presso gli uffici Gasman Scpa nei giorni e negli orari riportati al punto 4.5.

10. REGOLAMENTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS NATURALE A MEZZO DI RETI CITTADINE

La presente Carta dei Servizi è completata dall'allegato Regolamento per l'Erogazione del Servizio di Distribuzione del gas naturale a mezzo di reti cittadine. Questo regolamento definisce le responsabilità e le principali disposizioni tecniche definite da Gasman scpa, rivolte ai Clienti finali, ai Venditori, agli amministratori di Condominio e alle imprese esecutrici di lavori, affinché l'impianto cittadino di distribuzione e misura del gas possa essere gestito in adeguate condizioni di regolarità tecnica.

11. VALIDITÀ, AGGIORNAMENTO E PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo con la finalità di garantire gli standard di qualità e di sicurezza introdotto dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1944), che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

Il destinatario della Carta dei Servizi è identificato dal richiedente che nella Deliberazione n.574/2013/R/GAS è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione di gas ed alimentato in bassa pressione; è, inoltre, il venditore che richiede all'impresa distributrice, 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 richiede all'impresa distributrice il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione.

Gli standard di fornitura indicati nella Carta dei Servizi sono validi in condizioni normali di esercizio e sulla base della possibilità di intervento dell'Azienda.

Essa è a disposizione del Cliente al momento della richiesta di una qualunque prestazione e di chiunque ne faccia richiesta presso gli uffici aziendali aperti al pubblico.

Inoltre può essere agevolmente consultata sul sito aziendale www.gasman.it.

I clienti saranno adeguatamente informati su eventuali aggiornamenti della Carta dei Servizi.

12. GLOSSARIO

- **Accettazione del preventivo:** è l'accettazione da parte del richiedente 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) e devono essere tali da non generare condizioni discriminatorie tra i venditori per i preventivi da loro richiesti;
- **Alta pressione (AP):** è la pressione relativa del gas superiore a 5 bar;
- **Appuntamento posticipato:** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dall'impresa distributrice;
- **Atti autorizzativi:** sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte dell'impresa distributrice, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **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;
- **Bassa pressione (BP):** è la pressione relativa del gas naturale che risulta inferiore a 0,04 bar;
- **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:
 - a) 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;

- b) 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
- **Conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura:** è l'accettazione da parte del cliente finale degli eventuali oneri previsti dall'impresa distributrice per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica e metrologica vigente;
 - **Conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura:** è l'accettazione da parte del cliente finale degli eventuali oneri previsti dall'impresa distributrice per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;
 - **Data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del richiedente:**
 - a) per le comunicazioni scritte, è la data risultante dal protocollo dell'impresa distributrice;
 - b) per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, è la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell'impresa distributrice;
 - c) per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell'impresa distributrice, la data riportata su appositi moduli predisposti dall'impresa distributrice ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell'impresa distributrice;
 - **Data di messa a disposizione:**
 - a) per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, è la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell'impresa distributrice;
 - b) per le comunicazioni trasmesse per via telematica, è la data di inserimento nel sistema informativo dell'impresa distributrice o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - c) per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, è la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

- **Data di ricevimento:**
 - a) per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell'impresa distributrice;
 - b) per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - c) per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **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;
- **Distribuzione del gas naturale:** comprende le operazioni di trasporto di gas naturale attraverso reti di gasdotti locali in affidamento dagli enti locali, dai punti di consegna presso le cabine di riduzione e misura fino ai punti di riconsegna della rete di distribuzione gas presso i clienti finali, ivi comprese le operazioni fisiche di sospensione, riattivazione, distacco e la commercializzazione del servizio di distribuzione e misura.
- **Esecuzione di lavori complessi:** è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici; è altresì la realizzazione o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali;
- **Esecuzione di lavori semplici:**
 - a) per i clienti finali allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
 - b) per i clienti finali allacciati o da allacciare alla rete di alta o media pressione ed alimentati in bassa pressione, nel caso di singoli clienti finali o di più clienti finali allacciati o da allacciare

mediante un'unica presa, e per i quali è prevista l'installazione di gruppi di misura fino alla classe G6 compresa, è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

- **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 o misuratore:** 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;
- **Impresa distributrice:** è il soggetto che esercita l'attività di distribuzione e di misura del gas;
- **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 richiedente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici;
- **Media pressione" (MP):** è la pressione relativa del gas naturale, superiore a 0,04 bar e non superiore a 5 bar;
- **Misuratore Accessibile:** è il misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- **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 l'impresa distributrice riconsegna il gas per la fornitura al cliente finale;
- **Reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio di distribuzione del gas naturale ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l'impresa distributrice ed il richiedente;

- **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 finali; la rete non comprende gli impianti di derivazione di utenza;
- **Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione su disposizione delle Autorità competenti o per situazione di pericolo:** è il ripristino dell'alimentazione del punto di riconsegna che pone fine alla sospensione dovuta a disposizione delle Autorità competenti o per situazione di pericolo, effettuato dall'impresa distributrice nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente, dai provvedimenti dell'Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;
- **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 dall'impresa distributrice nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;
- **Richiedente** è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione di gas ed alimentato in bassa pressione; è altresì il venditore che richiede all'impresa distributrice, 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 all'impresa distributrice il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;
- **Richiesta di attivazione della fornitura:** è la richiesta di attivazione della fornitura di gas; è inviata all'impresa distributrice 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 ed invio allo stesso venditore da parte del cliente finale della eventuale comunicazione di ultimazione lavori e di consegna degli atti autorizzativi richiesti;
- **Richiesta di informazioni scritta:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all'impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio di distribuzione del gas naturale non collegabile ad un disservizio percepito;

- **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 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'impresa distributrice, e la data di ricevimento dell'atto ricevuto per ultimo;
- **Terzi:** sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all'impresa distributrice, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell'impresa distributrice medesima;
- **Tipologia di utenza:** è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; sono previste tre tipologie:
 - a) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G6;
 - b) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura di classe compresa tra G10 e G25;
 - c) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G40;
- **Utente della rete:** è l'utilizzatore del servizio di distribuzione che ha titolo ad immettere e a prelevare gas naturale per uso proprio o per cessione ad altri;
- **Verifica del gruppo di misura:** è l'attività finalizzata a verificare il funzionamento del gruppo di misura in conformità alla normativa tecnica e metrologica vigente;
- **Verifica della pressione di fornitura:** è l'attività finalizzata a verificare la conformità alla normativa tecnica vigente del valore di pressione nel punto di riconsegna.

Spettabile Gasman S.c.p.A.
Ufficio Distribuzione Gas
Viale Miramare, 34
71043 Manfredonia (FG)
e-mail: segnalazioni@gasman.it

Invio di un reclamo scritto¹⁾ / richiesta scritta di informazioni ¹⁾ da parte di

Nominativo/Ragione Sociale * _____

Indirizzo * _____

comune di* _____ CAP* _____ prov.* _____

telefono _____ fax _____ e-mail _____

fascia oraria di disponibilità al contatto telefonico : dalle ore _____ alle ore _____

con riferimento alla prestazione o servizio fornito nel Comune di * _____

riferimenti del punto di riconsegna (PdR) * _____

* La compilazione di questi campi è obbligatoria

Invia un/una **reclamo** **richiesta di informazioni** (barrare la casella con la voce di interesse)

relativo a (barrare la casella con la voce di interesse)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Eguaglianza ed imparzialità di trattamento | <input type="checkbox"/> Rispetto degli appuntamenti concordati |
| <input type="checkbox"/> Cortesìa nei confronti del Cliente | <input type="checkbox"/> Preavviso su sospensioni programmate |
| <input type="checkbox"/> Facilitazioni per Clienti portatori di disabilità | <input type="checkbox"/> Durata delle sospensioni programmate |
| <input type="checkbox"/> Tempi di attesa al telefono | <input type="checkbox"/> Verifica del gruppo di misura |
| <input type="checkbox"/> Chiarezza e comprensibilità dei messaggi/documenti | <input type="checkbox"/> Verifica della pressione di fornitura |
| <input type="checkbox"/> Mancata visione di documenti e/o atti richiesti | <input type="checkbox"/> Servizio di reperibilità e/o pronto intervento |
| <input type="checkbox"/> Preventivazione di lavori semplici/complessi | <input type="checkbox"/> Risposta a reclami scritti |
| <input type="checkbox"/> Esecuzione di lavori semplici/complessi | <input type="checkbox"/> Risposta a richieste di informazioni scritte |
| <input type="checkbox"/> Attivazione della fornitura | <input type="checkbox"/> Indennizzi automatici (rimborsi) |
| <input type="checkbox"/> Disattivazione della fornitura | <input type="checkbox"/> Lettura del gruppo di misura |

Altro.....

Segnala quanto segue

In attesa di un riscontro nei tempi definiti²⁾ dalle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, autorizza, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni, al trattamento dei suoi dati personali per le finalità connesse alla gestione del presente reclamo.

Distinti saluti.

firma leggibile e data

1) **Definizione di reclamo scritto e richiesta scritta di informazioni:** il reclamo è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio di distribuzione del gas naturale ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l'impresa distributrice ed il richiedente (c.f.r. AEEGSI n. 574/13 e s.m.i.). La richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all'impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio di distribuzione del gas naturale non collegabile ad un disservizio percepito (c.f.r. AEEGSI n. 574/13 e s.m.i.)

2) **Standard definito per la risposta al reclamo scritto:** 30 giorni solari fra la data di ricevimento del reclamo e la data di risposta dell'esercente.

GASMAN SCPA

**Vle Miramare 34
Manfredonia
(FG)**

**REGOLAMENTO PER
L'EROGAZIONE DEL
SERVIZIO DI
DISTRIBUZIONE E MISURA
DEL GAS NATURALE A
MEZZO DI RETI CITTADINE.**

SOMMARIO

| | |
|---|-----------|
| 1. Scopo e campo di applicazione | 3 |
| 2. Definizioni | 3 |
| 3. Disposizioni per l'allacciamento alla rete di distribuzione | 4 |
| 4. Proprietà e Responsabilità | 5 |
| 5. Impianto del Cliente finale (o impianto interno) | 7 |
| 6. Gruppo di misura (compreso eventuale correttore di volumi) | 8 |
| 7. Vigilanza | 11 |
| 8. Utilizzo del gas | 11 |
| 9. Sospensione o disattivazione dell'erogazione del gas | 11 |
| 10. Procedure di sicurezza, segnalazioni di anomalie e comunicazioni | 12 |
| 11. Interruzioni e irregolarità del servizio | 12 |
| 12. Obblighi informativi del Venditore e dell'Ente locale | 12 |
| 13. Fonti normative e Foro Competente | 13 |

1. Scopo e campo di applicazione

1.1

Gasman scpa, nel seguito detta anche “Distributore”, è Concessionaria del servizio di distribuzione e misura del gas naturale a mezzo di reti cittadine nel Comune di Manfredonia, pertanto in detto Comune è l'unica impresa titolata ad effettuare l'attività di trasporto di gas naturale attraverso l'impianto cittadino di distribuzione e misura per la consegna ai Clienti finali.

1.2

Il presente regolamento definisce le responsabilità e le principali disposizioni tecniche emanate dalla società che svolge il servizio pubblico di distribuzione del gas (il Distributore) affinché l'impianto cittadino di distribuzione e misura del gas possa essere gestito in adeguate condizioni di sicurezza e regolarità tecnica. Il presente regolamento è inoltre parte integrante e di recepimento (e di ulteriore dettaglio) del Codice di Rete, come definito nel seguito, della Carta della Qualità dei Servizi e del Contratto di Concessione tra Distributore ed Ente Locale. Le disposizioni del presente regolamento si applicano per quanto non in contrasto con le leggi e norme vigenti, con il Contratto di Concessione tra Distributore ed Ente Locale o con le disposizioni dell'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (nel seguito ARERA).

1.3

Il Cliente finale e il Venditore sono obbligati al rispetto delle disposizioni contenute nel presente regolamento e a collaborare con il Distributore segnalando allo stesso (attraverso i canali indicati al successivo art. 10) eventuali comportamenti, messi in atto da Clienti finali e soggetti terzi, in violazione delle disposizioni contenute nel presente regolamento.

1.4

Sono inoltre tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente regolamento, valido per l'intero territorio comunale, le imprese che, operando a qualsiasi titolo, eseguono lavori che possono creare danni e/o interferenze all'impianto di distribuzione del gas naturale (cabine, condotte e gruppi di misura) e gli Amministratori di condominio.

2. Definizioni

“Cliente finale” è il consumatore che acquista gas per uso proprio;

“Codice di Rete” è il Codice di Rete Tipo per la Distribuzione di Gas Naturale, di cui all'allegato 2 alla Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 108/06 e s.m.i., a cui il Distributore ha aderito.

“Contatore” è lo strumento misuratore di volumi di gas munito di totalizzatore numerico.

“Gruppo di misura” parte dell'impianto che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno del cliente finale; è comprensivo oltre che del contatore anche di un eventuale correttore dei volumi misurati;

Nota: Il gruppo di misura è costituito da una o più unità e sottounità che, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, sono in grado di misurare, convertire i volumi misurati alle condizioni di riferimento, comunicare e gestire la fornitura di gas.

“Gruppo di riduzione” è il complesso (assiemato) costituito da regolatori di pressione, da apparecchi ausiliari, da condotte, 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;

“Impianto del cliente finale (o impianto interno)” è il complesso costituito dall'insieme delle tubazioni e dei loro accessori dal punto di consegna del gas agli apparecchi utilizzatori, questi esclusi, dall'installazione e dai collegamenti dei medesimi, dalle predisposizioni edili e/o meccaniche per la ventilazione del locale dove deve essere installato l'apparecchio, dalle predisposizioni edili e/o meccaniche per lo scarico all'esterno dei prodotti della combustione;

“Derivazione di utenza o allacciamento” è il complesso di condotte 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'unica impresa distributrice;

“Impresa di distribuzione o Distributore” è la persona fisica o giuridica che effettua l'attività di trasporto di gas naturale attraverso reti di gasdotti locali per la consegna ai Clienti;

“Punto di consegna dell'impianto di distribuzione o punto di consegna”

- per il gas naturale, il punto coincidente con il punto di riconsegna della rete di trasporto, dove viene reso disponibile all'impresa distributrice il gas naturale;

- per i gas diversi dal gas naturale, è il punto di alimentazione dell'impianto di distribuzione.

“Punto di interconnessione” è il punto di interconnessione tra due impianti di distribuzione gestiti da imprese di distribuzione diverse;

“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 l'impresa distributrice riconsegna il gas per la fornitura al Cliente finale;

“Rete di distribuzione” è il sistema di condotte generalmente interrate, posate su suolo pubblico o privato che, partendo dai punti di consegna fisici e/o dai punti di interconnessione, consente la distribuzione del gas ai Clienti; la rete non comprende gli impianti di derivazione di utenza;

“Utente del servizio di distribuzione o Venditore” è l'utilizzatore del servizio di distribuzione che ha titolo a immettere e a prelevare gas naturale per uso proprio o per cessione a clienti finali;

3. Disposizioni per l'allacciamento alla rete di distribuzione

3.1

Il Distributore si riserva la facoltà di accettare o respingere ogni richiesta di allacciamento sulla base dei limiti di capacità di trasporto della rete di distribuzione locale e/o delle condizioni tecniche

relative all'allaccio richiesto. Il Distributore è tenuto a informare dell'eventuale suddetto diniego il Cliente finale, anche attraverso il Venditore.

3.2

Spetta al Distributore determinare le caratteristiche delle nuove estensioni della rete di distribuzione con particolare riferimento al percorso delle condotte.

3.3

Nel caso in cui la nuova estensione della rete o la sola derivazione d'utenza siano completamente o in parte in terreni di proprietà di soggetti terzi, pubblici e/o privati, diversi dal Cliente finale, quest'ultimo sarà tenuto a collaborare con il Distributore, su richiesta dello stesso, ai fini dell'ottenimento delle autorizzazioni private e/o pubbliche aventi ad oggetto la posa e il mantenimento della nuova estensione di rete o della sola derivazione d'utenza, nonché del gruppo di misura.

3.4

Nell'ipotesi in cui il soggetto terzo, pubblico e/o privato, non conceda l'autorizzazione alla posa e al mantenimento della nuova estensione di rete o della sola derivazione d'utenza, il Cliente finale dovrà fornire la necessaria collaborazione per l'individuazione di un altro percorso alternativo ove sia possibile la posa e il mantenimento dell'infrastruttura. Nel caso in cui non sia possibile individuare percorsi alternativi la richiesta del Cliente finale non potrà essere accolta.

3.5

Qualora il percorso della derivazione d'utenza sia tale da richiedere la messa in atto di particolari accorgimenti non di carattere strettamente impiantistico (es. appositi alloggiamenti in muratura) da eseguirsi in proprietà privata, questi ultimi non saranno di competenza del Distributore. Tutte le iniziative (progettazione, costruzione, manutenzione, ecc.) di opere necessarie, comprese quelle necessarie all'ottenimento e al mantenimento delle eventuali autorizzazioni (VV.FF., ARPA e/o altri Enti preposti al rilascio delle stesse) saranno a cura e spese del Cliente finale.

3.6

Non sono a carico del Distributore ripristini, tinteggiature, rifacimento di pavimentazioni e/o rivestimenti e comunque ogni altro particolare non facente parte della rete di distribuzione, salvo i casi espressamente previsti dalla regolamentazione vigente.

4. Proprietà e Responsabilità

4.1

L'impianto di distribuzione può essere in parte di proprietà del Distributore, per la parte realizzata dallo stesso, e in parte di proprietà dell'Ente locale, per la parte affidata in concessione amministrativa al Distributore. Il Distributore si fa carico, salvo diverso patto espresso, degli oneri di gestione e manutenzione dell'intero impianto di distribuzione.

4.2

Il Cliente finale deve usare la diligenza del buon padre di famiglia perché siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti quelle parti dell'impianto di distribuzione (come ad esempio la derivazione d'utenza e/o il gruppo di misura) che siano poste o transitino in aree nella disponibilità, a qualsiasi titolo, del Cliente finale stesso. E' proibito eseguire opere o lavori che modifichino la destinazione d'uso, le caratteristiche funzionali e/o di sicurezza dei locali e/o delle parti di edificio ove transitano le derivazioni d'utenza e/o sono alloggiati i gruppi di misura (compresi eventuali

gruppi di riduzione e/o correttori di volume) o che interferiscano con essi. E' inoltre proibito eseguire opere o lavori che interferiscano, modifichino e/o riducano direttamente o indirettamente l'accessibilità, la sicurezza e la funzionalità delle derivazioni d'utenza, dei gruppi di misura e, più in generale, dell'impianto di distribuzione. In particolare, la manomissione o qualunque altra operazione che alteri lo stato degli stessi, come impostato dal Distributore (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: tarature, apertura/chiusura valvole, rimozione di sigilli apposti dal Distributore e/o da altri Enti, manomissione del gruppo di misura, spostamento o rimozione del gruppo di misura dalla posizione precedentemente attuata dal Distributore, manomissione della derivazione d'utenza, realizzazione di vano su balcone con integrazione nel vano della derivazione d'utenza e conseguente inaccessibilità di tutta o di parte della stessa), possono dar luogo alla sospensione immediata dell'erogazione, all'addebito dei costi per il ripristino del regolare stato impiantistico, compresa la verifica e riparazione/sostituzione di quanto manomesso e per l'eventuale prelievo di gas non contabilizzato (che sarà determinato mediante stima dal Distributore), nonché ad eventuale azione giudiziaria.

4.3

Qualsiasi intervento/opera/lavoro da effettuarsi sull'impianto di distribuzione (fino al gruppo di misura compreso) può essere eseguito esclusivamente dal Distributore o dai suoi incaricati. Il Cliente finale autorizza il Distributore all'accesso e all'utilizzo della derivazione che alimenta la propria utenza anche per l'alimentazione di altri Clienti.

4.4

Le eventuali azioni da parte del Venditore o del Cliente finale volte ad ostacolare qualsiasi intervento sull'impianto di distribuzione (gruppo di misura compreso) ritenuto necessario ad insindacabile giudizio del Distributore, anche se in proprietà privata, possono dar luogo alla sospensione immediata dell'erogazione nonché ad eventuale azione giudiziaria. A titolo puramente esemplificativo ma non esaustivo si riportano i seguenti esempi: negazione dell'accesso per la sostituzione del gruppo di misura fermo/guasto o per intervento programmato, negazione dell'accesso al gruppo di misura per lettura/controllo dello stesso nonché negazione dell'accesso per interventi ispettivi/manutentivi sulle derivazioni d'utenza.

L'erogazione del gas verrà attivata/disattivata, con intervento sul gruppo di misura, esclusivamente ad opera del Distributore o dei suoi incaricati.

4.5

Il Distributore, qualora espressamente richiesto dal Venditore o dal Cliente finale, si riserva, previa verifica di compatibilità con le ottimali condizioni di funzionamento dell'impianto di distribuzione, di concedere una pressione di fornitura maggiore di quella di normale esercizio della rete di bassa pressione; in tale caso la derivazione d'utenza sarà direttamente collegata alla rete di media pressione tramite l'interposizione di un riduttore di pressione. Nei suddetti casi la progettazione, l'acquisto, l'installazione, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli organi di regolazione della pressione e misura dei consumi (inclusi eventuali correttori di volume), saranno a cura del Distributore e a carico del Venditore o del Cliente finale, salvo diversi accordi. La proprietà di dette opere è del Distributore.

4.6

Le imprese esecutrici di lavori e/o opere, affidati a qualsiasi titolo dall'Ente locale o da privati, in prossimità delle condotte, delle cabine, delle derivazioni d'utenza e dei gruppi di misura del gas possono generare danni e/o interferenze all'impianto di distribuzione del gas, pertanto sono obbligate, con congruo anticipo rispetto all'inizio dei lavori, ad acquisire presso il Distributore il benessere preventivo all'esecuzione dei lavori che riporterà la posizione delle condotte e degli

impianti gestiti dal Distributore, oltre alle eventuali indicazioni che il Distributore riterrà opportuno fornire a salvaguardia dell'impianto di distribuzione del gas. In ogni caso, le imprese esecutrici di lavori sono tenute ad adottare ogni precauzione per prevenire danneggiamenti e/o interferenze all'impianto di distribuzione del gas. Nel caso in cui le imprese dovessero arrecare danni all'impianto di distribuzione del gas sono obbligate a darne immediata comunicazione al Distributore, attraverso il servizio di pronto intervento attivato dal Distributore, per consentire allo stesso di ripristinare le originarie condizioni dell'impianto, le stesse imprese sono inoltre obbligate a sostenere i costi per gli interventi di ripristino delle originarie condizioni dell'impianto.

5. Impianto del Cliente finale (o impianto interno)

5.1

L'impianto interno è di competenza del Cliente finale che dovrà provvedere a propria cura e spese alla sua progettazione, esecuzione, uso e manutenzione ordinaria e straordinaria in conformità alle leggi e/o norme di buona tecnica applicabili. Il Cliente finale prende atto che il gas, pur essendo filtrato, può contenere impurità e/o residui di lavorazioni che possono originarsi sulla rete di trasporto nazionale, sull'impianto di distribuzione cittadino o sull'impianto interno, pertanto è opportuno che il Cliente finale stesso faccia installare dal proprio installatore di fiducia degli idonei dispositivi a monte del generatore di calore per la protezione dello stesso, con particolare riferimento ai generatori di calore "a condensazione".

5.2

Il Cliente finale è tenuto a fornire al Distributore la documentazione richiesta dallo stesso, ai sensi della normativa vigente, riguardante la realizzazione (compresa l'eventuale progettazione) e la conforme tenuta dell'impianto interno affinché il Distributore possa procedere alla verifica della stessa e, in caso di verifica positive, alla successiva eventuale attivazione/riattivazione della fornitura.

5.3

Il Distributore, prima di procedere all'attivazione/riattivazione della fornitura, si riserva di verificare che l'impianto interno sia stato realizzato in conformità alla documentazione di cui al punto precedente e/o alle norme tecniche applicabili. La suddetta eventuale verifica dell'impianto interno non solleva né il Cliente finale né l'installatore che ha realizzato l'impianto dalle proprie responsabilità derivanti dall'esecuzione, dall'uso e dal mantenimento in efficienza dell'impianto interno stesso. Il Distributore non è responsabile per eventuali danni che traggano origine dall'impianto interno e/o dall'uso del gas da parte del Cliente finale.

5.4

Il Distributore si riserva di sospendere la fornitura del gas qualora riscontri che l'impianto interno non sia stato progettato, costruito e/o mantenuto secondo le leggi e/o norme di buona tecnica applicabili.

5.5

E' vietato inserire negli impianti interni aspiratori/ventilatori, compressori e/o ogni altro dispositivo che possa provocare diminuzioni, innalzamenti, o comunque oscillazioni della pressione sull'impianto di distribuzione. L'installazione di tali dispositivi potrà essere autorizzata dal Distributore, in via del tutto eccezionale, previa richiesta scritta del Cliente finale, da inoltrarsi tramite il proprio venditore in caso di fornitura attiva, corredata da progetto e motivazioni tecniche in funzione delle quali risulti necessaria l'adozione di detti dispositivi. In caso di autorizzazione il Distributore potrà fornire prescrizioni circa le modalità di esecuzione dell'impianto interno compreso l'obbligo di installazione di idonei dispositivi di sicurezza atti a evitare oscillazioni di pressione sull'impianto di distribuzione. Il Distributore si riserva inoltre di verificare l'efficacia delle misure prese dal Cliente finale e di

imporre modifiche tecniche qualora le suddette misure fossero inefficaci, oltre a riservarsi la facoltà di interrompere la fornitura di gas. Il Distributore potrà presenziare alla prima messa in servizio di tali dispositivi.

5.6

E' vietato utilizzare le condutture del gas come messa a terra di qualsiasi apparecchiatura (elettrica, telefonica, ecc.); il Cliente finale sarà responsabile civilmente e penalmente di ogni conseguenza derivante dall'inosservanza di tale divieto, mantenendo il Distributore indenne da qualsiasi richiesta di danni da terzi, salvo il diritto del Distributore di ottenere dal Cliente finale il risarcimento dei danni subiti.

5.7

Gli interventi di realizzazione o adeguamento dell'impianto di messa a terra dell'edificio, dove è ubicato l'impianto del Cliente finale, che comporti il collegamento equipotenziale delle parti metalliche, compresa la derivazione d'utenza, dovranno essere preventivamente comunicati per iscritto al Distributore dal Cliente finale o dall'Amministratore del Condominio.

5.8

Il Cliente finale è tenuto, a proprie cure e spese, a far eseguire, adeguare e mantenere gli impianti interni in conformità a quanto prescritto dalle norme tecniche e legislative vigenti. Analogamente il Distributore, qualora abbia provveduto ad eseguire opere migliorative, di risanamento, di messa in sicurezza e/o di adeguamento normativo delle derivazioni d'utenza e/o dei gruppi di misura, può ordinare in qualsiasi momento il necessario adeguamento dell'impianto interno con obbligo per il Cliente finale di eseguire dette modifiche a propria cura e spesa entro i limiti di tempo che saranno prescritti dal Distributore. In caso di inadempienza alle disposizioni di cui sopra, il Distributore ha la facoltà di sospendere l'erogazione del gas fino a che il Cliente finale non abbia provveduto a quanto prescritto, senza che il Cliente finale stesso possa reclamare danni.

5.9

Il Distributore non può in alcun modo essere chiamato a rispondere dei danni, diretti e indiretti, che possano derivare ai Clienti finali o a terzi dagli impianti interni e non è responsabile delle eventuali dispersioni di gas dagli impianti interni da qualsiasi causa prodotte.

6. Gruppo di misura (compreso eventuale correttore di volumi)

6.1

Il gruppo di misura verrà installato esclusivamente dal Distributore o dai suoi incaricati. E' previsto almeno un gruppo di misura per ogni utenza individuata da ogni unità abitativa (o ufficio o laboratorio o opificio, ecc.). Non è ammesso l'utilizzo di un gruppo di misura centralizzato (anche se di calibro adeguato) al servizio di più unità abitative salvo che per i soli usi centralizzati di riscaldamento/raffrescamento, produzione di acqua calda sanitaria (ad esempio: centrale termica al servizio di più unità abitative).

6.2

Il Distributore, per salvaguardare la correttezza della misura, oltre a quanto precedentemente specificato, si riserva di imporre, a suo insindacabile giudizio, l'installazione di più gruppi di misura di calibro adeguato e conseguentemente di indicare e imporre, con interventi a cura e spese del Cliente finale, la ripartizione dell'impianto interno in funzione della potenzialità dei singoli apparecchi utilizzatori allacciati al citato impianto interno.

6.3

I gruppi di misura saranno installati nel luogo e nella posizione ritenuti idonei dal Distributore, anche in conformità alle norme tecniche, al fine di agevolare gli interventi del Distributore sui gruppi di misura stessi. Pertanto, le nuove installazioni di gruppi di misura saranno realizzate in batteria (in opportuno vano tecnico) e/o al limite della proprietà. Qualora ciò non sia tecnicamente possibile, il Distributore può valutare, in via eccezionale, altre modalità di installazione dallo stesso ritenute idonee anche prevedendo ulteriori oneri e/o adempimenti a carico del Cliente finale.

6.4

Il calibro del gruppo di misura è stabilito dal Distributore in relazione al tipo di fornitura ed alla potenzialità degli apparecchi utilizzatori facenti parte di ogni singolo impianto interno, potenzialità che il Cliente finale è tenuto a dichiarare al Venditore e questi al Distributore. Il Cliente finale è inoltre tenuto a segnalare al proprio Venditore, e questi al Distributore, qualsiasi variazione relativa al tipo di fornitura e alla potenzialità degli apparecchi utilizzatori installati. Le eventuali modifiche, da parte del Cliente finale, al proprio impianto interno e/o agli apparecchi ad esso collegati che incrementino la portata oraria è subordinato alla verifica del Distributore della compatibilità di tali cambiamenti con le caratteristiche tecniche dell'impianto di distribuzione. In caso di esito positivo di tale verifica resta comunque inteso che è facoltà del Distributore determinare la necessità di eventuale modifica alla derivazione d'utenza o di sostituzione del gruppo di misura con uno di tipo o calibro differente con oneri a carico del Cliente finale. Il Cliente finale che intenda variare la potenzialità complessiva del proprio impianto interno è tenuto a richiedere al Distributore, per il tramite del proprio Venditore in caso di fornitura attiva, un preventivo per modifica impianto. Il Distributore, valutata la richiesta dal punto di vista tecnico, individua gli interventi necessari rilasciando il preventivo richiesto o negando la possibilità qualora la richiesta sia incompatibile con le necessarie condizioni di esercizio in sicurezza dell'impianto di distribuzione.

6.5

I gruppi di misura sono provvisti di sigilli apposti dalla casa costruttrice e dal Distributore o dai suoi incaricati. La manomissione dei sigilli o qualunque altra operazione da parte del Cliente finale che possa alterare il regolare funzionamento del gruppo di misura, comporteranno la sostituzione del gruppo di misura (con eventuale invio presso laboratorio specializzato per le verifiche del caso) con uno nuovo e la stima dell'eventuale prelievo di gas non contabilizzato, con tutti i connessi oneri a carico del Cliente finale attraverso addebito delle spese al proprio Venditore (nel caso di fornitura attiva), oltre all'eventuale disalimentazione della fornitura e/o azione giudiziaria.

6.6

Il gruppo di misura non può essere rimosso, spostato e mantenuto se non per decisione del Distributore ed esclusivamente a cura dello stesso o dei suoi incaricati.

6.7

Il Distributore ha la facoltà di imporre lo spostamento del gruppo di misura qualora lo stesso, per modifiche ambientali, venga a trovarsi in luogo ritenuto pericoloso o non adatto, in conformità alle norme tecniche applicabili, e il Cliente finale è tenuto ad adeguare l'impianto interno, a propria cura e spese, entro i limiti di tempo che gli vengono prescritti. In caso di inadempienza del Cliente finale a quanto prescritto dal Distributore, il Distributore stesso ha la facoltà interrompere la fornitura del gas fino a che il Cliente finale non abbia provveduto a quanto prescritto, senza che lo stesso Cliente finale possa reclamare danni.

6.8

Il Distributore si riserva la facoltà di sostituire il gruppo di misura quando lo ritenga tecnicamente necessario o opportuno.

6.9

Il Distributore si riserva il diritto di rimuovere il gruppo di misura installato su punti di riconsegna non attivi.

6.10

Il Cliente finale ha il diritto di richiedere, attraverso il proprio Venditore in caso di fornitura attiva, con oneri a proprio carico, la rimozione, lo spostamento o la sostituzione del gruppo di misura.

6.11

Con riferimento a quanto previsto al precedente punto 4.4, il Cliente finale ha l'obbligo di consentire e facilitare, in qualsiasi momento, al personale incaricato dal Distributore, l'accesso al gruppo di misura per le attività di ispezione, manutenzione e lettura. Il Cliente finale ha altresì l'obbligo di consentire e facilitare, in qualsiasi momento, al personale incaricato dal Distributore, l'accesso a quelle parti dell'impianto di distribuzione che siano poste o transitino in aree nella disponibilità, a qualsiasi titolo, del Cliente finale stesso.

6.12

In caso di opposizione o impedimento del Cliente finale all'accesso del personale incaricato dal Distributore per verifiche/ispezioni/manutenzioni/attività di pronto intervento ecc. alle parti dell'impianto di distribuzione che siano poste o transitino in aree nella disponibilità, a qualsiasi titolo, del Cliente finale, il Distributore si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del gas e/o di ricorrere all'ausilio della Pubblica Autorità qualora necessario la sicurezza degli impianti e/o della pubblica incolumità.

6.13

Nell'eventualità di guasti o, comunque, al verificarsi di irregolarità nel funzionamento del gruppo di misura, ivi compreso il blocco dello stesso, il Cliente finale ha l'obbligo di darne immediata comunicazione al Distributore contattando il numero telefonico di pronto intervento che il Distributore ha pubblicato sul proprio sito internet e ha comunicato a tutti i Venditori per l'esposizione del numero stesso in bolletta. Le sostituzioni del gruppo di misura guasto e/o malfunzionante, salvo i casi di danneggiamenti/manomissioni per dolo o colpa del Cliente finale, sono a carico del Distributore con facoltà per il Cliente finale di richiedere la verifica metrologica in laboratorio del gruppo di misura sostituito.

6.14

Quando un Cliente finale ritenga irregolare il funzionamento del gruppo di misura, può chiedere, mediante il proprio Venditore, di effettuare la verifica metrologica dello stesso. Il Cliente finale, o persona dallo stesso delegata, potrà presenziare alla verifica. A seguito della verifica del gruppo di misura sarà redatto apposito verbale che anche il Cliente finale o il proprio delegato, se presente, dovrà sottoscrivere. Nel caso in cui la verifica evidenzia un regolare funzionamento del gruppo di misura in riferimento ai parametri definiti dalle norme vigenti, i costi per la verifica saranno addebitati al Cliente finale attraverso il proprio Venditore, diversamente tutti i costi in questione resteranno a carico del Distributore.

7. Vigilanza

7.1

Il Distributore ha sempre il diritto di procedere ad ispezioni e verifiche degli impianti interni. Il personale incaricato dal Distributore ha pertanto facoltà di poter accedere sia a detti impianti interni sia all'impianto di distribuzione per le periodiche letture dei gruppi di misura e per l'accertamento di alterazioni o guasti.

7.2

In caso di opposizione o impedimento da parte del Cliente finale alle ispezioni e/o verifiche di cui al punto precedente, il Distributore si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del gas per motivi di incolumità pubblica anche con eventuale richiesta di intervento alla Pubblica Autorità, fino a quando le ispezioni e le verifiche stesse abbiano potuto aver luogo.

7.3

Nel caso in cui il Distributore, in esito alle ispezioni e/o verifiche di cui ai punti precedenti, abbia riscontrato anomalie e/o non conformità alla normativa vigente dell'impianto interno, comunica al Cliente finale il termine entro il quale questi deve regolarizzare l'impianto stesso e le modalità di regolarizzazione; nel caso in cui il Cliente finale non provveda alla regolarizzazione entro il termine e i modi indicati, il Distributore potrà procedere alla sospensione dell'erogazione del gas; nel caso in cui il Distributore constati la presenza di condizioni che possano arrecare pregiudizio alla pubblica incolumità e/o all'impianto di distribuzione, la sospensione dell'erogazione sarà immediata.

8. Utilizzo del gas

8.1

E' vietato l'utilizzo del gas per usi diversi da quelli dichiarati e per i quali è stata attivata la fornitura. Sono altresì vietati il successivo vettoriamento e/o cessione a qualsiasi titolo del gas a terzi; in caso di inosservanza di tali disposizioni il Distributore ha diritto di sospendere l'erogazione del gas, nonché ricorrere ad eventuale azione giudiziaria.

9. Sospensione o disattivazione dell'erogazione del gas

9.1

Il Distributore ha diritto di sospendere l'erogazione del gas senza che ciò possa dar diritto a richiesta di indennizzi di sorta da parte del Cliente finale:

- a) Quando l'impianto interno e il gruppo di misura risultino, per incrementi di prelievo non autorizzati, entrambi o singolarmente sottodimensionati e quindi incompatibili con una regolare e sicura utilizzazione del gas;
- b) Quando vengono manomessi i sigilli posti sul gruppo di misura e/o in ogni caso di prelievo abusivo di gas;
- c) In seguito al riscontro di fughe di gas dall'impianto interno;
- d) Qualora richiesto dalle Autorità competenti;
- e) Nei casi previsti dall'art. 16.6 del D.Lgs 164/00 e s.m.i.;
- f) Nei casi indicati nei precedenti articoli;
- g) Nei casi di forza maggiore;

Il Distributore procederà inoltre alla sospensione dell'erogazione del gas, senza che ciò possa dar diritto a richiesta di indennizzi di sorta da parte del Cliente finale, qualora il Venditore ne faccia esplicita e formale richiesta a seguito di morosità del Cliente finale.

Il Distributore procederà alla disattivazione dell'erogazione del gas, senza che ciò possa dar diritto a richiesta di indennizzi di sorta da parte del Cliente finale, qualora il Venditore ne faccia esplicita e formale richiesta a seguito di risoluzione del contratto su richiesta del Cliente finale.

10. Procedure di sicurezza, segnalazione di anomalie e comunicazioni

10.1

Il Cliente finale, qualora rilevasse odore di gas, non deve accendere fiamme libere, manovrare dispositivi elettrici né provocare alcun tipo di innesco, ma deve invece provvedere all'aerazione dei locali favorendo la fuoriuscita di gas verso l'esterno, controllare che i rubinetti del gruppo di misura e degli apparecchi siano chiusi, nonché avvisare immediatamente il Pronto Intervento del Distributore.

10.2

Per tutte le segnalazioni di dispersione di gas, di irregolarità o interruzione della fornitura gas, di danneggiamenti della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura il Cliente finale deve rivolgersi immediatamente al servizio di Pronto Intervento del Distributore attivo tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24 sia da rete fissa che da telefono cellulare. Il servizio di Pronto Intervento è completamente gratuito.

10.3

Per qualsiasi altra comunicazione il Cliente finale, con contratto attivo, deve rivolgersi direttamente al proprio Venditore.

10.4

Per richieste di chiarimento sul presente regolamento o, più in generale, sul servizio di distribuzione e misura del gas erogato dal Distributore è possibile rivolgersi ai recapiti telefonici e/o agli indirizzi di posta elettronica pubblicati sul sito internet del Distributore www.gasman.it

11. Interruzioni e irregolarità del servizio

11.1

Il Distributore non assume responsabilità alcuna, fatto salvo quanto disposto dalla legislazione vigente, per eventuali interruzioni o limitazioni dell'erogazione del gas dovute a cause di forza maggiore, guasti ed incidenti relativi all'impianto di distribuzione del gas, scioperi ed esigenze tecniche.

12. Obblighi informativi del Venditore e dell'Ente locale

12.1

Il Venditore, che ha ottenuto dal Distributore l'accesso alla rete per la fornitura a Clienti finali, è tenuto a dare la massima diffusione del presente regolamento ai Clienti finali forniti attraverso l'impianto di distribuzione del gas gestito dal Distributore in quanto il presente regolamento contiene disposizioni la cui osservanza da parte del Cliente finale e del Venditore stesso consente una più sicura e regolare erogazione del servizio di distribuzione e misura del gas. La diffusione del presente

regolamento da parte del Venditore potrà avvenire mediante consegna/trasmisione di una copia dello stesso direttamente al Cliente finale all'atto della sottoscrizione del contratto di fornitura, dell'aggiornamento/adeguamento del contratto stesso in recepimento del presente regolamento o con modalità idonea a garantire la consegna e l'accettazione del presente regolamento da parte del Cliente finale. Inoltre si invitano i Venditori a pubblicare sul proprio sito internet il presente regolamento fornendo al Cliente finale anche l'informativa in fattura con indicazione, tra l'altro, del link relativo alla pagina internet contenente la pubblicazione del presente regolamento.

12.2

Il Venditore è obbligato a tenere il Cliente finale aggiornato su eventuali variazioni al presente regolamento.

12.3

Il Venditore è obbligato a mettere a disposizione del potenziale Cliente finale che ne faccia richiesta copia del presente regolamento.

12.4

E' importante la collaborazione dell'Ente locale per dare la massima diffusione del presente regolamento ai Clienti finali e alle imprese autorizzate dal Comune stesso ad eseguire lavori e/o opere che in fase di esecuzione possono generare danni all'impianto di distribuzione e/o interferire con esso. A tal fine è opportuno che il Comune di Manfredonia pubblichi il presente regolamento sul proprio sito internet istituzionale.

12.5

E' opportuno che l'Ente locale, prima del rilascio ai richiedenti dell'eventuale autorizzazione/consenso all'esecuzione di lavori e/o opere da eseguirsi nel territorio del Comune stesso, prescriva ai richiedenti stessi e/o alle imprese esecutrici di acquisire presso il Distributore il benessere di cui al precedente punto 4.6.

12.6

E' inoltre opportuno che l'Ente locale, all'atto del rilascio ai richiedenti del permesso di costruire relativo a nuovi edifici e/o edifici da ristrutturarsi, prescriva ai richiedenti di realizzare le opere e gli impianti interni del gas in modo tale che possa essere garantita la successiva installazione in batteria dei gruppi di misura del gas anche in relazione a quanto precisato nel precedente punto 6.3.

13. Fonti normative e Foro competente

13.1

Per quanto non previsto nel presente regolamento sono applicabili le leggi e le norme vigenti. Per eventuali controversie, esclusivo foro competente è quello di Foggia.