

POLLINO GESTIONE IMPIANTI S.R.L.



CARTA DEL SERVIZIO

DISTRIBUZIONE GAS

NUMERO VERDE 800.242811

Indice

ARTICOLO I. 1. PRESENTAZIONE	4
ARTICOLO II. 2. PRINCIPI FONDAMENTALI	5
2.1. UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ	5
2.2. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ	5
2.3. PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI	5
2.4. CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE AZIENDALE	5
2.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA DEL SERVIZIO	5
2.6. CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI	6
2.7. CHIAREZZA DELLE CONDIZIONI DI FORNITURA	6
2.8. INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	6
ARTICOLO III. 3. QUALITÀ DEL SERVIZIO	7
3.1. TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON I CLIENTI	7
3.2. ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO	11
(b) 3.2.1 Apertura al pubblico degli sportelli aziendali	11
(c) 3.2.2 Svolgimento di pratiche per telefono	11
(d) 3.2.3 Adeguamento del servizio alle condizioni fisiche del cliente	11
(e) 3.2.4 Rispetto degli appuntamenti concordati con i clienti	11
(f) 3.2.5 Risposte alle richieste scritte di informazione dei clienti	11
(g) 3.2.6 Risposte ai reclami dei clienti	11
(h) 3.2.7 Tempi e modalità della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente	12
(i) 3.2.8 Tempi e modalità della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente	12
3.3. SOSPENSIONI PROGRAMMATE	13
(j) 3.3.1 Tempi e modalità di preavviso delle sospensioni programmate del servizio	13
(k) 3.3.2 Durata delle sospensioni programmate del servizio	13
3.4. SICUREZZA DEL SERVIZIO	13
(l) 3.4.1 Reperibilità e pronto intervento	13
(m) 3.4.2 Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe	14
ARTICOLO IV. 4. INFORMAZIONI AL CLIENTE	14
ARTICOLO V. 5. TUTELA DEI CLIENTI	14
ARTICOLO VI. 6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	15
ARTICOLO VII. 7. SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI	15
ARTICOLO VIII. 8. SERVIZI POST-CONTATORE	15
8.1. ASSICURAZIONE GRATUITA	15
ARTICOLO IX. 9. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO GAS	17
ARTICOLO X. 10. TARIFFE	17
ARTICOLO XI. 11. GLOSSARIO	17

LA CARTA DEL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS

Articolo I. 1. Presentazione

La Pollino Gestione Impianti s.r.l. è stata costituita nell'anno 2002 per progettare, costruire e gestire impianti di distribuzione di gas per usi civili, per la gestione del servizio idrico, per la Produzione e gestione di biogas, delle fonti alternative di energia, per la realizzazione di opere accessorie connesse e necessarie al corretto svolgimento dei servizi, ai sensi della Legge n. 498/92 art. 12, nonché interventi nel settore delle infrastrutture e delle opere di interesse pubblico.

POLLINO GESTIONE IMPIANTI s.r.l.

Sede : Via Muletta I Traversa Zona P.I.P. 87012 - CASTROVILLARI

C.C.I.A.A. n. 172245

Partita I.V.A. / Cod. Fisc. 02534750787

Tel. 0981 - 200308 Fax 0981 - 489562

Numero Verde: 800 242 811

Sito Internet: www.pollinogestioneimpianti.it

E-mail: info@pollinogestioneimpianti.it

La Società gestisce le seguenti reti di distribuzione:

- Comune di Castrovillari**
- Comune di Laino Borgo**
- Comune di Laino Castello**
- Comune di San Basile**
- Simeri Mare Comune di Simeri Crichi**
- Z.I. Jesce Comune di Matera**

Lunghezza delle reti : la lunghezza complessiva della rete di distribuzione è di circa Km. 220.

Pollino Gestione Impianti : un'azienda al servizio della qualità.

La Pollino Gestione Impianti s.r.l. ha ottenuto dalla RINA SPA la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla Norma ISO UNI 9001:2008.

Nel 2014 la società ha ottenuto dal DNV GL la certificazione OHSAS 18001:2007 che attesta l'applicazione all'interno dell'azienda di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, oltre al rispetto delle normative di settore.

Oggi i Clienti del servizio gas chiedono un servizio continuo, comodo, sicuro ed economico. Sono esigenze precise, inderogabili ed analoghe a quelle dell'azienda erogatrice.

Quando le richieste del Cliente diventano l'obiettivo del fornitore, tutto il ciclo produttivo si modella su queste esigenze realizzando il massimo livello di efficienza con vantaggio reciproco.

Per raggiungere questa situazione ideale è necessario un dialogo continuo tra il Cliente e l'azienda affinché questa possa conoscere le esigenze del Cliente ed il Cliente le possibili facilitazioni a sua disposizione.

La Carta dei Servizi è il primo passo in questa direzione in quanto definisce le condizioni per l'avvio di un rapporto di fornitura e la sua continuazione nel tempo.

In quest'ottica, la collaborazione del Cliente è molto importante in quanto ogni sollecitazione, ogni richiesta di chiarimento, ogni segnalazione sarà un contributo al miglioramento del servizio.

La cultura della qualità ed il rispetto per l'ambiente è una tradizione profondamente radicata nella storia della gestione della rete gas metano nei comuni di Castrovillari, Laino Borgo e San Basile che è stata trasferita alla Pollino Gestione Impianti s.r.l., in ragione del servizio di pubblica utilità che essa offre.

Uno dei principi guida per il Management della Pollino Gestione Impianti s.r.l., da sempre praticato e da tutti condiviso è che: "Il successo della Società dipende dalla qualità dei servizi offerti", intendendo per qualità l'affidabilità, la continuità e la sicurezza.

A questa iniziale concezione della qualità, di natura prettamente tecnica, e limitata al servizio in senso stretto, si è progressivamente associato il concetto secondo cui qualità significa "capire i requisiti richiesti dai Clienti (Utenti) per fornire loro servizi secondo l'impegno preso; migliorare i servizi offerti per anticipare le future richieste dei Clienti".

Articolo II. 2. Principi fondamentali

L'impegno preso dalla Pollino Gestione Impianti s.r.l. con i propri clienti è quello di fornire servizi sempre migliori e rispettosi dell'ambiente. Per raggiungere tale obiettivo la Pollino Gestione Impianti s.r.l. applica alcune semplici regole basate sul rispetto dei diritti del cliente:

2.1. Uguaglianza ed imparzialità

A parità di condizioni tecniche, tutti i clienti hanno il diritto a ricevere lo stesso trattamento. Pollino Gestione Impianti garantisce questo diritto anche ai clienti con difficoltà fisiche. Il personale della Pollino Gestione Impianti è impegnato ad agevolare tutti i clienti senza alcuna distinzione. I clienti hanno il diritto ad avere tutte le informazioni e l'assistenza necessaria.

2.2. Continuità e regolarità

La Pollino Gestione Impianti attua programmi di manutenzione ed ammodernamento della rete di distribuzione per ridurre al minimo le interruzioni del servizio. In tali casi gli interventi dovranno essere rapidi e tempestivi al fine di limitare i disagi ai clienti ed alla circolazione stradale.

2.3. Partecipazione dei Clienti

Le opinioni dei clienti e gli eventuali reclami, suggerimenti e segnalazioni costituiscono la base per il miglioramento del servizio. Pollino Gestione Impianti è impegnata a far coincidere la qualità complessiva del servizio erogato con le aspettative dei Clienti.

2.4. Cortesia e disponibilità del personale aziendale

Il rapporto tra il personale aziendale ed i clienti è basato sul rispetto, la cortesia e la disponibilità. Tutto il personale aziendale è impegnato a fornire ai clienti tutta l'assistenza necessaria a rendere il servizio gas facile, semplice e sicuro.

2.5. Efficienza ed efficacia del servizio

Pollino Gestione Impianti imposta ed attua programmi pluriennale di miglioramento produttivo con l'obiettivo di dare un servizio sempre adeguato alle richieste dei clienti alle migliori condizioni tecniche ed economiche.

2.6. Chiarezza delle informazioni

Il cliente ha diritto di ricevere tutte le informazioni necessarie a rendere facile ed efficace la fruizione del servizio gas.

2.7. Chiarezza delle condizioni di fornitura

La fornitura del gas è sottoposta a poche e semplici regole contrattuali che vengono portate a conoscenza del cliente prima dell'allacciamento ed ogni volta che subiscono delle variazioni. Le principali condizioni contrattuali di fornitura sono riportate nelle tabelle riassuntive indicanti gli standard specifici e generali di qualità che fanno parte integrante della Carta dei Servizi.

2.8. Indicatori della qualità del servizio

La qualità del servizio gas è misurata dal grado di soddisfazione dei clienti.

A questo scopo la Pollino Gestione Impianti ha definito gli standard del servizio, nel rispetto di quanto indicato nella delibera 168/2004 e successive integrazioni e modifiche (Testo Integrato delle disposizioni dell' Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del Gas), al fine di rendere la fornitura del gas sempre più conveniente, facile, comoda e sicura. Tali livelli vengono classificati:

- Specifici* quando riferito alla singola prestazione da garantire al cliente ; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici
- Generali* quando si riferiscono al complesso delle prestazioni.

Il gas distribuito da Pollino Gestione Impianti viene prelevato dai metanodotti della Snam e pertanto ne possiede le medesime caratteristiche fisico-chimiche.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Potere calorifico (P.C.S.) | 9.200 Kcal/smc pari a 38,52 MJ/smc |
| <input type="checkbox"/> Tolleranza variazioni del potere calorifico | più o meno 5 % |
| <input type="checkbox"/> Pressione del gas in rete | 0,020 bar pari a 2.000 Pascal |
| <input type="checkbox"/> Odorizzazione del gas | immissione di odorizzante nel gas distribuito in rete in quantità corrispondente alle normative vigenti |

Articolo III. 3. Qualità del servizio

3.1. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con i clienti

I tempi delle prestazioni, denominati "standard", sono calcolati in giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì). Sono escluse dai calcoli le feste, incluse quelle dei patroni. Il calcolo dei tempi inizia dal giorno successivo al ricevimento della richiesta o del reclamo da parte del protocollo aziendale.

3.1.1. Livelli specifici di qualità

Art. 36 - TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI

LAVORI SEMPLICI	
Utenti con gruppo di misura fino alla classe G 25	Utenti con gruppo di misura dalla classe G 40
15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi

LAVORI COMPLESSI	
Utenti con gruppo di misura fino alla classe G 25	Utenti con gruppo di misura dalla classe G 40
40 giorni lavorativi	40 giorni lavorativi

L'offerta economica inviata è valida per 3 mesi. La classe a cui appartiene il contatore è indicata sul preventivo. Nel caso il punto di riconsegna richiesto sia ubicato in un luogo dove non esistono condotte, l'azienda potrà rispondere negativamente alla richiesta motivando l'impossibilità di eseguire i lavori. Il mancato rispetto di questo standard origina il rimborso automatico al cliente.

Art. 37 - TEMPO MASSIMO PER L'ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI

Utenti con gruppo di misura fino alla classe G 25	Utenti con gruppo di misura dalla classe G 40
10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi

I tempi decorrono dalla data di accettazione del preventivo stesso escludendo i tempi necessari all'ottenimento di eventuali permessi sia a carico del cliente che dell'azienda. Nel caso in cui il cliente richieda un appuntamento personalizzato i tempi indicati decorrono dalla data fissata per l'effettuazione del sopralluogo. Il mancato rispetto di questo standard origina il rimborso automatico al cliente.

Art. 39 TEMPO PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Utenti con gruppo di misura fino alla classe G 25	Utenti con gruppo di misura dalla classe G 40
10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi

I tempi decorrono dalla data di richiesta da parte della Società di vendita. Tale tempo non è valido in caso di riattivazione dopo sospensione per morosità o in caso di vulture o subentri immediati e nel caso di clienti finali con consumo annuo maggiore o uguale a 50.000 mc standard. Il mancato rispetto di questo standard origina il rimborso automatico al cliente.

Art. 40 TEMPO PER LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DEL CLIENTE

Utenti con gruppo di misura fino alla classe G 25	Utenti con gruppo di misura dalla classe G 40
5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi

I tempi sono intesi dalla data di richiesta del cliente (Società di vendita) e non sono validi nelle pratiche di volture o subentri immediati.

Art. 41 TEMPO PER LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITA'

2 giorni feriali dalla comunicazione da parte della Società di vendita

Art. 46 FASCIA DI PUNTUALITA' PER GLI APPUNTAMENTI CON IL CLIENTE

Max 3 ore

Nel momento in cui viene concordato l'appuntamento con il cliente, l'esercente è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora della fine in cui dovrà avvenire l'appuntamento nel rispetto della fascia massima di puntualità.

Art. 47 APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI

Sono quelli fissati su richiesta del cliente.

Può essere richiesto per:

- Preventivazione per l'esecuzione di lavori
- Esecuzione di lavori semplici
- Attivazione/disattivazione della fornitura
- Riattivazione in seguito a sospensione per morosità

Fascia massima di puntualità **Max 2 ore**

Nel momento in cui viene concordato l'appuntamento con il cliente, l'esercente è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora della fine in cui dovrà avvenire l'appuntamento nel rispetto della fascia massima di puntualità. Il mancato rispetto di questo standard origina il rimborso automatico al cliente e sostituisce l'importo dovuto per il mancato rispetto degli standard per le prestazioni sopra citate.

Art. 53 RIMBORSO AUTOMATICO

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, viene corrisposto dalla Pollino Gestione Impianti al cliente l'indennizzo automatico.

Il mancato rispetto può avvenire in seguito a :

Cause di forza maggiore

- Mancato ottenimento di atti da terzi
- Eventi climatici particolari o eventi naturali eccezionali

Scioperi

Cause imputabili al cliente

Mancata presenza ad un appuntamento concordato

Richiesta di posticipo lavori

Cause imputabili all' esercente

Tutte le cause non indicate ai punti precedenti.

Qualora le cause siano imputabili all' esercente verrà effettuato il rimborso automatico

INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA'

Descrizione Standard	Contatore fino alla G 6	Contatore da G 10 a G 25	Contatore oltre G 40 compreso
Tempo massimo di preventivazione per l' esecuzione di lavori semplici	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Tempo massimo di preventivazione per l' esecuzione di lavori complessi	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Tempo massimo attivazione fornitura	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Tempo massimo di disattivazione fornitura su richiesta Cliente	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Tempo massimo riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00

Art. 55 MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEL RIMBORSO

Il rimborso avviene in modo automatico, dalla Pollino Gestione Impianti all' azienda di Vendita, entro sessanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo per l' esecuzione della prestazione richiesta, ovvero dalla data dell' appuntamento personalizzato. Se la prestazione viene richiesta da un cliente finale (escluso azienda di vendita) l' indennizzo verrà corrisposto entro 90 giorni.

Se l' indennizzo non viene corrisposto nei termini di cui al punto precedente, sarà dovuto in misura doppia se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa o in misura quintupla degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa.

La corresponsione dell' indennizzo dalla Pollino Gestione Impianti all' Azienda di Vendita dovrà avvenire comunque entro sette dalla scadenza del tempo massimo per l' esecuzione della prestazione richiesta oppure entro nove mesi al cliente finale (escluso azienda di vendita) dalla scadenza del tempo massimo per l' esecuzione della prestazione richiesta.

TABELLA RIASSUNTIVA STANDARD SPECIFICI DI QUALITA'

Descrizione Standard	Contatore fino alla classe G 25	Contatore oltre G 40 compreso
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	15 giorni	
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici	10 giorni	15 giorni
Tempo massimo attivazione fornitura	10 giorni	15 giorni
Tempo massimo disattivazione fornitura	5 giorni	7 giorni
Tempo massimo riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	

3.1.2. Livelli generali di qualità**Art. 38 TEMPO PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI**

60 giorni dalla data di accettazione del preventivo ; qualora si tratti di lavori di costruzione di rete, si farà riferimento ai tempi di realizzazione previsti nel Capitolato d'appalto.

Art. 43 TEMPO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE SU RICHIESTA DEL CLIENTE

10 giorni

Nel caso in cui sia necessario l'invio del misuratore presso laboratori qualificati, Pollino Gestione Impianti s.r.l. provvede ad inviare, entro tale termine, una comunicazione recante il nominativo ed il recapito della persona responsabile di tale verifica per conto dell'azienda ed i tempi previsti per la sua effettuazione.

Art. 44 TEMPO PER LA VERIFICA DELLA PRESSIONE DI FORNITURA SU RICHIESTA DEL CLIENTE

10 giorni

TABELLA RIASSUNTIVA STANDARD GENERALI DI QUALITA'

Descrizione Standard	
Tempo massimo di esecuzione lavori complessi	60 giorni
Tempo di verifica gruppo di misura	10 giorni
Tempo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni

PERCENTUALE MINIMA DI RISPETTO STANDARD GENERALI DI QUALITA'

Descrizione standard	a) Percentuale
Tempo massimo di esecuzione lavori complessi	85 %
Tempo di verifica gruppo di misura	90 %
Tempo di verifica della pressione di fornitura	90 %

3.2. Accessibilità del servizio

(b)3.2.1 Apertura al pubblico degli sportelli aziendali

Pollino Gestione Impianti mette a disposizione dei propri clienti i seguenti sportelli:

Castrovillari da Lunedì a Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30

Laino Borgo Martedì dalle ore 11.00 alle ore 13.00

(c)3.2.2 Svolgimento di pratiche per telefono

E' possibile rivolgersi telefonicamente o inviare richieste scritte via fax o via e-mail agli sportelli ed ai numeri sopra indicati dal Lunedì al Venerdì dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 17.30 ed il venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00.

(d)3.2.3 Adeguamento del servizio alle condizioni fisiche del cliente

Tutti i clienti con difficoltà fisiche vengono agevolati nello svolgimento delle pratiche mediante procedure particolarmente favorevoli. Le pratiche per l'avvio, la gestione e la cessazione della fornitura possono infatti svolgersi presso il domicilio dei clienti anziani o portatori di handicap fisici con gravi difficoltà di spostamento dietro semplice richiesta telefonica.

(e)3.2.4 Rispetto degli appuntamenti concordati con i clienti

Pollino Gestione Impianti propone appuntamenti per l'effettuazione di preventivi, esecuzione lavori, attivazioni, riattivazioni, disattivazioni, verifiche gruppi di misura e verifiche pressione di fornitura, in tempi compatibili con i valori garantiti dalla presente Carta dei Servizi per l'effettuazione di ciascuna prestazione, o entro termini più elevati se richiesti dal Cliente.

La fascia oraria massima di disponibilità richiesta al Cliente per gli appuntamenti è di 3 ore di ciascun giorno da lunedì a venerdì.

(f) 3.2.5 Risposte alle richieste scritte di informazione dei clienti

I Clienti possono rivolgere richieste scritte o via e-mail di informazioni e di chiarimenti all'Ufficio Rapporti con gli Utenti istituito presso ogni sportello aziendale competente per Comuni il cui elenco è riportato al precedente punto 3.2.1.

Le risposte alle richieste di informazione dei Clienti sono immediate qualora possibile e/o non comportano ricerche complesse o sopralluoghi e se possono essere fornite verbalmente.

Il tempo necessario a fornire le risposte a richieste di informazioni particolarmente complesse e comunque le risposte alle richieste scritte non può superare i 20 giorni lavorativi. Tale periodo decorre dalla data della comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell'esercente.

(g)3.2.6 Risposte ai reclami dei clienti

I Clienti possono rivolgere reclami verbali o scritti all'Ufficio Rapporti con gli Utenti istituito presso ogni sportello aziendale competente per Comuni il cui elenco è riportato al precedente punto 3.2.1.

Il tempo massimo per la risposta ai reclami scritti è pari a 20 giorni lavorativi.

Tale tempo decorre dalla data della comunicazione presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell' esercente.

Se l'esame del reclamo si presenta particolarmente complesso e non consente il rispetto della scadenza massima per la risposta, il Cliente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

I tempi indicati decorrono dalla data di ricevimento della richiesta, come indicato al precedente punto 3.2.5.

(h) 3.2.7 Tempi e modalità della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente

I contatori del gas collocati da Pollino Gestione Impianti s.r.l. sono garantiti all'origine con una tolleranza di misurazione pari o inferiore a quella stabilita dalla normativa vigente in materia. Se, nonostante ciò, si verificassero anomalie di funzionamento, Pollino Gestione Impianti provvede alla sostituzione dei contatori.

A tal fine, il Cliente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore.

L'Utente viene informato che qualora, in seguito alla verifica, la misura rientri nei limiti di tolleranza stabiliti dalle norme vigenti, le spese dell' intervento sono a carico del Cliente.

Pollino Gestione Impianti effettua il controllo con propri tecnici entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta dando comunicazione scritta dell'esito della verifica al Cliente entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura (*), al netto dei tempi richiesti per l'invio del gruppo di misura medesimo presso laboratori qualificati.

Qualora si renda necessario, ai fini dell'effettuazione della verifica del gruppo di misura, l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, Pollino Gestione Impianti provvede a tutte le operazioni necessarie ed invia al Cliente una comunicazione, entro 10 (dieci) giorni dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del contatore, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto di Pollino Gestione Impianti, nonché i tempi previsti per l'effettuazione della verifica stessa.

Se dalla verifica il contatore non risultasse a norma, Pollino Gestione Impianti :

- si accollerà i costi di tale operazione;
- provvederà a sostituire il gruppo di misura, entro 24 ore lavorative per gruppi di misura fino alla classe G6 compresa, e al più presto possibile per gruppi di misura dalla classe G10.

(*) "conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura" è l'accettazione da parte del Cliente degli oneri previsti dall' esercente per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente.

(i) 3.2.8 Tempi e modalità della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente

Il Cliente può chiedere la verifica della pressione del gas nella rete di distribuzione.

Pollino Gestione Impianti provvede alla verifica entro 7 giorni lavorativi e ne comunica per iscritto l'esito all'interessato entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura .

Il Cliente viene informato che qualora, in seguito alla verifica, il valore della pressione di fornitura risulti conforme alla normativa tecnica vigente, le spese dell' intervento sono a carico del Cliente stesso.

Nei casi in cui, ai fini della verifica della pressione di fornitura, sia necessaria l'installazione di apparecchi di registrazione, Pollino Gestione Impianti invia al Cliente una comunicazione, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto di Pollino Gestione Impianti, nonché i tempi previsti per l'effettuazione della verifica stessa.

3.3. Sospensioni programmate

La recente costruzione delle reti, le tecnologie ed i sistemi costruttivi e gestionali impiegati da Pollino Gestione Impianti, rendono estremamente limitate e brevi le sospensioni del servizio per gli interventi di manutenzione programmata. Quando ciò si verifica vengono osservati i seguenti tempi di preavviso e di intervento.

(j) 3.3.1 Tempi e modalità di preavviso delle sospensioni programmate del servizio

La sospensione programmata del servizio viene comunicata ai clienti con manifesti affissi e distribuiti alle portinerie nella zona interessata dalla sospensione. Il tempo minimo di preavviso non può essere inferiore a 1 giorno.

(k) 3.3.2 Durata delle sospensioni programmate del servizio

Il ripristino della fornitura è preceduto, per motivi di sicurezza, dalla verifica di chiusura di tutti i contatori interessati. Pollino Gestione Impianti assiste tutti i clienti che lo richiedono nel rimettere in funzione gli impianti termici in fase di ripristino della fornitura.

3.4. Sicurezza del servizio

(l) 3.4.1 Reperibilità e pronto intervento

Il servizio di pronto intervento è attivo 24 ore al giorno per tutti i giorni dell'anno, senza sospensioni per festività o ferie e risponde ai seguenti n. telefonici : **800 242 811**.

La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per il pronto intervento viene computato se la richiesta avviene in seguito a :

- Dispersioni di gas dagli impianti da rete di distribuzione, da impianti di derivazioni di utenza, da gruppi di misura.
- Interruzioni della fornitura di gas.
- Irregolarità nella fornitura del gas.
- Danneggiamenti della rete di distribuzione, degli impianti di derivazioni di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni .
- Dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è né gestita né di proprietà della Pollino Gestione Impianti

Il servizio di pronto intervento è attivo 24 ore su 24 nei giorni feriali e festivi

I cittadini possono segnalare al servizio di pronto intervento eventuali situazioni di pericolo comunque di cattivo funzionamento della rete di distribuzione del gas. L'intervento dei tecnici della Pollino Gestione Impianti s.r.l. si svolge entro un tempo massimo di **60 minuti** dalla chiamata in condizioni normali di traffico e visibilità. Le chiamate di pronto intervento vengono registrate e catalogate per integrare i programmi di manutenzione degli impianti.

(m) 3.4.2 Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe

Le reti di distribuzione gas gestite da Pollino Gestione Impianti s.r.l. rispondono alle migliori tecniche di realizzazione e gestione.

La ricerca di eventuali fughe di gas dalla rete di distribuzione viene effettuata ogni anno su una percentuale minima pari al 30 % delle reti ad alta e media pressione e pari al 20 % delle reti a bassa pressione.

Il rispetto di queste percentuali non prescinde dal garantire l'ispezione completa e totale della rete di media pressione entro un ciclo di 4 anni.

In questo modo tutte le reti di Pollino Gestione Impianti. sono sottoposte a un continuo, frequente e completo controllo per raggiungere i più alti livelli di sicurezza e di efficienza.

Articolo IV.4. Informazioni al cliente

I Clienti possono rivolgere richieste verbali o scritte di informazioni e di chiarimenti presso ogni sportello aziendale competente per Comuni il cui elenco è riportato al precedente punto 3.2.1.

Entro il 30 giugno di ogni anno, Pollino Gestione Impianti s.r.l., tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, fornisce ai Clienti informazioni per quanto concerne:

- i livelli specifici e generali di qualità;
- gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità.

Entro il 30 giugno di ogni anno l'esercente fornisce agli Utenti informazioni riguardo:

- livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità il grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all'anno precedente;
- orari di apertura degli sportelli e i tempi medi di attesa agli sportelli.

I Clienti hanno inoltre diritto di accesso alla documentazione di archivio che li riguarda.

La presente " Carta del Servizio Gas " è in visione, a richiesta degli interessati, presso tutti gli uffici locali di Pollino Gestione Impianti s.r.l. ed è distribuita gratuitamente in copia a chi ne farà richiesta.

Articolo V. 5. Tutela dei Clienti

Il mancato rispetto degli standard e dei principi della presente Carta dei Servizi può essere segnalato dai Clienti agli Uffici Rapporti con i Clienti di Castrovillari

Le segnalazioni possono avvenire in forma verbale allo sportello o mediante telefono, oppure in forma scritta inviando la corrispondenza presso gli indirizzi degli sportelli. I Clienti hanno inoltre diritto di accesso alla documentazione di archivio che li riguarda.

L'azienda si impegna a dare risposta alle segnalazioni scritte dei Clienti entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento delle stesse.

Articolo VI.6. Valutazione del grado di soddisfazione dei Clienti

Pollino Gestione Impianti s.r.l. utilizza le valutazioni e le aspettative dei Clienti per migliorare gli standard di qualità del servizio gas. A tal fine raccoglie e cataloga i reclami, i suggerimenti e le richieste di informazioni presentate dai Clienti telefonicamente, per iscritto o personalmente.

Articolo VII. 7. Servizi di consulenza ai Clienti

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

- Sicurezza degli impianti di utilizzazione del gas
- Sicurezza nell'uso
- Risparmio ed uso razionale dell'energia
- Leggi, regolamenti e norme sulla distribuzione e l'utilizzo del gas

I Clienti possono accedere al servizio rivolgendosi personalmente o telefonicamente agli sportelli aziendali di Castrovillari elencati al punto 3.2.1.

Pollino Gestione Impianti realizza e mette a disposizione dei clienti opuscoli informativi sui temi della sicurezza e del risparmio energetico.

Articolo VIII.8. Servizi post-contatore

Pollino Gestione Impianti s.r.l., prima dell'avvio della fornitura di gas, procede all'accertamento della sicurezza degli impianti di utenza gas per come previsto nella Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas n. 40/04 e successive integrazioni e modifiche .

Pollino Gestione Impianti promuove la sicurezza degli impianti dei propri Clienti mediante l'organizzazione di campagne di controllo e verifica della conformità degli impianti esistenti alle prescrizioni di legge in materia.

Pollino Gestione Impianti favorisce l'uso sicuro del gas nelle abitazioni mettendo a disposizione dei Clienti apposite pubblicazioni informative.

8.1. Assicurazione Gratuita

Chiunque usi, anche occasionalmente, gas metano o altro tipo di gas fornito tramite reti di distribuzione urbana o reti di trasporto, beneficia in via automatica di una copertura assicurativa contro gli incidenti da gas, ai sensi della delibera n. 152/03 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

La copertura assicurativa è valida su tutto il territorio nazionale; da essa sono esclusi:

- a) i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi industriali;
- b) i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 300.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi ospedalieri;
- c) 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 direttamente il CIG al numero verde **800 92 92 86** o con le modalità indicate nel suo sito internet www.cig.it, alla pagina "Assicurazione utenti finali".

In ottemperanza alle disposizioni di cui agli articoli 2 e 3 della deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas 152/03 del 12 dicembre 2003, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 6 del 9 gennaio 2004, il CIG ha stipulato con l'Aurora Assicurazioni S.p.A., a garanzia per tutti gli utenti finali civili del gas, un contratto di assicurazione per gli infortuni, anche subiti dai familiari conviventi e dai dipendenti, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas loro fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna.

GARANZIE PRESTATE

1. SEZIONE RESPONSABILITA' CIVILE

La Società si obbliga a tenere indenne l'Assicurato di quanto questi sia tenuto a pagare, quale civilmente responsabile ai sensi di legge, a titolo di risarcimento di danni cagionati a Terzi, per morte, per lesioni personali, e per danneggiamenti a cose, in relazione alla proprietà, possesso ed uso:

- del tratto di tubazione del gas posto a valle del punto di consegna da parte Azienda Distributrice del Gas;
- degli apparecchi di utilizzazione del gas stesso e dei relativi collegamenti incluse le strutture accessorie, nello stato e condizioni in cui si trovano e vengono utilizzati e indipendentemente dalla loro ubicazione, tipo di realizzazione e vetustà.

La garanzia deve intendersi regolarmente prestata anche nei casi di negligenza, responsabilità e/o colpa grave degli UTENTI o degli utilizzatori degli impianti. L'assicurazione vale anche per la Responsabilità Civile che possa derivare all'Assicurato da fatto doloso di persone delle quali debba rispondere.

L'Assicurazione comprende i danni cagionati a Terzi:

- da incendio, esplosione e/o scoppio delle tubazioni a valle del punto contrattuale di consegna e degli apparecchi di utilizzazione, nonché da difettosa combustione e/o esalazione gassose, incluso ossido di carbonio;
- da suicidio o tentato suicidio dell'Utente, con esclusione dei soli danni ai beni del suicida o tentato suicida nonché delle persone che non sono considerate Terze ai fini della presente garanzia.

PRESTAZIONE: · *massimale di € 6.197.483,00 per ogni Utente e per ogni sinistro sia per danni a persone che a cose anche se appartenenti a più persone*

2. SEZIONE INCENDIO

La Società si obbliga a indennizzare esclusivamente contro i danni dell'incendio, scoppio ed esplosioni che siano conseguenza diretta di dispersioni e/o fughe di gas (da qualsiasi evento occasionate) determinatesi nelle condutture a valle del punto contrattuale di consegna da parte dell'Azienda Distributrice di Gas e negli impianti ed apparecchi posti nei locali di ciascun utente incluse le strutture accessorie, nello stato e condizioni in cui si trovano e vengono utilizzati e indipendentemente dalla loro ubicazione, tipo di realizzazione e vetustà.

PRESTAZIONE per evento:

- € 103.292,00 per immobili o porzione degli stessi, di proprietà dell'Utente o in locazione;
- € 41.317,00 per cose mobili di proprietà dell'Utente che si trovino nell'ambito dei locali in cui si è verificato il

sinistro.

- Franchigia € 51,65.
- Forma di assicurazione: *Primo rischio assoluto (non opera art. 1907 C.C.)*
- N.B. Sono compresi i danni causati da esplosione a seguito di suicidio o tentato suicidio degli utenti assicurati.

3. SEZIONE INFORTUNI

L'Assicurazione vale per gli infortuni subiti dagli Utenti, loro familiari conviventi e/o dipendenti, a prescindere dall'età degli stessi, che siano conseguenza diretta o immediata di fughe di gas (da qualsiasi evento occasionata) determinatesi nelle condutture a valle del punto contrattuale di consegna dell'Azienda Distributrice di Gas e negli impianti ed apparecchi incluse le strutture accessorie poste nei locali occupati da ciascun Utente assicurato, nello stato e condizioni in cui si trovano e vengono utilizzati e indipendentemente dalla loro ubicazione, tipo di realizzazione e vetustà, comunque allacciate alla rete di distribuzione gas, compresi i casi di negligenza o colpa grave. Sono inoltre compresi i casi d'intossicazione ed asfissia comunque provocati da gas, ossido di carbonio etc. Sono esclusi dalla garanzia gli infortuni degli Utenti che con l'uso del gas compiono un atto di suicidio o tentato suicidio, accertato dalle competenti Autorità, fermo restando la risarcibilità degli infortuni conseguenti a suddetto atto subiti dai familiari conviventi.

- PRESTAZIONE** per ciascuna testa
- €. 129.114,00 per il caso di Morte
 - €. 129.114,00 per il caso di Invalidità Permanente Totale

Articolo IX.9. Validità della Carta del Servizio Gas

La presente Carta del Servizio Gas viene adottata da Pollino Gestione Impianti a partire dall'anno 2006 e sarà sottoposta a successivi aggiornamenti in occasione di variazione degli standard di fornitura.

Gli aggiornamenti della Carta del Servizio Gas verranno messi a disposizione dei Clienti che, a tal fine, saranno adeguatamente informati.

Gli standard di fornitura indicati nella Carta del Servizio Gas sono validi in condizioni normali di esercizio in impianti a regime; si intendono escluse le reti in costruzione, in avviamento, le estensioni di rete, i cantieri e le ristrutturazioni edili.

Dal momento dell'allacciamento, il rispetto degli standard di qualità del servizio gas viene comunque garantito da Pollino Gestione Impianti a tutti i Clienti allacciati alle nuove reti di distribuzione.

Il vincolo del rispetto degli standard di fornitura non potrà essere richiamato in caso di eventi naturali eccezionali, di scioperi del personale aziendale o di ditte incaricate dall'azienda, di atti e provvedimenti dell'Autorità pubblica o di interruzioni e limitazioni del servizio causate da terzi e più in generale in presenza di eventi ostativi non riconducibili a cause imputabili all'Azienda.

Articolo X. 10. Tariffe

La Pollino Gestione Impianti s.r.l., per i servizi non contemplati nella tariffa di distribuzione, applicherà i prezzi riportati nell'elenco prezzi allegato alla presente Carta dei Servizi.

Articolo XI.11. Glossario

Il significato di alcuni termini utilizzati nella redazione della " Carta del Servizio Gas " potrebbe essere sconosciuto a qualche Utente. Riteniamo quindi utile richiamarli qui di seguito e darne una sintetica spiegazione.

- lavori semplici i. per gli Utenti allacciati alla rete di bassa pressione sono i lavori di realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'allacciamento in bassa pressione, che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione e che sia di proprietà dell' esercente o gestito da esso, eseguiti con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- ii. per gli Utenti allacciati alla rete di media pressione ed alimentati in bassa pressione e per i quali è prevista l'installazione di un gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, sono i lavori di realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'allacciamento, che sia di proprietà dell' esercente o gestito da esso, eseguiti con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.
- lavori complessi sono i lavori di realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'allacciamento e/o di condotte di proprietà dell' esercente o gestiti da esso, in tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici.
- alta pressione (AP) la pressione relativa del gas superiore a 5 bar (1a, 2a e 3a specie, definite dal decreto ministeriale 24 novembre 1984, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Supplemento ordinario n. 12 del 15 gennaio 1985 [di seguito: decreto ministeriale 24 novembre 1984]);

bassa pressione (BP)	pressione del gas non superiore a 0,04 bar nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato.
media pressione (MP)	pressione del gas compresa tra 0,04 bar e 5 bar nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato.
condotta	insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra loro per la distribuzione del gas.
gruppo di riduzione	complesso (assiemato) costituito da regolatori di pressione, da apparecchi ausiliari, da tubazioni, da raccordi e pezzi speciali, aventi la funzione di ridurre la pressione del gas canalizzato da un valore di entrata variabile ad un valore di uscita predeterminato fisso o variabile.
gruppo di misura	parte dell'impianto di alimentazione dell'Utente che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno dell'Utente; il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati.
allacciamento	complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori costituenti le installazioni necessarie a fornire il gas all'Utente; Esso ha inizio dall'organo di presa (compreso) e si estende fino al gruppo di misura (escluso); in assenza del gruppo di misura, l'allacciamento finisce all'organo di intercettazione terminale (incluso) dell'allacciamento stesso; esso comprende l'eventuale gruppo di riduzione.
allacciamento interrato	parte dell'impianto di allacciamento, prevalentemente interrato, compresa tra l'organo di presa e l'uscita dal terreno in corrispondenza del fabbricato da servire.
organo di presa	parte dell'allacciamento con cui si realizza il collegamento dell'allacciamento interrato alla condotta stradale ed il prelievo del gas.
punto di consegna	punto di confine tra l'impianto di proprietà dell'esercente o gestito dall'esercente e l'impianto di proprietà dell'Utente.
Bar	unità di misura della pressione corrispondente alla pressione esercitata da una colonna di mercurio alta 750,07 mm
Pascal	unità di misura della pressione corrispondente alla pressione esercitata su una superficie di un mq. dalla forza di 1 N esercitata perpendicolarmente alla superficie . 1 bar = 10 ⁵ Pa
colonna montante	parte fuori terra della tubazione di allacciamento che collega la rete di distribuzione del gas con il contatore dell'Utente
potere calorifico	quantità di calore prodotta dalla combustione completa di un metro cubo di metano
P.C.S.	sigla del Potere Calorifico Superiore. Quantità di calore prodotta da un metro cubo di metano compreso quello assorbito dall'acqua che si forma durante la combustione e che viene allontanato assieme ai fumi di combustione
Kcal/Stmc	Unità di misura del Potere Calorifico. E' espresso in migliaia di calorie per ogni metro cubo di metano misurato a 15°C di temperatura e alla pressione atmosferica di 1,01325 bar. Per caloria si intende la quantità di calore necessaria ad innalzare di un grado centigrado (da 14,5°C a 15,5°C) la temperatura di un grammo di acqua distillata alla pressione di una atmosfera.
MJ/Stmc	Unità di misura dell'Energia sviluppata dalla combustione di un metro cubo di metano misurato a 15°C di temperatura e alla pressione atmosferica di 1,01325 bar.
Appuntamento personalizzato	è l'appuntamento fissato, su richiesta dell'Utente, in data successiva a quella proposta dall'esercente.

Numeri di Emergenza

Vigili del Fuoco	115
Carabinieri	112
Polizia	113
Emergenza sanitaria	118
Pronto Intervento Gas	800 242811

Note

Pollino Gestione Impianti s.r.l.
Via Muletta I Traversa Zona P.I.P. 87012 – Castrovillari (CS)
Tel.: 0981-200308 Fax.:0981-489562
[www. pollinogestioneimpianti.it](http://www.pollinogestioneimpianti.it)

Carta Del Servizio Distribuzione Gas
Rev.:04 del 10/10/2014