

# LA CARTA DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS

## INDICE

INDICE.....	2
1. PREMESSA .....	5
1.1 L'Azienda. ....	5
1.2 Il Servizio Gas. ....	5
2. PRINCIPI FONDAMENTALI .....	6
Il Servizio Gas è gestito nel rispetto dei "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". ....	6
2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento. ....	6
2.2 Continuità.....	6
2.3 Partecipazione.....	6
2.4 Cortesia. ....	6
2.5 Efficacia ed efficienza.....	6
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi. ....	6
2.7 Condizioni principali di fornitura. ....	6
3. INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO .....	7
3.1 Livelli specifici di qualità commerciale del servizio .....	8
3.1.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici (nuovi allacciamenti monofornitura o plurifornitura con contatori in batteria con posa tubazione non superiore a 10 metri, spostamenti contatore, cambio contatori)....	8
3.1.2 Tempo di esecuzione di lavori semplici (nuovi allacciamenti monofornitura o plurifornitura con contatori in batteria con posa tubazione non superiore a 10 metri, spostamenti contatore, cambio contatori).....	8
3.1.3 Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura. ....	8
3.1.4 Tempo per la disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente.....	8
3.1.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.....	9
3.1.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il Cliente.....	9
3.1.7 Appuntamenti personalizzati.....	9

3.2 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO .....	10
3.2.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi (allacciamento con estensione o potenziamento rete). ....	10
3.2.2 Tempo di esecuzione di lavori complessi (allacciamento con estensione o potenziamento rete). ....	10
3.2.3 Tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione. ....	10
3.2.4 Tempo per l'effettuazione della verifica del contatore su richiesta del Cliente. ....	11
3.2.5 Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del Cliente. ....	11
3.2.6 Tempo di risposta motivata di SO.MET s.r.l. a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte. ....	11
3.2.7 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento. ....	12
3.2.8 Grado di rispetto degli appuntamenti con il Cliente. ....	12
3.2.9 Numero annuo di letture e autoletture per Cliente. ....	12
4. COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ .....	13
5. CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ .....	14
6. INDENNIZZI AUTOMATICI .....	14
6.1 Casi di indennizzo automatico. ....	14
6.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico. ....	14
6.3 Modalità di corresponsione al Cliente dell'indennizzo automatico. ....	14
7. TUTELA – La gestione dei reclami .....	16
8. ALTRI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	16
8.1 Accessibilità del servizio. ....	16
8.1.1 Orario di apertura degli sportelli. ....	16
8.1.2 Svolgimento pratiche per via telefonica. ....	16
8.1.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento. ....	16
8.2 Sicurezza del servizio. ....	17

8.2.1 Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe. ....	17
8.3 Sospensioni programmate.....	17
8.3.1 Tempi di preavviso.....	17
8.3.2 Durata della sospensione.....	17
8.4 Informazione al Cliente.....	17
8.5 Servizi post-contatori (polizza assicurativa). ....	17
9 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO GAS.....	18
3.1 Livelli specifici di qualità.....	18
3.2 Indennizzi automatici.....	19

## 1. PREMESSA

### 1.1 L'Azienda.

La **SO.MET s.r.l.**, società di distribuzione gas metano si occupa di progettazione e costruzione di reti di distribuzione locale di gas dal 1980.

Gestisce 55 comuni con personale qualificato, garantendo serietà del servizio ed estrema attenzione alla sicurezza.

### 1.2 Il Servizio Gas.

La **SO.MET s.r.l.**, nata nel 1980 con la metanizzazione di alcuni Comuni della Provincia di Asti, attualmente, dopo averne progettato e costruito direttamente la rete di metanizzazione, gestisce il gasdotto per **55 comuni** delle province di Asti, Torino, Cuneo ed Alessandria servendo circa **30.000 utenze** con una **rete di distribuzione di 1.080 km.**

**SO.MET s.r.l.** svolge direttamente, con personale qualificato, l'importante attività di controllo periodico e sistematico del livello di efficienza e sicurezza degli impianti con il rilevamento e la localizzazione delle dispersioni grazie all'uso di avanzate strumentazioni ed al notevole know-how. SO.MET s.r.l. garantisce la sicurezza nella distribuzione del gas metano, la manutenzione delle reti, la rispondenza alle normative vigenti degli impianti, la professionalità integrata con la formazione e l'aggiornamento del personale addetto alla sicurezza e manutenzione.

Nel corso degli anni l'attività della SO.MET s.r.l. ha avuto un **costante sviluppo** sia sul piano della progettazione e realizzazione degli impianti di distribuzione del gas sia nel numero di nuovi clienti. L'azienda ha sempre fornito **consulenza gratuita e supporto** ai clienti al fine di una corretta utilizzazione del gas metano.

La rete primaria aziendale è alimentata ad alta pressione dalla rete dei metanodotti SNAM attraverso nove punti di consegna nel Province di Asti, Torino, Cuneo ed Alessandria.

Ad ognuno dei punti di consegna corrisponde una cabina cosiddetta "di primo salto" che riduce la pressione del gas dal valore di consegna dalla SNAM ad un valore massimo di 5 bar e che alimenta la rete di trasporto a media pressione.

La rete è costituita da dorsali a media pressione sulle quali sono posizionate diverse cabine di riduzione di pressione dalle quali si diramano tubazioni a bassa pressione a servizio della Clientela; alcuni Clienti sono allacciati direttamente sulla rete a media pressione.

SO.MET s.r.l. dispone di un sistema di telecontrollo, telemisura e telecomando che, mediante un'unità centrale collegata a periferiche distribuite sul territorio, verifica 24 ore su 24 i parametri relativi agli impianti del gas.

Il servizio di reperibilità di SO.MET s.r.l. consente di far fronte, 24 ore su 24, 7 giorni su 7 ad eventuali inconvenienti lungo la rete gestita.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Servizio Gas è gestito nel rispetto dei "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

### **2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento.**

SO.MET s.r.l., nella fornitura del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

### **2.2 Continuità.**

Costituisce impegno prioritario di SO.MET s.r.l. garantire un servizio continuo e regolare nonché adottare i provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

In caso di sciopero, in ottemperanza alle disposizioni vigenti, sono assicurati i servizi essenziali, di controllo e pronto intervento per la sicurezza degli impianti e dei Clienti, fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione ed informazione previsto dalla Legge in materia.

### **2.3 Partecipazione.**

Il Cliente ha titolo di richiedere ad SO.MET s.r.l. le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

### **2.4 Cortesia.**

SO.MET s.r.l. si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare il personale è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

### **2.5 Efficacia ed efficienza.**

SO.MET s.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.**

SO.MET s.r.l. si impegna ad utilizzare un linguaggio facile ed accessibile per garantire chiarezza e comprensibilità nelle comunicazioni.

### **2.7 Condizioni principali di fornitura.**

Le condizioni del servizio sono quelle previste dal vigente regolamento di fornitura del gas che viene consegnato in copia a tutti i Clienti all'atto della stipula del contratto.

### 3. INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO

Costituiscono "standard" di qualità del servizio di erogazione del gas fornito al Cliente gli indicatori di livelli **specifici** e **generali**.

E' livello *specifico* di qualità il livello riferito alla singola prestazione da garantire al Cliente; è *generale* il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

Sono indicatori di **livelli specifici**:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici
- tempo di esecuzione di lavori semplici
- tempo di attivazione della fornitura
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
- fascia di puntualità per gli appuntamenti con il Cliente

Sono invece **livelli generali** di qualità:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi
- tempo di esecuzione di lavori complessi
- tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione
- tempo per l'effettuazione della verifica del contatore su richiesta del Cliente
- tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del Cliente
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte
- tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento
- grado di rispetto degli appuntamenti con il Cliente
- numero annuo di letture e autoletture per Cliente

### **3.1 Livelli specifici di qualità commerciale del servizio**

#### **3.1.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici (nuovi allacciamenti monofornitura o plurifornitura con contatori in batteria con posa tubazione non superiore a 10 metri, spostamenti contatore, cambio contatori).**

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del preventivo del Cliente e la data di comunicazione del preventivo al Cliente stesso, come riportato nell'allegata tabella "Livelli di Qualità".

Qualora il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici si riferisca al caso in cui il punto di consegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte, SO.MET s.r.l. si riserva di verificare con il Cliente eventuali forme di fornitura.

#### **3.1.2 Tempo di esecuzione di lavori semplici (nuovi allacciamenti monofornitura o plurifornitura con contatori in batteria con posa tubazione non superiore a 10 metri, spostamenti contatore, cambio contatori).**

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del Cliente (sottoscrizione del contratto e/o accertamento da parte di SO.MET s.r.l. dell'avvenuto pagamento del preventivo) e la completa esecuzione di tutti i lavori previsti dal preventivo, come riportato nell'allegata tabella "Livelli di qualità".

#### **3.1.3 Tempo per l'attivazione o la riattivazione della fornitura.**

E' il tempo massimo intercorrente fra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione da parte del Cliente di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto, e la data di attivazione della fornitura (apertura, riapertura del contatore o posa contatore con punto presa già disponibile e a norma), come riportato nell'allegata tabella "Livelli di qualità".

#### **3.1.4 Tempo per la disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente.**

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta scritta (anche a mezzo fax 0141 961355 o via e-mail a: utenti@sometsgas.com) di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa, come riportato nell'allegata tabella "Livelli di qualità". Per sue esigenze il Cliente può chiedere di protrarre il tempo per la disattivazione oltre quello massimo stabilito.

### **3.1.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.**

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di pagamento del Cliente presso SO.MET s.r.l. delle somme dovute, o della presentazione, da parte del Cliente, di idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento delle somme medesime, l'eventuale sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura e la data di riattivazione della fornitura stessa, come riportato nell'allegata tabella "Livelli di qualità".

La riattivazione della fornitura nel tempo massimo in essa indicato è condizionata anche dalla idoneità del punto presa.

### **3.1.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il Cliente.**

E' il periodo di tempo entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il Cliente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Per la definizione degli appuntamenti per sopralluogo occorre telefonare al n. 0141 962311 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00.

### **3.1.7 Appuntamenti personalizzati.**

SO.MET s.r.l. è tenuta a fissare, qualora il Cliente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle seguenti prestazioni: lavori semplici, attivazione della fornitura, disattivazione della fornitura e riattivazione per morosità.

Al momento di fissare un appuntamento personalizzato SO.MET s.r.l. comunica al Cliente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento da parte di SO.MET s.r.l., è dovuto solo l'indennizzo automatico per mancata puntualità come riportato nell'allegata tabella "Livelli di qualità".

## **3.2 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO**

### **3.2.1 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi (allacciamento con estensione o potenziamento rete).**

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del preventivo del Cliente e la data di spedizione del preventivo al Cliente stesso.

La percentuale minima di richieste di preventivi evase nel tempo stabilito è riportata nell'allegata tabella "Livelli di qualità".

Qualora entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi SO.MET s.r.l. non comunichi al Cliente il preventivo per lavori complessi, SO.MET s.r.l. stessa invia al Cliente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della predisposizione del preventivo, nonché i tempi previsti per la predisposizione del preventivo medesimo.

Qualora il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi si riferisca al caso in cui il punto di consegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte, SO.MET s.r.l. si riserva di verificare con il Cliente eventuali forme di fornitura.

### **3.2.2 Tempo di esecuzione di lavori complessi (allacciamento con estensione o potenziamento rete).**

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del Cliente (sottoscrizione del contratto e/o conoscenza da parte di SO.MET s.r.l. dell'avvenuto pagamento del preventivo) e la completa esecuzione di tutti i lavori previsti dal preventivo.

La percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi evase nel tempo stabilito è riportata nell'allegata tabella "Livelli di qualità".

Qualora entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi SO.MET s.r.l. non completi il lavoro richiesto, invia al Cliente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per la richiesta dei lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

### **3.2.3 Tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione.**

E' il tempo intercorrente tra la data della richiesta di rettifica e la data di comunicazione al Cliente dell'esito delle verifiche al riguardo effettuate da SO.MET s.r.l., oppure di invio al Cliente della fattura recante la rettifica di fatturazione. SO.MET s.r.l., su richiesta del Cliente, fornisce il calcolo dettagliato effettuato per la rettifica di fatturazione.

La percentuale minima di risposte a richieste di rettifica evase nel tempo stabilito è riportata nell'allegata tabella "Livelli di qualità".

Nel caso in cui, in seguito alle verifiche effettuate, SO.MET s.r.l. comunichi al Cliente l'avvenuta rettifica di fatturazione, anche in misura diversa da quella richiesta, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato entro 30 giorni di calendario dalla data di comunicazione al Cliente del documento recante l'esito delle verifiche.

### **3.2.4 Tempo per l'effettuazione della verifica del contatore su richiesta del Cliente.**

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del contatore con le modalità previste nel Regolamento SO.MET s.r.l. di fornitura del Gas e la data di comunicazione al Cliente dell'esito della verifica.

La percentuale minima di esiti di verifiche evasi nel tempo stabilito è riportata nell'allegata tabella "Livelli di qualità".

Nei casi in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica del contatore, sia necessario l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, SO.MET s.r.l. invia al Cliente una comunicazione, entro 10 giorni lavorativi dalla data del ricevimento della conferma della richiesta del contatore, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto di SO.MET s.r.l. ed i tempi previsti per la sua effettuazione.

### **3.2.5 Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del Cliente.**

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura e la data di comunicazione al Cliente dell'esito della verifica.

La percentuale minima di esiti di verifiche evasi nel tempo stabilito è riportata nell'allegata tabella "Livelli di qualità".

Nei casi in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica della pressione di fornitura, sia necessaria l'installazione di apparecchi di registrazione, SO.MET s.r.l. invia al Cliente una comunicazione, entro 10 giorni lavorativi dalla data del ricevimento della conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica nonché i tempi previsti per la sua effettuazione.

### **3.2.6 Tempo di risposta motivata di SO.MET s.r.l. a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte.**

E' il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata al Cliente, quale risultante dal protocollo o dalla ricevuta del fax o a mezzo di altro strumento telematico.

La percentuale minima di risposte comunicate nel tempo stabilito è riportata nell'allegata tabella "Livelli di qualità".

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata per fornire al Cliente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, il Cliente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni concernenti sia le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia l'esecuzione delle prestazioni medesime.

Se la complessità del reclamo o dell'informazione anche in relazione ad eventuali necessità di sopralluogo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente verrà informato sullo stato d'avanzamento della pratica, o del reclamo, entro 20 giorni.

### **3.2.7 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento.**

E' il tempo intercorrente tra la chiamata telefonica (al numero 0141 962323) per pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato per il pronto intervento. La percentuale minima di chiamate di pronto intervento con arrivo sul posto entro 60 minuti è riportata nell'allegata tabella "Livelli di qualità".

La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento si effettua solo per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni:

- a) dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di forniture, da contatori;
- b) interruzione della fornitura di gas;
- c) irregolarità della fornitura di gas;
- d) danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di forniture e dei contatori.

Il numero di pronto intervento, 24 ore su 24, 7 giorni su 7 è: 0141 962323.

### **3.2.8 Grado di rispetto degli appuntamenti con il Cliente.**

E' la percentuale degli appuntamenti per i quali SO.MET s.r.l. ha rispettato la fascia di puntualità concordata con il Cliente.

Il grado minimo di rispetto della fascia è riportato nell'allegata tabella "Livelli di qualità".

Il grado di rispetto degli appuntamenti con il Cliente si applica solo ai sopralluoghi effettuati per la preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici.

### **3.2.9 Numero annuo di letture e autoletture per Cliente.**

E', per ogni singolo Cliente, la somma del numero di letture effettuate in un anno, comprese le autoletture comunicate dal Cliente stesso.

La percentuale minima di rispetto è riportata nell'allegata tabella "Livelli di qualità".

In caso di inaccessibilità del contatore, il Cliente può comunicare i propri consumi secondo le seguenti modalità:

- mediante apposita cartolina di auto lettura lasciata dall'addetto di SO.MET s.r.l.;
- a mezzo telefono all'ufficio Clienti (0141 962311);
- mezzo fax (0141 961355);
- mediante lettera;
- mediante e-mail a: utenti@sometgas.com

#### **4. 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.

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 richiedono la presenza del Cliente e per i quali il Cliente non ha richiesto un appuntamento personalizzato.

Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità sia necessaria l'effettuazione di un sopralluogo che richiede la presenza del Cliente, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre:

- dalla data fissata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora l'appuntamento sia personalizzato;
- dalla nuova data concordata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora il sopralluogo medesimo non venga effettuato nella data concordata con il Cliente per una delle cause rientranti nelle lettere a) o b) previste nel capitolo "cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità", e si sia dovuto concordare una nuova data per l'effettuazione del sopralluogo.

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

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

Nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento personalizzato per sopralluoghi, il tempo di esecuzione della prestazione deve essere computato dalla data dello stesso.

Nel caso in cui il Cliente richieda un appuntamento personalizzato per l'esecuzione di lavori semplici, attivazioni, disattivazioni su richiesta e riattivazioni della fornitura in seguito a sospensione per morosità, il tempo di effettuazione della prestazione non deve essere computato.

Nei casi in cui ai fini dell'effettuazione della verifica del contatore, sia necessario l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, il tempo per l'effettuazione della verifica del contatore su richiesta del Cliente non comprende il tempo intercorrente tra la data di invio del contatore al laboratorio qualificato e la data di restituzione del contatore da parte del laboratorio stesso.

## **5. CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ**

Le cause di mancato rispetto sono classificate in:

- 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 di terzi;
- b) cause imputabili al Cliente, quali la mancata presenza dello stesso ad un appuntamento concordato con SO.MET s.r.l. per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, nonché qualsiasi altro fatto imputabile al Cliente;
- c) cause imputabili a SO.MET s.r.l., le cause non indicate nei precedenti paragrafi a) e b).

## **6. INDENNIZZI AUTOMATICI**

### **6.1 Casi di indennizzo automatico.**

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, SO.MET s.r.l. corrisponde al Cliente interessato un indennizzo automatico come definito nell'allegata tabella "Livelli di qualità".

### **6.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico.**

SO.MET s.r.l. non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici sopra elencati se il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a una delle seguenti cause elencate alle lettere a) e b) del punto 5.

Inoltre SO.MET s.r.l. non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il Cliente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora il Cliente richieda un appuntamento personalizzato, SO.MET s.r.l. non è tenuta a corrispondere al Cliente stesso gli indennizzi automatici per il caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione delle prestazioni.

Qualora il Cliente richieda che l'appuntamento personalizzato sia fissato in data successiva di oltre 60 giorni di calendario rispetto alla data di richiesta della prestazione, SO.MET s.r.l. non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

### **6.3 Modalità di corresponsione al Cliente dell'indennizzo automatico.**

Gli indennizzi automatici sono corrisposti al Cliente attraverso detrazione dell'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque, anche mediante rimessa diretta, entro 90 giorni di calendario dalla scadenza del tempo massimo previsto per ciascuno livello specifico, per l'esecuzione della prestazione richiesta dal Cliente, o entro 90 giorni di calendario dalla data dell'appuntamento personalizzato. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione

evidenzia un credito a favore del Cliente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini sopra indicati, l'indennizzo è dovuto:

- a) in misura pari al doppio degli importi previsti nell'allegata tabella "Livelli di qualità", se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa;
- b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti nell'allegata tabella "Livelli di qualità", se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa;

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità". La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il Cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

## 7. TUTELA – La gestione dei reclami

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato in forma scritta o di persona, secondo le seguenti modalità:

- reclamo relativo alle procedure di fornitura: Ufficio Clienti – Via G. Testore, 12 – Costigliole d’Asti - tel. 0141 962311;
- reclamo relativo agli altri aspetti della carta del servizio: Ufficio Clienti - Via G. Testore, 12 – Costigliole d’Asti - tel. 0141 962311.

Nel caso di reclamo fatto di persona, il Cliente può redigere direttamente o far redigere all’addetto il verbale di reclamo che verrà in entrambi i casi dal Cliente stesso sottoscritto. Entro il termine di 20 giorni decorrenti dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione (come indicato nel capitolo "Tempo di risposta motivata di SO.MET s.r.l. a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte"), SO.MET s.r.l. riferisce al Cliente l’esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

## 8. ALTRI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 8.1 Accessibilità del servizio.

#### 8.1.1 Orario di apertura degli sportelli.

Gli sportelli sono aperti al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,15 alle 12,30  
Ufficio Utenti Gas, Via G. Testore, 12 – Costigliole d’Asti.

#### 8.1.2 Svolgimento pratiche per via telefonica.

E’ possibile svolgere per via telefonica (tel. 0141 962311) le seguenti pratiche e adempimenti:

- domanda di spostamento contatore;
- richiesta di aumento o diminuzione della portata contatore;
- domanda di nuovo allacciamento con successivo inoltro dei documenti richiesti;
- comunicazione dei dati relativi alla lettura del contatore dal lunedì al venerdì (ore 8,30 12,30; 14,30 18,00)

Tali operazioni possono essere attivate anche via fax al 0141 961355 o via e-mail a: [utenti@sometgas.com](mailto:utenti@sometgas.com), entrambi collegati 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Numeri telefonici:

Centralino	☎ 0141 962311
Lettura contatore	☎ 0141 962311
Segnalazione Guasti	☎ 0141 962323

#### 8.1.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.

Possibilità di pagamento delle **fatture** relative ai consumi:

- a) addebito in conto corrente (domiciliazione);
- b) presso lo sportello SO.MET s.r.l. nei giorni e orari di apertura.

Possibilità di pagamento dei **lavori**:

- a) a mezzo bonifico bancario;
- b) presso lo sportello SO.MET s.r.l. nei giorni e orari di apertura.

## **8.2 Sicurezza del servizio.**

### **8.2.1 Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe.**

SO.MET s.r.l., sulla base di piani di intervento, svolge un servizio preventivo di "ricerca fughe programmata" attuato anche tramite ditte esterne specializzate dotate di apparecchiature che, operando lungo il tracciato delle tubazioni interrate, sono in grado di rilevare da fuori terra eventuali fughe non manifeste in superficie.

Annualmente viene di media verificata la percentuale della rete in media e bassa pressione indicata dalle autorità competenti.

## **8.3 Sospensioni programmate.**

### **8.3.1 Tempi di preavviso.**

Qualora occorra eseguire lavori programmati sulla rete che implicino necessariamente la sospensione dell'erogazione del servizio, l'Azienda provvederà a preavvertire i Clienti con almeno 3 giorni di anticipo mediante le seguenti modalità in funzione al numero di Clienti interessati dalla sospensione:

1. appositi avvisi presso i Clienti;
2. appositi avvisi negli esercizi commerciali della zona interessata;

### **8.3.2 Durata della sospensione.**

Le interruzioni programmate per lavori sugli impianti non sono superiori a 48 ore.

## **8.4 Informazione al Cliente.**

Per garantire al Cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo e sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari o loro modificazioni, SO.MET s.r.l. utilizza i seguenti strumenti:

1. comunicazioni con la fattura;
2. sito internet: [www.grupposomet.it](http://www.grupposomet.it);
3. eventuale comunicazione diretta al Cliente.

La Clientela può telefonare per avere informazioni relativamente a tutto ciò che riguarda il rapporto commerciale (contratto, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, ecc.) all'Ufficio Clienti di SO.MET s.r.l. (tel. 0141 962311).

## **8.5 Servizi post-contatori (polizza assicurativa).**

SO.MET s.r.l., a seguito del protocollo d'intesa attualmente siglato tra la società fornitrice e le Associazioni delle aziende distributrici, ha attivato una copertura assicurativa estesa a tutta a l'utenza civile.

Il Cliente, a seguito di danno riportato e per poter accedere ai benefici della polizza, deve denunciare l'evento dannoso entro tre giorni da quello in cui il sinistro si è verificato o ne ha avuto conoscenza alla Società Assicuratrice tramite SO.MET s.r.l..

## 9 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO GAS

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi indicati nella stessa.

L'autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas regola il servizio di distribuzione del gas con provvedimenti specifici: definisce le tariffe, i livelli di qualità e le modalità tecnico-commerciali del servizio. La Delibera 168/04 definisce i livelli di servizio per i Clienti finali. Sono previsti indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto dei tempi definiti dai livelli specifici di qualità nel caso la causa sia imputabile a SO.MET s.r.l.

<b>3.1 Livelli specifici di qualità</b>	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
3.1.1 Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Art. 36, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	40 giorni lavorativi
3.1.1 Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Art. 36, per l'esecuzione di lavori complessi	15 giorni lavorativi	40 giorni lavorativi
3.1.2 Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, di cui all'Art. 37	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
3.1.3 Tempo massimo di attivazione della fornitura su richiesta del Cliente di cui all'Art. 39	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
3.1.4 Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente di cui all'Art. 40	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
3.1.5 Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Art. 41	2 giorni feriali	2 giorni feriali
3.1.6 Fascia massima di puntualità per gli appuntamenti personalizzati di cui all'Art. 47	2 ore	2 ore

L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il Cliente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta.

Qualora il Cliente richieda un appuntamento personalizzato, il Distributore non è tenuto a corrispondere al Cliente medesimo gli indennizzi automatici previsti per il caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione richiesta.

### 3.2 Indennizzi automatici

Mancato rispetto:	Clients con contatori fino alla classe G 6	Clients con contatori dalla classe G 10 alla classe G 25	Clients con Contatori dalla classe G 40
del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici (3.1.1)	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (3.1.2)	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
del tempo massimo di attivazione della fornitura su richiesta del Cliente (3.1.3)	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente (3.1.4)	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (3.1.5)	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
del tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Art. 42	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
della fascia massima di puntualità per gli appuntamenti con il Cliente (3.1.6 e 3.1.7)	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00