

# GRUPPO INTESA

## CARTA DEI SERVIZI



Edizione n. 1 del 12-3-1996

Revisione n. 2 del 22-2-2005

Valida dal 3 marzo 2005

Approvata il 2 marzo 2005 dal CdA di Intesa Spa, dal CdA di IntesaCom e da IntesaGpl.

## INDICE

<b>1.</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
1.1	Il Gruppo Intesa	3
1.2	Struttura del Gruppo Intesa	4
<b>2.</b>	<b>LA CARTA DEI SERVIZI GAS</b>	<b>4</b>
2.1	Gli impegni del Gruppo Intesa	4
2.2	Principi fondamentali	5
2.2.1	<i>Eguaglianza ed imparzialità di trattamento</i>	5
2.2.2	<i>Continuità</i>	5
2.2.3	<i>Partecipazione</i>	5
2.2.4	<i>Cortesia</i>	5
2.2.5	<i>Efficacia ed efficienza</i>	5
2.2.6	<i>Chiarezza e comprensione dei messaggi</i>	5
2.2.7	<i>Condizioni principali di fornitura</i>	5
<b>3.</b>	<b>QUALITA' DEL SERVIZIO GAS: GENERALITA'</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>INTESA SPA: QUALITA' DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE</b>	<b>8</b>
4.1	Intesa Spa - Sicurezza e continuità del servizio: considerazioni generali	8
4.1.1	<i>Intesa Spa - Sicurezza del servizio</i>	8
4.1.2	<i>Intesa Spa Continuità del servizio</i>	9
4.1.3	<i>Intesa Spa - Le emergenze e gli incidenti da gas</i>	10
4.2	Intesa Spa - Livelli di qualità commerciale	10
4.2.1	<i>Intesa Spa Livelli specifici di qualità commerciale</i>	10
4.2.2	<i>Intesa Spa Livelli generali di qualità commerciale</i>	13
<b>5.</b>	<b>INTESACOM: QUALITA' DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS NATURALE</b>	<b>17</b>
5.1	IntesaCom - Livelli di qualità commerciale	17
5.1.1	<i>IntesaCom - Livelli specifici di qualità commerciale</i>	17
5.1.2	<i>IntesaCom - Livelli generali di qualità commerciale</i>	17
5.1.3	<i>IntesaCom - Qualità dei servizi telefonici</i>	18
5.2	IntesaCom - Gestione del rapporto contrattuale	18
5.2.1	<i>IntesaCom - Fatturazione</i>	18
5.2.2	<i>IntesaCom - Morosità</i>	18
<b>6.</b>	<b>INTESAGPL: QUALITA' DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE E VENDITA DEL GPL</b>	<b>19</b>
6.1	IntesaGpl - Sicurezza e continuità del servizio: considerazioni generali	19
6.1.1	<i>IntesaGpl - Sicurezza del servizio</i>	19
6.1.2	<i>IntesaGpl - Continuità del servizio</i>	20
6.1.3	<i>IntesaGpl - Le emergenze e gli incidenti da gas</i>	20
6.2	IntesaGpl - Livelli di qualità commerciale	20
6.2.1	<i>IntesaGpl - Livelli specifici di qualità commerciale</i>	20
6.2.2	<i>IntesaGpl - Livelli generali di qualità commerciale</i>	24
6.3	IntesaGpl - Gestione del rapporto contrattuale	27
6.3.1	<i>IntesaGpl - Fatturazione</i>	27
6.3.2	<i>IntesaGpl - Morosità</i>	27
<b>7.</b>	<b>COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI</b>	<b>28</b>
<b>8.</b>	<b>INDENNIZZI AUTOMATICI E MODALITÀ DI CORRESPONSIONE AL CLIENTE</b>	<b>29</b>
<b>9.</b>	<b>ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO</b>	<b>31</b>
9.1	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o sportello	31
9.2	Differenziazione forme e modalità di pagamento	31
9.3	Facilitazioni per clienti in condizioni particolari	31
<b>10.</b>	<b>SERVIZI DI CONSULENZA E ASSICURAZIONE</b>	<b>32</b>
10.1	Consulenza	32
10.2	Assicurazione clienti finali civili del gas	32
<b>11.</b>	<b>INFORMAZIONE AI CLIENTI</b>	<b>32</b>
11.1	Contenuto delle informazioni ai clienti	32
11.2	Mezzi di informazione verso i clienti	33
<b>12.</b>	<b>VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI</b>	<b>33</b>
<b>13.</b>	<b>TUTELA</b>	<b>33</b>
13.1	Tutela	33
13.2	Organi esterni di tutela	34
<b>14.</b>	<b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>35</b>
<b>15.</b>	<b>TABELLE RIASSUNTIVE LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE E INDENNIZZI</b>	<b>35</b>
15.1	Livelli di qualità commerciale anno 2005	35
15.2	Livelli di qualità commerciale dal 1 gennaio 2006	36
15.3	Tabelle riepilogative indennizzi	37
	<b>APPENDICE: DEFINIZIONI</b>	<b>38</b>
	<b>NUMERI UTILI</b>	<b>38</b>

## 1 PREMESSA

### 1.1 Il Gruppo Intesa

Il Consorzio, denominato originariamente Consorzio Interprovinciale Gas (GAS-INT), nato nel 1974 per iniziativa dei cinque Comuni di Siena, Colle Val D'Elsa, Poggibonsi, Certaldo e Castelfiorentino per la gestione associata del servizio di distribuzione del gas metano a mezzo reti urbane, innalza costantemente la compagine sociale giungendo ai 21 comuni soci dell'anno 1995 fino ai 34 del 2004.

Alla tradizionale gestione del servizio di distribuzione del gas metano si aggiungono negli anni le gestioni di altri servizi: la distribuzione del gpl, la gestione del servizio idrico integrato (S.I.I.) dal 1997 al 2001, la gestione delle lampade votive dei cimiteri dal giugno 1998, la gestione dell'illuminazione pubblica, della cogenerazione e del calore, la gestione dei servizi cimiteriali, l'attività di cablatura.

Dal 1 gennaio 2002 il Consorzio si trasforma in Società per azioni, denominata "Intercomunale Telecomunicazioni Energia Servizi Acqua S.p.A.", in forma abbreviata INTESA S.p.A..

La Società è a totale partecipazione pubblica.

L'azienda in un'ottica di miglioramento continuo dei propri processi e dei servizi resi ottiene nel dicembre 2002 la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000 da parte dell'Ente Certificatore Internazionale Det Norske Veritas Italia in relazione a:

progettazione, installazione, conduzione, manutenzione e assistenza di reti di distribuzione metano e GPL;

-erogazione di servizi per la commercializzazione e distribuzione di gas metano e GPL;

-progettazione, conduzione e manutenzione di impianti di illuminazione pubblica e votiva.

In ottemperanza alle disposizioni legislative in materia di liberalizzazione del mercato del gas (decreto Letta D.Lgs 164/2000), Intesa SpA dà vita dal 1 gennaio 2003 alla società IntesaCom, la società di vendita del gas naturale del Gruppo Intesa.

Dal 1 ottobre 2003 il servizio di gestione delle lampade votive dei cimiteri è svolto dalla Società controllata IntSec s.r.l.

Dal 1 gennaio 2004 l'attività di distribuzione e vendita del GPL è svolta dalla Società controllata IntesaGpl S.r.L.

Nel marzo 2004, tra Intesa Sp.A. e Worldenergy sa, viene costituita una nuova Società, denominata IntEnergy S.r.l., che fornisce energia elettrica sul mercato libero alle piccole e medie aziende e a tutti i possessori di partita IVA.

Nel maggio 2004 la società IntesaCom s.r.l. in un'ottica di miglioramento continuo dei propri processi e dei servizi resi, ottiene la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000 da parte dell'Ente Certificatore Internazionale Det Norske Veritas Italia in relazione a:

- Erogazione di servizi di commercializzazione di gas metano.

Anche la Società INTESAGPL s.r.l. in maggio 2004 in un'ottica di miglioramento continuo dei propri processi e dei servizi resi, consegue la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000 da parte dell'Ente Certificatore Internazionale Det Norske Veritas Italia in relazione a:

-installazione, conduzione, manutenzione e assistenza di impianti e reti per la distribuzione di GPL. Erogazione di servizi di commercializzazione di gpl.

Intesa SpA contemporaneamente ottiene la riconferma della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000 in relazione a:

-Progettazione, installazione, conduzione, manutenzione e assistenza di impianti e reti di distribuzione di gas metano. Erogazione di servizi per la gestione del cliente.

-Erogazione di servizi per la commercializzazione e distribuzione di gas metano e GPL;

-Progettazione, conduzione, installazione, manutenzione e assistenza di impianti di illuminazione pubblica.

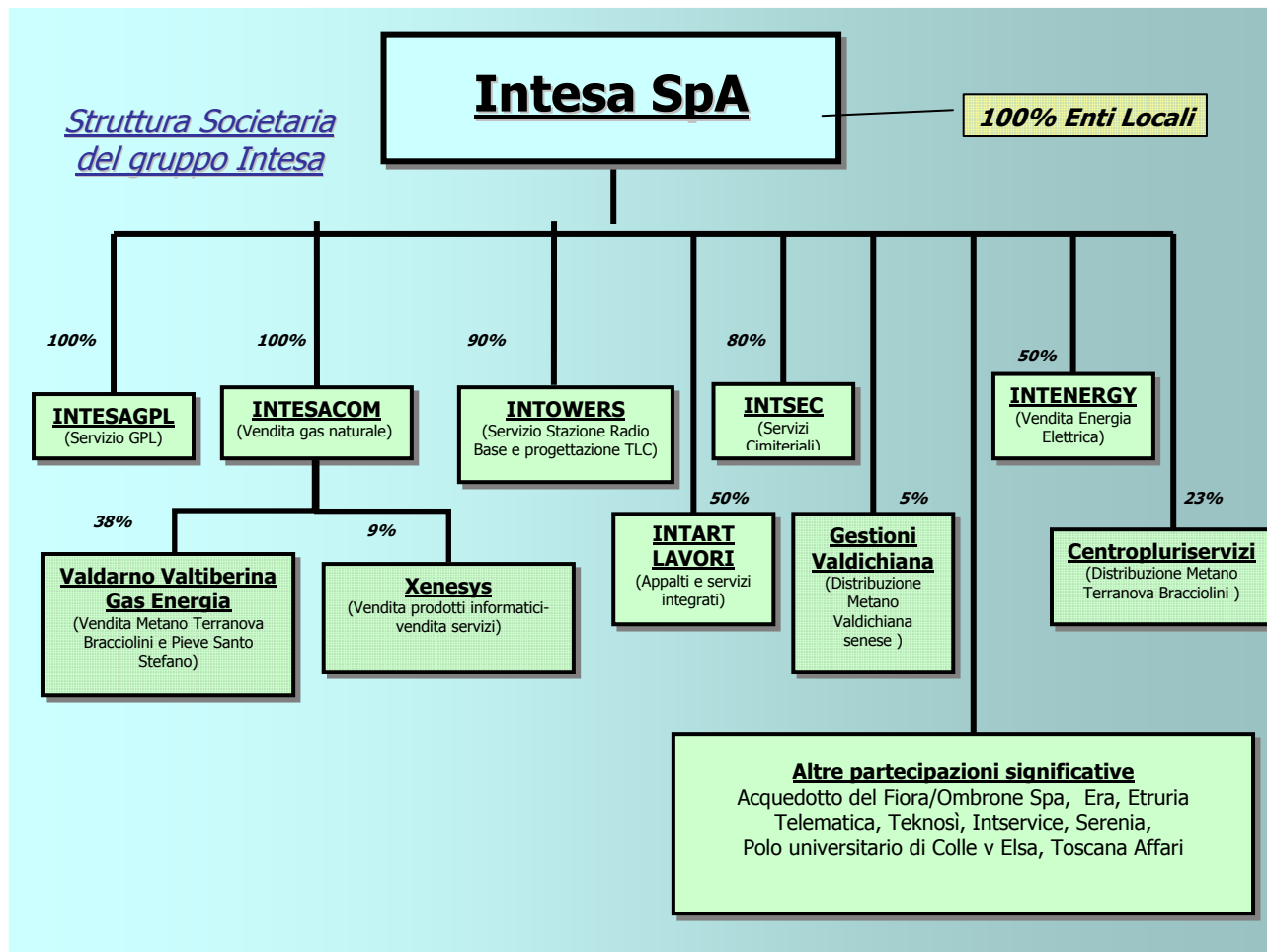
Al 31-12-2004 sono soci della Società Intesa S.p.A. i Comuni di Abbadia S.Salvatore, Asciano, Buoncovento, Capalbio, Casole d'Elsa, Castell'Azzara, Castellina in Chianti, Castelnuovo Berardenga, Castiglione della Pescaia, Castiglione d'Orcia, Chiusdino, Colle Val d'Elsa, Gaiole in Chianti, Magliano in Toscana, Montalcino, Monteargentario, Monteroni d'Arbia, Monteriggioni, Monticiano, Montieri, Murlo, Piancastagnaio, Poggibonsi, Radda in Chianti, Radiconofani, Rapolano Terme, S. Gimignano, S. Giovanni d'Asso, S. Quirico d'Orcia, Scansano, Siena, Sinalunga, Sovicille e Trequanda.

Il servizio di distribuzione gas e/o GPL viene svolto anche nei seguenti comuni con riferimento a specifici atti di concessione: Seggiano, Arcidosso, Castel del Piano, Cinigiano e Rosignano Marittimo.

IntesaCom, l'azienda per la vendita del gas naturale (metano) oggi serve un bacino di circa 250 mila abitanti ed è prevalentemente presente sui territori delle province di Siena, Grosseto, Arezzo, e Perugia.

## 1.2 Struttura del Gruppo Intesa

Il Gruppo Intesa gestisce, tramite società controllate o collegate i servizi energetici e ambientali indicati.



## 2. LA CARTA DEI SERVIZI GAS

### 2.1 Gli impegni del Gruppo Intesa

La Carta dei Servizi è un documento degli impegni che il Gruppo Intesa, attraverso le Società del Gruppo ciascuna per le attività di competenza, assume verso i clienti sulla qualità dei servizi forniti. Nella Carta vengono stabiliti i diritti dei clienti del servizio gas. La carta riporta i principi adottati per la fornitura dei servizi e i livelli di qualità, specifici e generali, definiti per le singole prestazioni, che le Società del gruppo Intesa si impegnano a rispettare. Modifiche e integrazioni eventuali stabilite successivamente dagli organismi competenti rispetto ai livelli di qualità indicati nella presente Carta saranno recepite automaticamente con le corrispondenti modalità di indennizzo, se previsto.

La Carta dei servizi costituisce, quindi, nei confronti dei clienti, uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela, emanato in base ai principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alle disposizioni contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 18 settembre 1995, recante lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas, alla normativa di settore in materia di qualità dei servizi di distribuzione e vendita del gas.

La presente Carta dei servizi rappresenta un aggiornamento delle precedenti in seguito alle regole emanate dall' Autorità per l'Energia Elettrica e per il Gas con il Testo integrato delle disposizioni in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas approvato con deliberazione n. 168/2004 e alle autoregolamentazioni definite dalle società del gruppo.

La presente Carta dei servizi ha come oggetto i seguenti servizi:

- I servizi di distribuzione del gas naturale
- I servizi di vendita del gas naturale
- I servizi di distribuzione e vendita del GPL (gas di petrolio liquefatto)

## **2.2 Principi fondamentali**

### **2.2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

L'erogazione dei servizi gestiti dalle Società del Gruppo Intesa si basa sul principio dell'eguaglianza.

Le regole relative ai rapporti con i cittadini sono uguali per tutti a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione e dalle opinioni politiche.

E' garantita uniformità di trattamento dei clienti, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di clienti omogenee.

Il comportamento del Gruppo Intesa nei confronti dei clienti è ispirato costantemente a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **2.2.2 Continuità**

E' assicurato l'impegno ad erogare un servizio regolare, continuo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio, vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

### **2.2.3 Partecipazione**

E' garantita la partecipazione dei Clienti, sia singolarmente che attraverso le Associazioni rappresentative, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione del servizio. A tal fine ciascun Cliente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio e quanto allo stesso collegato.

Il Cliente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano. Periodicamente il Gruppo Intesa verifica la qualità del servizio erogato, anche attraverso la valutazione dei Clienti. Tutti i dipendenti del Gruppo Intesa (o le persone incaricate), che operano a contatto con i clienti, sono individuabili grazie ad un apposito tesserino di riconoscimento. Nel corso dei colloqui telefonici il dipendente enuncia il proprio nominativo.

I responsabili di area sono indicati con apposite targhe all'interno degli uffici.

### **2.2.4 Cortesia**

Il personale del Gruppo Intesa è tenuto ad usare la massima cortesia e rispetto nei contatti con i clienti.

### **2.2.5 Efficacia ed efficienza**

Il Gruppo Intesa persegue, quale obiettivo della propria strategia d'impresa, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **2.2.6 Chiarezza e comprensione dei messaggi**

Il Gruppo Intesa pone la massima attenzione alla semplificazione e all'efficacia del linguaggio utilizzato nei rapporti con i clienti.

### **2.2.7 Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura sono integralmente riportate nei Regolamenti delle Società di competenza.

### 3. QUALITA' DEL SERVIZIO GAS: GENERALITA'

Sino al 31 dicembre 2002 Intesa Spa distribuiva e vendeva il gas naturale e il GPL ai propri clienti. Dal 1° gennaio 2003 chi vende il gas naturale al cliente finale deve necessariamente essere un soggetto diverso da chi lo distribuisce: per questo è stata creata la specifica società di vendita IntesaCom, autorizzata alla "vendita" dal Ministero delle Attività Produttive.

Con il processo di liberalizzazione, Intesa Spa (il distributore) effettua il solo trasporto del gas naturale per conto delle aziende di vendita, ed è obbligata ad offrire a tutti i venditori condizioni identiche e senza discriminazioni; resta responsabile della manutenzione, della sicurezza e dello sviluppo della rete stessa.

Intesa Spa gestisce la rete di distribuzione e provvede, per conto del cliente finale o del venditore, ad allacciare il cliente alla rete del gas, e a fare per conto del cliente o del venditore tutte quelle operazioni che sono connesse alla gestione dell'impianto del gas fino al contatore (attivazione e disattivazione della fornitura, spostamenti di contatori ecc).

Intesa Spa può anche rifiutare l'allacciamento al cliente se il suo impianto interno (la parte di impianto che collega il contatore con le apparecchiature di utilizzo del cliente) non è in regola con le norme di sicurezza.

Intesa Spa è anche responsabile delle attività di misura (posa, manutenzione, verifica e lettura periodica del contatore del cliente).

In caso di fughe di gas il cliente dovrà contattare il numero telefonico indicato in bolletta e sarà Intesa Spa ad intervenire con la squadra di pronto intervento.

IntesaCom (il venditore) acquista il gas all'ingrosso e lo vende al cliente finale. Per far arrivare il gas acquistato al cliente finale IntesaCom ha la necessità di farlo trasportare sulle reti di trasporto nazionale e regionale (reti di trasporto) e locali (le reti di distribuzione) e quindi, oltre a sostenere il costo di acquisto del gas, paga al gestore delle reti di trasporto l'uso della rete e delle altre infrastrutture secondo una tariffa che è fissata dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. IntesaCom si propone al cliente per fornirgli il gas, ed è il soggetto con cui il cliente stipula il contratto per l'acquisto di gas.

IntesaCom può anche tenere, per conto del cliente, i rapporti con il distributore per tutte quelle attività che sono connesse agli allacciamenti o ai lavori da effettuare sulla rete di distribuzione.

Le Società del Gruppo Intesa, che operano nel campo della distribuzione del gas naturale (Intesa SpA, il distributore), della vendita del gas naturale (IntesaCom, il venditore) e della distribuzione e vendita del GPL (IntesaGPL), per garantire un buon livello di qualità del servizio erogato agiscono nel rispetto delle normative vigenti in materia, in particolare delle disposizioni emanate dall'Autorità, che definisce livelli, specifici e generali, di qualità commerciale e relativi alla sicurezza e continuità del servizio.

La qualità relativa alla sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas naturale (Intesa Spa) e del GPL (IntesaGpl) si riferisce agli obblighi e ai controlli volti a promuovere il miglioramento della continuità del servizio riducendo il numero e la durata delle interruzioni e a garantire gli aspetti della sicurezza, intesa come salvaguardia fisica delle persone e delle cose dai danni derivanti da esplosioni, da scoppi e da incendi provocati dal gas. Migliori condizioni di sicurezza dipendono dall'odorizzazione del gas, dalla riduzione delle dispersioni (ottenuta attraverso l'ispezione della rete di distribuzione e la protezione catodica delle reti in acciaio) e dalla presenza di un servizio di pronto intervento in grado di intervenire tempestivamente in caso di chiamata.

La qualità commerciale dei servizi di distribuzione (Intesa Spa) e vendita (IntesaCom) di gas naturale si riferisce alla tempestività nell'esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti (come ad esempio preventivi, allacciamenti, attivazioni, verifiche tecniche, risposta a reclami e a richieste scritte di informazioni) e alla puntualità negli appuntamenti ed è applicabile ai clienti del servizio gas alimentati in bassa pressione, forniti o allacciati.

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha definito i nuovi standard di qualità per il gas naturale con il Testo integrato della qualità dei servizi gas approvato con deliberazione n. 168/04.

La regolazione della qualità commerciale avviene attraverso due diversi strumenti: standard specifici di qualità e standard generali di qualità.

Gli "standard specifici di qualità" sono definiti come tempo massimo entro cui chi fornisce il servizio deve effettuare una determinata prestazione richiesta dal cliente. Gli standard specifici

sono standard individuali: ogni singola prestazione soggetta a standard specifico di qualità deve essere completata entro il tempo massimo indicato.

Gli "standard generali di qualità" sono invece definiti come la percentuale minima di clienti per i quali la prestazione richiesta è effettuata entro un tempo massimo.

Le definizioni delle prestazioni sono riportate in "appendice".

In seguito alla separazione dell'attività di vendita del gas naturale dall'attività di distribuzione, gli standard devono essere rispettati dal venditore (IntesaCom) o dal distributore (Intesa Spa), a seconda che la prestazione debba essere eseguita dal distributore o dal venditore.

IntesaCom esegue le seguenti prestazioni:

- rettifiche di fatturazione (soggette a standard specifico a partire dal 2006)
- risposta motivata a reclami scritti e a richieste scritte di informazioni relative al servizio di vendita.

•

Intesa Spa esegue le seguenti prestazioni:

- preventivazione di lavori semplici e complessi;
- esecuzione di lavori semplici e complessi;
- attivazione della fornitura;
- disattivazione della fornitura su richiesta del cliente;
- riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente;
- verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente;
- risposta motivata a reclami scritti e a richieste scritte di informazioni relative al servizio di distribuzione.

•

IntesaGPL, pur non essendo tenuta all'attuazione delle disposizioni in materia di qualità commerciale, ha autonomamente recepito i dettami della Delibera 168/04 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas cogente per il gas naturale e conseguentemente ha adottato i livelli di qualità commerciale indicati da tale delibera per il distributore e per il venditore.

## 4. INTESA SPA: QUALITÀ' DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE

### 4.1 Intesa Spa - Sicurezza e continuità del servizio: considerazioni generali

Intesa Spa persegue una politica volta alla salvaguardia della sicurezza delle persone e delle cose e alla garanzia della continuità, della regolarità e della limitazione di interruzioni del servizio, nel rispetto delle normative vigenti in materia.

Intesa Spa tuttavia, potrà interrompere, sospendere o limitare l'erogazione della fornitura per cause di forza maggiore, per ragioni di carattere tecnico e per lavori da eseguire lungo la rete; tali interruzioni saranno limitate al tempo strettamente necessario, non essendo possibile per motivi tecnici eliminarle del tutto. Qualora per lavori di manutenzione programmata sia comunque necessario interrompere l'erogazione, ne sarà data preventiva comunicazione ai clienti, nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti.

Per garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione del servizio, Intesa Spa opera nei seguenti modi:

- effettua il servizio tramite reti di distribuzione, in buona parte di tipo magliato, che consentono di ridurre in modo significativo la sospensione del servizio in caso di interventi di manutenzione programmata o di guasti;

- sta ammodernando il proprio sistema di telecontrollo e telemisura che permette di monitorare ininterrottamente gli impianti di ricezione e prima riduzione del gas naturale.

Il gas naturale è costituito prevalentemente da metano (CH<sub>4</sub>), da piccole quantità di idrocarburi superiori, azoto e anidride carbonica, in percentuali diverse a seconda della provenienza.

Intesa Spa garantisce che la pressione di erogazione del gas naturale sia compresa tra un minimo di 15 mbar ed un massimo di 30 mbar.

Il potere calorifico superiore standard del gas naturale è pari a 38,52 MJ/mc.

Il gas naturale viene odorizzato con miscela di mercaptani non tossici, per garantirne l'immediata percezione all'olfatto e per la sicurezza d'uso.

Intesa Spa dispone di un servizio di pronto intervento e di reperibilità attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno anche nei giorni festivi, al quale si accede attraverso un numero verde opportunamente pubblicizzato.

Il servizio di pronto intervento è garantito da squadre operative in grado di intervenire sul territorio di competenza nel più breve tempo possibile, tenendo conto della normativa vigente.

#### 4.1.1 Intesa Spa - Sicurezza del servizio

Intesa Spa si impegna a fornire un servizio conforme agli indici di sicurezza disposti dalle normative dell'Autorità e dalle normative tecniche vigenti; in particolare garantisce ai propri Clienti le ispezioni alla rete di distribuzione, i monitoraggi e le eliminazioni delle dispersioni, le misure del grado di odorizzazione del gas naturale, nel rispetto dei livelli base e di riferimento relativi agli indicatori di sicurezza di seguito indicati:

- Percentuale annua di rete sottoposta ad ispezione. Intesa Spa si impegna ad effettuare annualmente controlli sulla rete in alta, media e bassa pressione. La percentuale annua di rete da sottoporre ad ispezione è calcolata sulla base dei parametri percentuali stabiliti dall'Autorità.
- Numero annuo dispersioni localizzate. Intesa Spa effettua i controlli sulla rete e registra il numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata, calcolato sulla base dei parametri stabiliti dall'Autorità. Tale monitoraggio è tenuto sia per i controlli eseguiti direttamente da Intesa Spa, sia per i controlli derivanti da segnalazioni dei Clienti.
- Numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas. Il grado di odorizzazione del gas è pari alla quantità di odorizzante presente nell'unità di volume del gas distribuito, misurata in milligrammi per metro cubo alle condizioni standard (mg/m<sup>3</sup>). Intesa Spa si impegna a tenere monitorato tale parametro; effettua le misure in modo distribuito nel corso dell'anno nei punti critici della rete in conformità a quanto disposto dalle normative vigenti.
- Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento. Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica per pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal distributore per il pronto intervento.

Intesa Spa si impegna ad arrivare sul luogo di chiamata, di norma, entro sessanta minuti e tiene conto dell'obbligo di servizio per il pronto intervento definito dall'Autorità che è dato dalla percentuale minima di chiamate (90%) per le quali l'arrivo sul luogo di intervento deve avvenire entro 60 minuti.



Intesa Spa riceve le chiamate 24 ore su 24 per tutto l'anno tramite l'apposito numero verde per pronto intervento da clienti finali; da terzi, diversi dai clienti finali; da personale proprio; da imprese che lavorano per conto di Intesa Spa.

Intesa Spa comunica tempestivamente i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento ed ogni loro variazione all'Autorità e ai venditori che svolgono l'attività di vendita sul suo territorio per la dovuta informazione ai clienti finali.

Intesa Spa dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento.

L'obbligo di effettuazione del pronto intervento da parte di Intesa Spa comprende anche le chiamate relative a segnalazione di fuga di gas sull'impianto del cliente. Le segnalazioni riguardanti il pronto intervento sono stabilite dalla normativa come di seguito: dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura; interruzione della fornitura di gas; irregolarità della fornitura di gas; danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione 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 gestita dal distributore o di proprietà di quest'ultimo.

- Tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione. Il tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato da Intesa Spa per il pronto intervento e l'ora di eliminazione della dispersione.

Per alcuni degli indicatori per la sicurezza sopra descritti è stata introdotta dall'Autorità una serie di obblighi di servizio, a cui è tenuta Intesa Spa.

#### **Obblighi di servizio relativi alla sicurezza (gas naturale)**

Indicatore	Obbligo di servizio
Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione	minimo 30%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	minimo 20%
Numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	$NOD_{min}$ calcolato secondo quanto disposto dall'Articolo 8, comma 8.5. del Testo integrato di cui alla del. 168-2004 Autorità E.E.G.
Percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti	minimo 90%

Intesa Spa si impegna, inoltre, a dotare ogni punto di alimentazione della rete di un idoneo gruppo di misura del gas immesso in rete e ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea in modo conforme a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia; si impegna oltre a ciò a dotarsi di cartografia aggiornata degli impianti. Intesa Spa assicura il servizio di segnalazione dei propri impianti a quanti ne facciano espressa richiesta.

#### **4.1.2 Intesa Spa - Continuità del servizio**

Intesa Spa persegue l'obiettivo di migliorare costantemente la continuità nell'erogazione del gas naturale, limitando i disservizi, attraverso la puntuale manutenzione della rete e il rinnovo degli impianti tecnologici, in relazione ai livelli base e di riferimento relativi agli indicatori di continuità per il gas naturale elencati:

- Percentuale di Clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi: tale percentuale esprime l'incidenza dei clienti preavvisati con almeno tre giorni lavorativi rispetto al totale dei clienti finali coinvolti in interruzioni con preavviso, esclusi i casi di interruzione per cause di forza maggiore o per cause esterne.
- Durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di Clienti finali per interruzioni con preavviso
- Durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di Clienti finali per interruzioni senza preavviso

Le cause dell'eventuale interruzione del servizio sono classificate come cause di forza maggiore, cause esterne, altre cause.

Intesa Spa si impegna a dare un preavviso di almeno un giorno lavorativo dell'interruzione ai clienti finali interessati in tutti i casi in cui l'interruzione possa essere programmata.

#### 4.1.3 Intesa Spa - Le emergenze e gli incidenti da gas

Intesa Spa dispone di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che la pongono in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze degli incidenti da gas in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità delle norme tecniche vigenti in materia.

Intesa Spa inoltre trasmette al Cig (Comitato Italiano Gas) tutte le informazioni di cui sia venuta a conoscenza in merito ad incidenti da gas accaduti e derivanti dall'uso del gas da essa distribuito.

## 4.2 Intesa Spa - Livelli di qualità commerciale

### 4.2.1 Intesa Spa - Livelli specifici di qualità commerciale

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione gas naturale, di competenza di Intesa Spa, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi (in vigore dal 1 gennaio 2006);
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati.

Nel caso in cui gli standard specifici di qualità elencati non siano rispettati per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o al cliente stesso, Intesa Spa pagherà un indennizzo al cliente interessato, senza che questi debba farne richiesta (vedi par. 8)

#### **Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori (livello specifico)**

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 Intesa Spa della richiesta di preventivo del cliente e la data di comunicazione del preventivo al cliente.

Intesa Spa è tenuta a predisporre e a comunicare al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori anche nel caso in cui il punto di riconsegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte. Anche in tale caso Intesa Spa ha facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del cliente di accesso alla rete di distribuzione, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro.

Nel caso di trasmissione informatica del preventivo da parte di Intesa Spa al venditore, il venditore medesimo conferma per via informatica a Intesa Spa la ricezione del preventivo.

Il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto da Intesa Spa.

Il preventivo per l'esecuzione di lavori predisposto da Intesa Spa costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo di Intesa Spa o nell'offerta del venditore può essere successivamente preteso.

Il tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è definito come segue:

Per richieste di preventivazione di lavori semplici con data di ricevimento da parte di Intesa Spa	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Per richieste di preventivazione di lavori semplici con data di ricevimento da parte di Intesa Spa	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2006	15 giorni lavorativi	
Per richieste di preventivazione di lavori complessi con data di ricevimento da parte di Intesa Spa	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2006	40 giorni lavorativi	

**Tempo di esecuzione di lavori semplici (livello specifico)**

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

Il tempo massimo di esecuzione di lavori semplici è definito come segue:

Per richieste di prestazione con data di ricevimento da parte di Intesa Spa	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
DAL 1 GENNAIO 2006	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi

**Tempo di attivazione della fornitura (livello specifico)**

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Intesa Spa della richiesta di attivazione della fornitura inviata dal venditore e la data di attivazione della fornitura.

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità del cliente finale, nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati e nel caso di clienti finali con consumo annuo maggiore o uguale a 50.000 metri cubi standard.

Il tempo massimo di attivazione della fornitura è definito come segue:

Per richieste di prestazione con data di ricevimento da parte di Intesa Spa	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
DAL 1 GENNAIO 2006	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi

**Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale (livello specifico)**

Il tempo di disattivazione della fornitura, ivi compresa la rimozione 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 Intesa Spa 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.

La rilevazione del tempo di disattivazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione, quali volture o subentri immediati.

Il tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente è definito come segue:

Per richieste di prestazione con data di ricevimento da parte di Intesa Spa	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
DAL 1 GENNAIO 2006	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi

**Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (livello specifico)**

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, tra la data di ricevimento da parte di Intesa Spa della richiesta di riattivazione della fornitura del venditore e la data di riattivazione della fornitura.

Il venditore, prima di procedere all'invio a Intesa Spa della richiesta di riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente finale l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute

Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è definito come segue:

Per richieste di prestazione con data di ricevimento da parte di Intesa Spa	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	2 giorni feriali	2 giorni feriali
DAL 1 GENNAIO 2006	2 giorni feriali	2 giorni feriali

**Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente**

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente è il periodo di tempo, misurato in ore, 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.

Al momento di concordare un appuntamento con il cliente, Intesa Spa è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il cliente.

Il cliente assicura la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere Intesa Spa per tutta la fascia di puntualità concordata.

La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti fissati da Intesa Spa con il cliente, che non siano personalizzati, è stabilita in tre ore.

**Appuntamenti personalizzati (livello specifico)**

Intesa Spa è tenuta a fissare, qualora il cliente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle seguenti prestazioni: sopralluogo per preventivazione per l'esecuzione di lavori, esecuzione lavori semplici, attivazione della fornitura, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale e riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.

Al momento di fissare un appuntamento personalizzato, Intesa Spa comunica al cliente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità in sostituzione di quello dovuto per mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta come definito nell'allegata tabella. Comunica altresì al cliente una stima indicativa del tempo necessario per l'effettuazione della prestazione richiesta.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati è definita come segue:

Per richieste di prestazione con data di ricevimento da parte di Intesa Spa	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	3 ore	3 ore
DAL 1 GENNAIO 2006	2 ore	2 ore

Intesa Spa limitatamente al caso di appuntamento personalizzato, all'atto dell'esecuzione della prestazione o dell'effettuazione del sopralluogo, fa sottoscrivere al cliente o a persona da esso incaricata un modulo, da lasciare in copia al cliente stesso o alla persona da esso incaricata, nel quale siano riportate informazioni circa sulla tipologia di richiesta di prestazione, sul gruppo di misura, sulla data, fascia di puntualità e luogo di appuntamento concordati, sul rispetto dell'appuntamento e sull'eventuale indennizzo dovuto. Nel caso di assenza del cliente, o della persona da esso incaricata, non corre l'obbligo di compilare il modulo.

#### **4.2.2 Intesa Spa - Livelli generali di qualità commerciale**

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di preventivazione per esecuzione di lavori complessi (fino al 31-12-2005);
- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale;
- tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale (fino al 31-12-2005);
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione;
- grado di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti con i clienti relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici (fino al 31-12-2005).

Il mancato rispetto degli standard generali non dà diritto ad indennizzi per i clienti finali.

#### **Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi (livello generale fino al 31-12-2005)**

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Intesa Spa della richiesta di preventivo del cliente e la data di comunicazione del preventivo al cliente.

Intesa Spa è tenuta a predisporre e a comunicare al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi anche nel caso in cui il punto di riconsegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte. Anche in tale caso hanno facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del cliente di accesso alla rete di distribuzione, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro.

Nel caso di trasmissione informatica del preventivo da parte di Intesa Spa al venditore, il venditore medesimo conferma per via informatica a Intesa Spa la ricezione del preventivo. Il venditore ha l'obbligo di fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto da Intesa Spa.

Il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi predisposto da Intesa Spa costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo di Intesa Spa o nell'offerta del venditore può essere successivamente preteso.

Il livello generale di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi è definito come segue:

Per richieste di preventivazione di lavori complessi con data di ricevimento da parte di Intesa Spa	Indicatore	Livello generale
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori complessi comunicati entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	85%

**Tempo di esecuzione di lavori complessi (livello generale)**

Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Intesa Spa della accettazione del preventivo comunicata dal cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.

Il livello generale per l'esecuzione di lavori complessi è definito come segue:

Per richieste di esecuzione di lavori complessi con data di ricevimento da parte di Intesa Spa	Indicatore	Livello generale
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
DAL 1 GENNAIO 2006	Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%

Qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi non venga completato il lavoro richiesto, di Intesa Spa invia al cliente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

Il presente livello qualità non si applica ai lavori che richiedano l'estensione e/o il potenziamento della rete o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali.

**Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale (livello generale)**

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 Intesa Spa della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal venditore e la data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica da parte di Intesa Spa.

Intesa Spa è tenuta ad effettuare la verifica del gruppo di misura presso il cliente finale in tutti i casi nei quali ciò sia tecnicamente possibile; nei casi di impossibilità riporta nel resoconto di verifica le cause della prosecuzione della verifica presso un laboratorio qualificato.

Nei casi in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica del gruppo di misura, sia necessario l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, Intesa Spa invia al venditore una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto di Intesa Spa ed i tempi previsti per la sua effettuazione.

Qualora la verifica del gruppo di misura conduca all'accertamento di errori superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, Intesa Spa registra il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro il quale ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura. In tal caso, Intesa Spa non può addebitare alcun importo al venditore per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura.

Se la verifica del gruppo di misura è stata effettuata presso il cliente finale, Intesa Spa non può richiedere ulteriori verifiche dello stesso gruppo di misura presso un laboratorio.

Qualora la verifica del gruppo di misura conduca all'accertamento di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, per la verifica Intesa Spa non può addebitare al venditore un importo superiore a euro 40 (quaranta) se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:

- verifica effettuata presso il cliente finale di un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
- verifica del gruppo di misura relativa allo stesso punto di riconsegna effettuata da più di un anno solare.

Intesa Spa, nei casi in cui non sia stato possibile effettuare la verifica presso il cliente finale del gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa, ne documenta le cause.

Intesa Spa effettua la verifica del gruppo di misura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente, Intesa Spa comunica l'esito della verifica al venditore; registra l'esito della verifica.

Il venditore trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto da Intesa Spa, non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli da Intesa Spa per la verifica del misuratore.

Il livello generale per la verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale è definito come segue:

Per richieste di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente con data di ricevimento da parte di Intesa Spa	Indicatore	Livello generale
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
DAL 1 GENNAIO 2006	Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%

**Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale (livello generale fino al 31-12-2005)**

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 Intesa Spa della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura inviata dal venditore e la data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica.

Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, Intesa Spa è tenuta a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro cui sono stati realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura presso il cliente finale che ha richiesto la verifica. In tal caso, Intesa Spa non può addebitare alcun importo al venditore per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura né, a sua volta, il venditore può addebitare alcun importo al cliente finale che ha richiesto la verifica.

Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, per la verifica Intesa Spa non può addebitare al venditore un importo superiore a euro 30 (trenta) se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:

- a) verifica effettuata per un cliente alimentato in bassa pressione;
- b) verifica della pressione di fornitura relativa allo stesso punto di riconsegna effettuata da più di un anno solare.

Intesa Spa effettua la verifica di pressione di fornitura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente; Intesa Spa comunica l'esito della verifica al venditore registra l'esito della verifica.

Il venditore trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto da Intesa Spa; non può addebitare al cliente finale un importo superiore a quello addebitatogli da Intesa Spa per la verifica della pressione di fornitura.

Il livello generale per la verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale è definito come segue:

Per richieste di verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente con data di ricevimento da parte di Intesa Spa	Indicatore	Livello generale
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	Percentuale minima di esiti di verifiche della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%

### **Risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni (livello generale)**

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è per Intesa Spa, il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di distribuzione da parte del cliente e la data di comunicazione al cliente della risposta motivata.

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata da Intesa per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. La risposta motivata contiene l'indicazione delle eventuali cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall'esercente. In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste scritte di informazioni, il cliente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati delle prestazioni di qualità commerciale.

Intesa Spa rende disponibile nel proprio sito internet l'indirizzo postale o telematico al quale inviare il reclamo o la richiesta di informazioni e un modulo scaricabile contenente i campi per le generalità e l'indirizzo del cliente.

Il livello generale per la risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è definito come segue:

<b>Per reclami scritti o richieste scritte di informazioni per il servizio di distribuzione con data di ricevimento da parte di Intesa Spa</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
<b>DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005</b>	<b>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 20 giorni lavorativi</b>	<b>90%</b>
<b>DAL 1 GENNAIO 2006</b>	<b>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 20 giorni lavorativi</b>	<b>90%</b>

### **Grado di rispetto degli appuntamenti con il cliente (livello generale fino al 31-12-2005)**

Il grado di rispetto degli appuntamenti con il Cliente è la percentuale di appuntamenti per i quali Intesa Spa ha rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente, con riferimento ai sopralluoghi effettuati ai fini della preventivazione per l'esecuzione di "lavori semplici".

Il livello generale di rispetto degli appuntamenti con il cliente ai fini della preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici è definito come segue:

<b>Per richieste di preventivazione di lavori semplici con data di ricevimento da parte di Intesa Spa</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
<b>DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005</b>	<b>Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità di tre ore per appuntamenti con i clienti relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici</b>	<b>90%</b>



## 5. INTESACOM: QUALITA' DEL SERVIZIO DI VENDITA DEL GAS NATURALE

Ai fini della qualità del servizio per gli aspetti di sicurezza e di continuità, IntesaCom, l'azienda per la vendita del gas metano, fornisce ai propri clienti finali i recapiti telefonici per le chiamate per il pronto intervento che gli sono stati comunicati dal distributore; riporta, inoltre, con evidenza in ogni bolletta la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" con i relativi recapiti telefonici.

### 5.1 IntesaCom - Livelli di qualità commerciale

#### **IntesaCom – Preventivazione per esecuzione lavori**

IntesaCom si impegna a fornire al cliente finale un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto dal distributore.

Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo del distributore o nell'offerta di IntesaCom può essere successivamente preteso.

#### **5.1.1 IntesaCom - Livelli specifici di qualità commerciale**

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale, nella presente Carta si fa riferimento al seguente indicatore:

- tempo di rettifica di fatturazione (in vigore dal 1 gennaio 2006).

Nel caso in cui lo standard specifico di qualità elencato non sia rispettato per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o al cliente stesso, IntesaCom pagherà un indennizzo al cliente interessato, senza che questi debba farne richiesta (vedi par. 8.)

#### **Tempo di rettifica di fatturazione (livello specifico) (dal 1 gennaio 2006)**

Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di IntesaCom della richiesta di rettifica inviata dal cliente finale di un importo già pagato dal cliente finale stesso e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, al netto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali verifiche tecniche richieste dal cliente finale. IntesaCom, su richiesta del cliente finale, è tenuta a fornire il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione.

Per tempo di rettifica di fatturazione si intende anche il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di IntesaCom della richiesta di rettifica inviata dal cliente finale di un importo già pagato dal cliente finale stesso e la data di comunicazione, in seguito alle verifiche effettuate, al cliente finale che non si dà luogo a rettifica di fatturazione; in tali casi IntesaCom motiva il rifiuto.

Il tempo massimo di rettifica di fatturazione è definito come segue e si applica alle richieste di rettifica di fatturazione con data di ricevimento da parte di IntesaCom a partire dal 1 gennaio 2006:

Per richieste di prestazione con data di ricevimento da parte di IntesaCom	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2006	90 giorni solari	60 giorni solari

#### **5.1.2 IntesaCom -Livelli generali di qualità commerciale**

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale del servizio di vendita, nella presente Carta si fa riferimento al seguente indicatore:

- tempo di risposta motivata a reclami scritti e a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di vendita.

Il mancato rispetto degli standard generali non dà diritto ad indennizzi per i clienti finali.

### **Risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni (livello generale)**

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è, per IntesaCom, il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di vendita da parte del proprio cliente finale e la data di comunicazione al cliente finale della risposta motivata.

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata dall'esercente per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. La risposta motivata contiene l'indicazione delle eventuali cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall'esercente. In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste scritte di informazioni, il cliente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati delle prestazioni di qualità commerciale.

IntesaCom rende disponibile nel proprio sito internet l'indirizzo postale o telematico al quale inviare il reclamo o la richiesta di informazioni e un modulo scaricabile contenente i campi per le generalità e l'indirizzo del cliente.

Il livello generale per la risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è definito come segue:

<b>Per reclami scritti o richieste scritte di informazioni su richiesta del cliente finale con data di ricevimento da parte di IntesaComI</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
<b>DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005</b>	<b>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 20 giorni lavorativi</b>	<b>90%</b>
<b>DAL 1 GENNAIO 2006</b>	<b>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 20 giorni lavorativi</b>	<b>90%</b>

#### **5.1.3 IntesaCom - Qualità dei servizi telefonici**

IntesaCom ha messo a disposizione dei propri clienti un servizio di contact-center quale canale di accesso fondamentale, con l'obiettivo di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane e tecnologiche. Pur non essendo tenuta, nell'attualità, all'osservanza di quanto disposto dall'Autorità in tema di monitoraggio, di registrazione e di comunicazione annuale della qualità dei servizi telefonici all'Autorità stessa, IntesaCom esercita un costante controllo sul livello di servizio erogato allo scopo di individuare il grado di soddisfazione dei clienti finali e di attuare conseguenti azioni di miglioramento.

## **5.2 IntesaCom - Gestione del rapporto contrattuale**

IntesaCom si impegna a proporre al cliente finale, tra le diverse offerte presentate, anche quella che contiene quanto disposto dall'Autorità con la deliberazione n. 229/01 che stabilisce una serie di diritti minimi a favore dei clienti finali.

### **5.2.1 IntesaCom - Fatturazione**

La rilevazione dei consumi gas viene effettuata presso il cliente da un operatore con l'incarico di eseguire la lettura del misuratore, secondo la ciclicità prevista dalla normativa vigente in materia e/o del contratto sottoscritto. E' inoltre attiva la modalità di autolettura dei consumi, opportunamente pubblicizzata: i clienti vengono informati sui periodi nei quali è possibile comunicare l'autolettura. Per la fatturazione dei consumi ai clienti, tenuto conto dei consumi annui attribuibili al cliente, viene applicata la periodicità di fatturazione prevista dalle normative vigenti in materia e/o del contratto sottoscritto.

### **5.2.2 IntesaCom - Morosità**

In caso di morosità si applicano le procedure previste dalle normative vigenti e dalle condizioni di fornitura, compresa la fase di richiesta al distributore di sospensione della fornitura. Per la riattivazione in seguito a chiusura per morosità il distributore è tenuto ad applicare quanto disposto dal livello specifico di qualità "Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità".

## **6. INTESAGPL: QUALITA' DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GPL**

### **6.1 IntesaGpl -Sicurezza e continuità del servizio: considerazioni generali**

IntesaGpl persegue una politica volta alla salvaguardia della sicurezza delle persone e delle cose e alla garanzia della continuità, della regolarità e della limitazione di interruzioni del servizio, nel rispetto delle normative vigenti in materia.

IntesaGpl tuttavia, potrà interrompere, sospendere o limitare l'erogazione della fornitura per cause di forza maggiore, per ragioni di carattere tecnico e per lavori da eseguire lungo la rete; tali interruzioni saranno limitate al tempo strettamente necessario, non essendo possibile per motivi tecnici eliminarle del tutto. Qualora per lavori di manutenzione programmata sia comunque necessario interrompere l'erogazione, ne sarà data preventiva comunicazione ai clienti, nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti.

Per garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione del servizio, IntesaGpl opera nei seguenti modi:

- effettua il servizio tramite reti di distribuzione, in buona parte di tipo magliato, che consentono di ridurre in modo significativo la sospensione del servizio in caso di interventi di manutenzione programmata o di guasti;

- sta ammodernando il proprio sistema di telecontrollo e telemisura che permetterà di monitorare i livelli di approvvigionamento dei serbatoi del GPL.

Il gas di petrolio liquefatto (GPL), distribuito a mezzo rete, è una miscela di gas composta, prevalentemente, da propano e butano.

IntesaGPL garantisce che la pressione di erogazione del GPL sia compresa tra un minimo di 25 mbar ed un massimo di 40 mbar.

Il potere calorifico superiore standard del GPL è pari a 100,07MJ/mc.

IntesaGpl si approvvigiona di materia prima già odorizzata.

IntesaGpl dispone di un servizio di pronto intervento e di reperibilità attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno anche nei giorni festivi, al quale si accede attraverso un numero verde opportunamente pubblicizzato.

Il servizio di pronto intervento è garantito da squadre operative in grado di intervenire sul territorio di competenza nel più breve tempo possibile, tenendo conto della normativa vigente.

#### **6.1.1 IntesaGpl - Sicurezza del servizio**

IntesaGpl si impegna a fornire un servizio conforme agli indici di sicurezza disposti dalle normative dell'Autorità e dalle normative tecniche vigenti; in particolare garantisce le ispezioni alla rete di distribuzione, i monitoraggi e le eliminazioni delle dispersioni, il servizio di pronto intervento.

IntesaGpl si impegna ad effettuare controlli sulla rete in alta, media e bassa pressione; assicurando l'ispezione sull'intera rete di distribuzione ogni cinque anni e comunque in base alle normative vigenti.

IntesaGpl assicura ai clienti il servizio di pronto intervento, tenendo conto del "tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento", definito come il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica per pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato da IntesaGpl per il pronto intervento.

IntesaGpl si impegna ad arrivare sul luogo di chiamata, di norma, entro sessanta minuti e tiene conto dell'obbligo di servizio per il pronto intervento definito dall'Autorità che è dato dalla percentuale minima di chiamate (90%) per le quali l'arrivo sul luogo di intervento deve avvenire entro 60 minuti.

IntesaGpl riceve le chiamate 24 ore su 24 per tutto l'anno tramite l'apposito numero verde per pronto intervento da clienti finali; da terzi, diversi dai clienti finali; da personale proprio; da imprese che lavorano per conto di IntesaGpl.

IntesaGpl dispone di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento.

L'obbligo di effettuazione del pronto intervento da parte di IntesaGpl comprende anche le chiamate relative a segnalazione di fuga di gas sull'impianto del cliente. Le segnalazioni riguardanti il pronto intervento sono stabilite dalla normativa come di seguito: dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di

misura; interruzione della fornitura di gas; irregolarità della fornitura di gas; danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione 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 gestita dal distributore o di proprietà di quest'ultimo.

IntesaGpl si impegna inoltre a eliminare le dispersioni, tenendo conto del "tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione". Il tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato da IntesaGpl per il pronto intervento e l'ora di eliminazione della dispersione.

IntesaGpl fornisce ai propri clienti finali i recapiti telefonici per le chiamate per il pronto intervento; riporta, inoltre, con evidenza in ogni bolletta la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione di fuga di gas, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" con i relativi recapiti telefonici.

IntesaGpl si impegna a dotare ogni punto di alimentazione della rete di un idoneo gruppo di misura del gas immesso in rete in modo conforme a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia; si impegna inoltre a dotarsi di cartografia aggiornata degli impianti con aggiornamento della stessa secondo la normativa vigente.

IntesaGpl assicura il servizio di segnalazione dei propri impianti a quanti ne facciano espressa richiesta.

### **6.1.2 IntesaGpl - Continuità del servizio**

IntesaGpl persegue l'obiettivo di migliorare costantemente la continuità nell'erogazione del GPL, limitando i disservizi, attraverso la puntuale manutenzione della rete e il rinnovo degli impianti tecnologici, in relazione alla normativa vigente in materia.

IntesaGpl si impegna a dare un preavviso di almeno un giorno lavorativo dell'interruzione ai clienti finali interessati in tutti i casi in cui l'interruzione possa essere programmata.

### **6.1.3 IntesaGpl - Le emergenze e gli incidenti da gas**

IntesaGpl dispone di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che la pongono in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze degli incidenti da gas in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità delle norme tecniche vigenti in materia.

IntesaGpl inoltre trasmette al Cig (Comitato Italiano Gas) tutte le informazioni di cui sia venuta a conoscenza in merito ad incidenti da gas accaduti e derivanti dall'uso del gas da esso distribuito.

## **6.2 IntesaGpl - Livelli di qualità commerciale**

### **6.2.1 IntesaGpl - Livelli specifici di qualità commerciale**

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione GPL, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi (in vigore dal 1 gennaio 2006);
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati.

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di vendita GPL, nella presente Carta si fa riferimento al seguente indicatore:

- tempo di rettifica di fatturazione (in vigore dal 1 gennaio 2006).

Nel caso in cui gli standard specifici di qualità elencati non siano rispettati per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o al cliente stesso, IntesaGpl pagherà un indennizzo al cliente interessato, senza che questi debba farne richiesta (vedi par. 8.)

### **Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori (livello specifico)**

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori :

- nei casi in cui il cliente non sottoscrive immediatamente il contratto, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di IntesaGpl della richiesta di preventivo del cliente e la data di comunicazione del preventivo al cliente

- nei casi in cui il cliente richiede immediatamente il contratto è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di IntesaGpl della richiesta di contratto del cliente e la data di emissione del contratto per il cliente al quale viene allegato il preventivo.

IntesaGpl è tenuta a predisporre e a comunicare al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori anche nel caso in cui il punto di riconsegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte. Anche in tale caso IntesaGpl ha facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del cliente di accesso alla rete di distribuzione, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro.

Il preventivo per l'esecuzione di lavori predisposto da IntesaGpl costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo di IntesaGpl può essere successivamente preteso.

Il tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è definito come segue:

Per richieste di preventivazione di lavori semplici con data di ricevimento da parte di IntesaGpl	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Per richieste di preventivazione di lavori semplici con data di ricevimento da parte di IntesaGpl	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2006	15 giorni lavorativi	
Per richieste di preventivazione di lavori complessi con data di ricevimento da parte di IntesaGpl	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2006	40 giorni lavorativi	

#### ***Tempo di esecuzione di lavori semplici (livello specifico)***

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

Il tempo massimo di esecuzione di lavori semplici è definito come segue:

Per richieste di prestazione con data di ricevimento da parte di IntesaGpl	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
DAL 1 GENNAIO 2006	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi

**Tempo di attivazione della fornitura (livello specifico)**

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di IntesaGpl della richiesta di attivazione della fornitura del cliente e la data di attivazione della fornitura.

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità del cliente finale, nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati e nel caso di clienti finali con consumo annuo maggiore o uguale a 50.000 metri cubi standard.

Il tempo massimo di attivazione della fornitura è definito come segue:

Per richieste di prestazione con data di ricevimento da parte di IntesaGpl	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
DAL 1 GENNAIO 2006	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi

**Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale (livello specifico)**

Il tempo di disattivazione della fornitura, ivi compresa la rimozione 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 IntesaGpl della richiesta di disattivazione della fornitura del cliente e la data di disattivazione della fornitura stessa.

La rilevazione del tempo di disattivazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione, quali volture o subentri immediati.

Il tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente è definito come segue:

Per richieste di prestazione con data di ricevimento da parte di IntesaGpl	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
DAL 1 GENNAIO 2006	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi

**Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (livello specifico)**

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, tra la data di ricevimento da parte di IntesaGpl di idonea documentazione dell'avvenuto pagamento del cliente e la data di riattivazione della fornitura.

Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è definito come segue:

Per richieste di prestazione con data di ricevimento da parte di IntesaGpl	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	2 giorni feriali	2 giorni feriali
DAL 1 GENNAIO 2006	2 giorni feriali	2 giorni feriali

#### ***Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente***

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente è il periodo di tempo, misurato in ore, 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.

Al momento di concordare un appuntamento con il cliente, IntesaGpl è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il cliente.

Il cliente assicura la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere IntesaGpl per tutta la fascia di puntualità concordata.

La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti fissati da IntesaGpl con il cliente, che non siano personalizzati, è stabilita in tre ore.

#### ***Appuntamenti personalizzati (livello specifico)***

IntesaGpl è tenuta a fissare, qualora il cliente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle seguenti prestazioni: sopralluogo per preventivazione per l'esecuzione di lavori, esecuzione lavori semplici, attivazione della fornitura, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale e riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.

Al momento di fissare un appuntamento personalizzato, IntesaGpl comunica al cliente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità in sostituzione di quello dovuto per mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta come definito nell'allegata tabella. Comunica altresì al cliente una stima indicativa del tempo necessario per l'effettuazione della prestazione richiesta.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti personalizzati è definita come segue:

Per richieste di prestazione con data di ricevimento da parte di IntesaGpl	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	3 ore	3 ore
DAL 1 GENNAIO 2006	2 ore	2 ore

IntesaGpl limitatamente al caso di appuntamento personalizzato, all'atto dell'esecuzione della prestazione o dell'effettuazione del sopralluogo, fanno sottoscrivere al cliente o a persona da esso incaricata un modulo, da lasciare in copia al cliente stesso o alla persona da esso incaricata, nel quale siano riportate informazioni circa sulla tipologia di richiesta di prestazione, sul gruppo di misura, sulla data e fascia di puntualità concordata, sulla data, fascia oraria e luogo di appuntamento, sul rispetto dell'appuntamento e sull'eventuale indennizzo dovuto. Nel caso di assenza del cliente, o della persona da esso incaricata, non corre l'obbligo di compilare il modulo.

**Tempo di rettifica di fatturazione (livello specifico) (dal 1 gennaio 2006)**

Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di IntesaGpl della richiesta di rettifica inviata dal cliente finale di un importo già pagato dal cliente finale stesso e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, al netto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali verifiche tecniche richieste dal cliente finale. IntesaGpl, su richiesta del cliente finale, si impegna a fornire il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione.

Per tempo di rettifica di fatturazione si intende anche il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di IntesaGpl della richiesta di rettifica inviata dal cliente finale di un importo già pagato dal cliente finale stesso e la data di comunicazione, in seguito alle verifiche effettuate, al cliente finale che non si dà luogo a rettifica di fatturazione; in tali casi IntesaGpl motiva il rifiuto.

Il tempo massimo di rettifica di fatturazione è definito come segue e si applica alle richieste di rettifica di fatturazione con data di ricevimento da parte di IntesaGpl a partire dal 1 gennaio 2006:

Per richieste di prestazione con data di ricevimento da parte di IntesaCom	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
DAL 1 GENNAIO 2006	90 giorni solari	60 giorni solari

**6.2.2 IntesaGpl - Livelli generali di qualità commerciale**

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, nella presente Carta si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di preventivazione per esecuzione di lavori complessi (fino al 31-12-2005)
- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale;
- tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale (fino al 31-12-2005)
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione;
- grado di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti con i clienti relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici (fino al 31-12-2005)

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale del servizio di vendita, nella presente Carta si fa riferimento al seguente indicatore:

- tempo di risposta motivata a reclami scritti e a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di vendita.

Il mancato rispetto degli standard generali non dà diritto ad indennizzi per i clienti finali.

**Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi (livello generale fino al 31-12-2005)**

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di IntesaGpl della richiesta di preventivo del cliente e la data di comunicazione del preventivo al cliente.

IntesaGpl è tenuta a predisporre e a comunicare al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi anche nel caso in cui il punto di riconsegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte. Anche in tale caso ha facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del cliente di accesso alla rete di distribuzione, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro.

Il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi predisposto da IntesaGpl costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo di IntesaGpl.



Il livello generale di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi è definito come segue:

Per richieste di preventivazione di lavori complessi con data di ricevimento da parte di IntesaGpl	Indicatore	Livello generale
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori complessi comunicati entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	85%

***Tempo di esecuzione di lavori complessi (livello generale)***

Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di IntesaGpl della accettazione del preventivo comunicata dal cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.

Il livello generale per l'esecuzione di lavori complessi è definito come segue:

Per richieste di esecuzione di lavori complessi con data di ricevimento da parte di IntesaGpl	Indicatore	Livello generale
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
DAL 1 GENNAIO 2006	Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%

Qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi non venga completato il lavoro richiesto, IntesaGpl invia al cliente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

Il presente livello qualità non si applica ai lavori che richiedano l'estensione e/o il potenziamento della rete o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali.

***Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale (livello generale)***

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 IntesaGpl della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal cliente finale e la data di comunicazione al cliente del resoconto della verifica da parte di IntesaGpl.

IntesaGpl si impegna ad effettuare la verifica del gruppo di misura presso il cliente finale in tutti i casi nei quali ciò sia tecnicamente possibile; nei casi di impossibilità riportano nel resoconto di verifica le cause della prosecuzione della verifica presso un laboratorio qualificato.

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

Qualora la verifica del gruppo di misura conduca all'accertamento di errori superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, IntesaGpl registra il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro il quale ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura. In tal caso, IntesaGpl non addebita alcun importo al cliente per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura.

IntesaGpl effettua la verifica del gruppo di misura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente; comunica l'esito della verifica al cliente, registra l'esito della verifica.

Il livello generale per la verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale è definito come segue:

Per richieste di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale con data di ricevimento da parte di IntesaGpl	Indicatore	Livello generale
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
DAL 1 GENNAIO 2006	Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%

**Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale  
(livello generale fino al 31-12-2005)**

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 IntesaGpl della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura del cliente e la data di comunicazione al cliente del resoconto della verifica.

Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, IntesaGpl realizza gli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura presso il cliente finale che ha richiesto la verifica. In tal caso, IntesaGpl non addebita alcun importo al cliente per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura.

IntesaGpl effettua la verifica di pressione di fornitura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente, comunica l'esito della verifica al cliente e registra l'esito della verifica.

Il livello generale per la verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale è definito come segue:

Per richieste di verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale con data di ricevimento da parte di IntesaGpl	Indicatore	Livello generale
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	Percentuale minima di esiti di verifiche della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%

**Risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni  
(livello generale)**

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è, per IntesaGpl, il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di distribuzione e di vendita da parte del proprio cliente e la data di comunicazione al cliente della risposta motivata.

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata da IntesaGpl per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. La risposta motivata contiene l'indicazione delle eventuali cause di non coerenza del servizio per le quali è stato

presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere IntesaGpl.

In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste scritte di informazioni, il cliente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati delle prestazioni di qualità commerciale.

IntesaGpl rende disponibile nel proprio sito internet l'indirizzo postale o telematico al quale inviare il reclamo o la richiesta di informazioni e un modulo scaricabile contenente i campi per le generalità e l'indirizzo del cliente.

Il livello generale per la risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è definito come segue:

Per reclami scritti o richieste scritte di informazioni su richiesta del cliente finale con data di ricevimento da parte di IntesaGpl	Indicatore	Livello generale
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	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 20 giorni lavorativi	90%
DAL 1 GENNAIO 2006	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 20 giorni lavorativi	90%

#### ***Grado di rispetto degli appuntamenti con il cliente (livello generale fino al 31-12-2005)***

Il grado di rispetto degli appuntamenti con il Cliente è la percentuale di appuntamenti per i quali IntesaGpl ha rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente, con riferimento ai sopralluoghi effettuati ai fini della preventivazione per l'esecuzione di "lavori semplici". Il livello generale di rispetto degli appuntamenti con il cliente ai fini della preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici è definito come segue:

	Indicatore	Livello generale
DAL 1 GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2005	Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità di tre ore per appuntamenti con i clienti relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici	90%

## **6.3 IntesaGpl -Gestione del rapporto contrattuale**

### ***6.3.1 IntesaGpl - Fatturazione***

Per la rilevazione dei consumi Gpl viene inviato presso il cliente un operatore con l'incarico di eseguire la lettura del misuratore. E' inoltre attiva la modalità di autolettura dei consumi, opportunamente pubblicizzata: i clienti vengono informati sui periodi nei quali è possibile comunicare l'autolettura.

Per la fatturazione dei consumi ai clienti, tenuto conto dei consumi annui attribuibili al cliente, viene applicata la periodicità di fatturazione prevista dalle normative vigenti in materia.

### ***6.3.2 IntesaGpl - Morosità***

In caso di morosità si applicano le procedure previste dalle normative vigenti e dalle condizioni di fornitura, compresa la fase di sospensione della fornitura. Per la riattivazione in seguito a chiusura per morosità IntesaGpl applica quanto disposto dal livello specifico di qualità "Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità".

## 7. COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

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 o che ne richiedono la presenza 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:

- a) dalla data fissata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora l'appuntamento sia personalizzato;
- b) dalla nuova data concordata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora il sopralluogo medesimo non venga effettuato nella data concordata con il cliente per cause di forza maggiore o imputabili al cliente o a terzi e si sia dovuto concordare una nuova data per l'effettuazione del sopralluogo.

Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di esecuzione lavori semplici e complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura del cliente 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 effettuazione dell'attivazione di fornitura non comprende il tempo per l'ottenimento di ulteriore documentazione per l'attivazione stessa.

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.

Nel caso in cui il cliente richieda un appuntamento personalizzato, il tempo di esecuzione della prestazione non deve essere computato.

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

- a) Intesa Spa computa i tempi di esecuzione delle prestazioni di sua competenza con riferimento al cliente che richiede la prestazione direttamente a Intesa Spa;
- b) IntesaCom computa i tempi di esecuzione delle prestazioni di sua competenza con riferimento al cliente finale che richiede la prestazione a IntesaCom;
- c) IntesaGpl computa i tempi di esecuzione di tutte le prestazioni relative a livelli di qualità commerciale specifici e generali richieste dal cliente;
- d) non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta;
- e) il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di riconsegna si considera festivo.

## 8. INDENNIZZI AUTOMATICI E MODALITÀ DI CORRESPONSIONE AL CLIENTE

In caso di mancato rispetto, per cause imputabili all'esercente, dei livelli specifici di qualità riportati nelle Tabella a) per l'anno 2005 e nelle Tabelle b) e c) con decorrenza dal 1 gennaio 2006, è previsto un indennizzo automatico nella misura indicata nella Tabella d).

Tabella a) Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale e GPL vigenti per l'anno 2005 (applicabili a Intesa Spa e IntesaGpl)

	<b>Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40</b>
Tempo massimo di preventivazione, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore	3 ore

Tabella b) Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale e GPL da applicare alle richieste di prestazione con data di ricevimento da parte del distributore a partire dal 1 gennaio 2006 (applicabili a Intesa Spa e IntesaGpl)

<b>Indicatore</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	2 ore

**Tabella c) – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita vigenti dal 1 gennaio 2006 (applicabili a IntesaCom e a IntesaGpl)**

Indicatore	Clients finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clients finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari

**Tabella d) – Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità**

	Clients finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clients finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Clients finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00

L'indennizzo non è dovuto nei seguenti casi: qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili al cliente o a terzi; 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. In tal caso non è corrisposto indennizzo relativo al mancato rispetto del tempo massimo della prestazione richiesta, ma indennizzo per l'eventuale mancato rispetto della fascia di puntualità dell'appuntamento personalizzato;

- qualora il cliente richieda che l'appuntamento personalizzato sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione. In tal caso non è corrisposto indennizzo relativo al mancato rispetto del

tempo massimo della prestazione richiesta né indennizzo per l'eventuale mancato rispetto della fascia di puntualità dell'appuntamento personalizzato.

L'indennizzo automatico, se dovuto, è corrisposto:

- a) da Intesa Spa al cliente che ha richiesto la prestazione a Intesa Spa;
- b) da IntesaCom al cliente finale che ha richiesto la prestazione a IntesaCom.
- c) da IntesaGpl al cliente che ha richiesto la prestazione a IntesaGpl.

L'indennizzo deve essere corrisposto, portandolo in detrazione della prima bolletta utile, ovvero tramite rimessa diretta, ed entro 90 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione. Nel caso in cui tale termine non sia rispettato e l'indennizzo sia corrisposto entro il doppio del tempo concesso, l'importo dovuto è raddoppiato; qualora sia corrisposto oltre tale ulteriore termine, l'importo è corrisposto in misura pari al quintuplo. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere al giudice ordinario il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

## 9. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

### 9.1 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o sportello

Per facilitare l'accesso ai servizi offerti Intesa Spa, IntesaCom e IntesaGpl hanno messo a disposizione uno sportello telefonico (contact center), i cui numeri sono diffusi alla clientela.

Il Cliente può effettuare, per telefono, nel rispetto del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", le seguenti operazioni di natura commerciale:

- richiedere informazioni su nuovi allacciamenti, sui contratti e subentri, sulla posa dei contatori, su pagamenti, su fatturazione dei consumi e letture, sulla propria posizione contabile;
- avviare le procedure per un nuovo allacciamento con richiesta di preventivo;
- stipulare il contratto, compresi i subentri, le volture e le variazioni contrattuali
- presentare le richieste di cessazione
- richiedere rateizzazioni, rettifiche e duplicati fatture
- richiedere verifica misuratore e sostituzione
- inoltrare reclami

Il contact center è attivo con operatore dal lunedì al giovedì dalle 8 alle 18.30 con orario continuato e il venerdì dalle 8 alle 14.

E' attivo comunque 24 ore su 24, sette giorni su sette, un sistema IVR (risponditore automatico) per informazioni.

Il servizio di autolettura è stato potenziato con l'attivazione di un numero verde dedicato esclusivamente all'inoltro delle autoletture e attivo inoltre 24 ore su 24 con risponditore automatico.

Allo scopo di facilitare l'accesso ai servizi offerti, IntesaCom ha reso disponibile una propria sede operativa in Assisi (PG), in Via C. Cecci, 1 – Santa Maria degli Angeli, aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30.

### 9.2 Differenziazione forme e modalità di pagamento

Per il pagamento delle fatture sono disponibili le seguenti modalità :

- presso una serie di Istituti Bancari senza addebito di spese e/o commissioni
- presso altri Istituti bancari e uffici postali con addebito di spese e/o commissioni;
- per mezzo della domiciliazione bancaria o postale con addebito automatico delle fatture sul proprio conto corrente.

I clienti verranno informati, tempestivamente e con gli strumenti più adeguati, su eventuali modifiche relative alle modalità sopra indicate.

### 9.3 Facilitazioni per clienti in condizioni particolari

Facilitazioni e procedure specifiche vengono adottate per particolari categorie di clienti svantaggiati, quali portatori di handicap e anziani.

## 10. SERVIZI DI CONSULENZA E ASSICURAZIONE

### 10.1 Consulenza

Il Gruppo Intesa, attraverso le Società interessate, fornisce alla clientela, su richiesta, le informazioni di carattere amministrativo attinenti il servizio nonché la consulenza di carattere tecnico fino al punto di consegna del gas metano o del GPL. La richiesta può essere attivata tramite contact-center, e-mail, richiesta scritta.

Il Gruppo Intesa informa costantemente sulle normative in vigore e sul corretto uso dell'energia distribuita, avvalendosi degli strumenti di informazione di cui al successivo punto 11. "Informazione ai clienti".

### 10.2 Assicurazione clienti finali civili del gas

In ottemperanza alle disposizioni della deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 152/03 del 12 dicembre 2003, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 6 del 9 gennaio 2004, il CIG (Comitato Italiano Gas) 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.

Per le informazioni in merito al contratto di assicurazione è attivo tutti i giorni lavorativi dalle ore 10 alle 12 e dalle ore 14 alle 17 il numero verde 800 92 92 86. Le informazioni possono essere richieste anche a mezzo di posta elettronica all'indirizzo [assigas@cig.it](mailto:assigas@cig.it) o fax al numero 02.52037621.

In caso di sinistro dovrà essere compilato il modulo di denuncia di sinistro e inviato, secondo le modalità specificate, all'indirizzo riportato nel modulo.

IntesaCom: a) informa il cliente finale civile, all'atto della sottoscrizione del contratto di fornitura, dell'assicurazione e delle modalità di denuncia dell'eventuale sinistro; b) pubblica almeno una volta all'anno sulla bolletta del gas una nota informativa sull'assicurazione, indicando il numero verde e l'indirizzo e-mail messi a disposizione dal Cig; c) informa i propri clienti finali civili coinvolti in un sinistro di cui sia venuto a conoscenza della possibilità di avvalersi della copertura assicurativa e delle modalità di denuncia del sinistro;

Intesa Spa e IntesaCom pubblicano nel proprio sito internet il contratto di assicurazione, il modulo per la denuncia di sinistro e il numero verde e l'indirizzo di posta elettronica per fornire informazioni agli interessati in merito al contratto di assicurazione.

## 11. INFORMAZIONE AI CLIENTI

### 11.1 Contenuto delle informazioni ai clienti

Il Gruppo Intesa assicura alla clientela la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarla nonché sui principali aspetti normativi, contrattuali, tariffari e loro modificazioni che caratterizzano la fornitura del servizio, quali: modalità di accesso al servizio; condizioni di fornitura del servizio; regole del rapporto contrattuale; modalità di lettura dei misuratori; procedure di pagamento delle bollette; composizione e variazione delle tariffe; caratteristiche e struttura dell'azienda e del gruppo.

In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità da parte di clienti, Intesa Spa e IntesaGpl forniscono ai clienti informazioni per quanto concerne i livelli specifici, le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi livelli. Intesa Spa fornisce tali informazioni ai venditori in occasione della prima richiesta di prestazione per conto del cliente finale e, successivamente, almeno una volta all'anno ed in occasione di ogni eventuale aggiornamento dei livelli specifici e/o dei livelli generali e/o degli indennizzi automatici.

Entro il 30 giugno di ogni anno, IntesaCom e IntesaGpl, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, forniscono ad ogni cliente finale, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con le società, informazioni per quanto concerne i livelli specifici e i livelli generali di qualità di propria competenza e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di propria competenza. Entro il 30 giugno di ogni anno, IntesaCom e IntesaGpl forniscono ai clienti finali, che abbiano in essere con la società stessa un contratto di fornitura, relativamente ai livelli di qualità di propria competenza informazioni per quanto concerne:



- a) i livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità e il grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all'anno precedente;
- b) gli orari di apertura e le modalità di accesso ai servizi.

In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità le società comunicano al cliente il codice univoco con cui viene identificata la prestazione stessa.

## 11.2 Mezzi di informazione verso i clienti

Il Gruppo Intesa utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione al fine di garantire al cliente una costante informazione su tutte le procedure e le iniziative che possano interessarlo, in particolare:

- Contact-center: il cliente può chiedere le informazioni che lo interessano e svolgere pratiche per la fornitura del servizio. Per le chiamate di pronto intervento è attivo il servizio telefonico ventiquattro ore su ventiquattro al n. verde 800-014702.
- Informazioni in fattura: IntesaCom e IntesaGpl inviano alla clientela informazioni di carattere generale (ad es. modalità di pagamento delle bollette, struttura delle tariffe, numeri telefonici per l'accesso ai servizi), oltre a tutte le informazioni previste dalla normativa vigente;
- Stampati, opuscoli, materiale illustrativo e campagne di informazione
- Rapporti con i mass media: attraverso gli organi di informazione, il Gruppo Intesa assicura un'ampia informazione sulle modalità di erogazione dei servizi e su eventuali modificazioni o interruzioni delle prestazioni;
- Il Gruppo Intesa informa i Clienti ed i cittadini in caso di sciopero del personale dipendente, indicando l'inizio, la durata, le modalità di astensione dal lavoro, i servizi assicurati e quelli sospesi e le forme di riattivazione degli stessi;
- È inoltre attivo, per le informazioni alla clientela, il sito web: [www.intesa.siena.it](http://www.intesa.siena.it)

## 12. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Il Gruppo Intesa utilizza una pluralità di strumenti per valutare il grado di soddisfazione dei clienti rispetto ai servizi erogati e le loro aspettative:

- effettua rilevazioni di Customer Satisfaction per raccogliere informazioni sulle opinioni dei clienti in merito alla qualità del servizio erogato;
- analizza i reclami e i suggerimenti, che i clienti possono far pervenire sulla qualità del servizio fornito, sia attraverso comunicazioni scritte, sia con la modulistica predisposta da Intesa, disponibile nel sito internet e consegnata ai clienti.

Sulla base delle rilevazioni effettuate Intesa predispone periodicamente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dei clienti. Il rapporto viene reso disponibile per le Associazioni dei Consumatori e per i soggetti portatori di interesse.

## 13. TUTELA

### 13.1 Tutela

I clienti possono segnalare le violazioni ai principi e agli standard fissati dalla presente carta, avvalendosi anche di specifici moduli di reclamo messi a disposizione. I reclami possono essere inoltrati tramite il sito internet, per posta, per telefono e per e-mail, ai numeri e agli indirizzi dei Servizi Clienti delle aziende del Gruppo Intesa.

I tempi massimi di risposta per i reclami sono previsti dal livello di qualità generale definito nella presente Carta.

Intesa ha attivato apposita struttura organizzativa per la gestione dei reclami nel rispetto delle procedure e secondo gli obblighi di legge.

Intesa svolge, attraverso apposita struttura organizzativa la gestione e il controllo sui reclami e una costante attività di controllo sull'applicazione della Carta dei Servizi.

Qualora non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta, il cliente ha facoltà di avvalersi della tutela delle Associazioni dei Consumatori, ferma restando la libertà di percorrere ogni altra via giudiziale o stragiudiziale.

## 13.2 Organi esterni di tutela

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti nella presente Carta, si potranno avvalere della tutela, oltre che degli Enti preposti istituzionalmente alla difesa dei diritti dei cittadini, delle Associazioni dei Consumatori presenti nel territorio, alle quali il Gruppo Intesa si impegna a fornire informazioni e dati opportuni.

### ELENCO ASSOCIAZIONI A TUTELA DEI CONSUMATORI SPORTELLI ACCREDITATI PRESSO IL CRCU E ALTRE SEDI PROVINCIALI

I dati segnalati sono stati estratti dagli elenchi presenti nel dicembre 2004 sul sito web [www.prontoconsumatore.it](http://www.prontoconsumatore.it) (Prontoconsumatore.it è un servizio promosso e finanziato dalla Regione Toscana - tramite il Comitato Regionale Consumatori ed Utenti -CRCU-).

#### SEDI DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

##### TOSCANA

###### CTC - Centro Tecnico per il Consumo

Via Pellicceria, 6  
50123 Firenze  
tel. 055/2608813 fax. 055/2729154  
[centrotecnico@email.it](mailto:centrotecnico@email.it)

###### ADOC Toscana

Via Luigi Alamanni, 25  
50131 Firenze  
tel. 055/288188 fax. 055/264243  
[adoctosc@technet.it](mailto:adoctosc@technet.it)

###### Confconsumatori Toscana

Via G. Modena, 23  
50121 Firenze  
tel. 055/585564 fax. 055/585564  
[info@confconsumatori.com](mailto:info@confconsumatori.com)

###### Movimento Consumatori

Via XX settembre 41/B  
57013 Rosignano Solvay  
tel. 0586/754504 fax. 0586/754504  
[alessandr.masoni@poste.it](mailto:alessandr.masoni@poste.it)

###### ACU Toscana

Piazza Duomo, 10  
54033 Carrara  
tel. 0585/72110 fax. 0585/72110  
[acutoscana@infinito.it](mailto:acutoscana@infinito.it)

###### Adusbef Toscana

via Solferino, 28  
50123 Firenze  
tel. 055/218121 fax. 055/218121  
[segreteria@adusbeftoscana.it](mailto:segreteria@adusbeftoscana.it)

###### Federconsumatori Toscana

Via Nazionale, 17  
50123 Firenze  
tel. 055/217195 fax. 055/280334  
[federconsumatori.toscana@dada.it](mailto:federconsumatori.toscana@dada.it)

###### UNC Toscana

via P. A. Mattioli, 8  
53100 Siena  
tel. 0577/286600 fax. 0577/286600  
[uncsiena@libero.it](mailto:uncsiena@libero.it)

###### Adiconsum Toscana

Via Ricasoli, 28  
50122 Firenze  
tel. 055/2676477 fax. 055/216180  
[adicons@dada.it](mailto:adicons@dada.it)

###### CittadinanzAttiva

Via degli Asili, 35  
57100 Livorno  
tel. 0586/829553  
fax. 0586/829553

###### Lega Consumatori Acli Toscana

Piazza Toniolo, 4  
56125 Pisa  
tel. 050/913111 fax. 050/43094  
[info@legaconsumatoritoscana.it](mailto:info@legaconsumatoritoscana.it)

##### PROVINCIA DI SIENA:

###### Federconsumatori Siena

Piazza La Lizza, 11  
53100 Siena  
tel. 0577/2541 fax. 0577/254850  
[federconsiena@interfree.it](mailto:federconsiena@interfree.it)  
Referente: Giuliana De Angelis

###### ADOC Siena

Via Garibaldi, 64  
53100 Siena  
tel. 0577/222460 fax. 0577/41325  
[andrea\\_bernini@virgilio.it](mailto:andrea_bernini@virgilio.it)  
Referente: Andrea Berni

###### Cittadinanza Chianciano

p.zza Gramsci, 25  
53042 Chianciano  
tel. 0578/30444  
[cittadinanza@webdomini.com](mailto:cittadinanza@webdomini.com)  
Referente: Guglielmo Molinaro

###### UNC Toscana

via P. A. Mattioli, 8  
53100 Siena  
tel. 0577/286600 fax. 0577/286600  
[uncsiena@libero.it](mailto:uncsiena@libero.it)  
Referente: Laura Barberis Boni

###### Cittadinanza Siena

Strada delle Scotte, 14 c/o Policlinico  
"S. Maria alle Scotte"  
53100 Siena  
tel. 0577/586221  
[tdmsiena@inwind.it](mailto:tdmsiena@inwind.it)  
Referente: Martino Bratto

###### Confconsumatori Siena (Sarteano)

P.zza Bargagli, 13  
53047 Sarteano  
tel. 0578/268046 fax. 0578/268046  
[francescamassi@libero.it](mailto:francescamassi@libero.it)

###### ACU Monteroni

Piazzetta del Mulino, 21  
53014 Monteroni d'Arbia  
tel. 0577/375798  
fax. 0577/373269  
[acusiena@virgilio.it](mailto:acusiena@virgilio.it)  
Referente: Marisa Ciuccariello

###### Adusbef Siena

Banchi di Sopra, 34  
Siena  
tel. 0577/280319  
fax. 0577/41350  
[studioavvpierini@libero.it](mailto:studioavvpierini@libero.it)

**PROVINCIA DI GROSSETO:**
**Federconsumatori**
**Grosseto**

Via Ximenes, 65  
58100 Grosseto  
tel. 0564/430346 fax. 0564/20272  
[federconsumatori@quipo.it](mailto:federconsumatori@quipo.it)  
Referente: Rodolfo Piana

**ADOC Grosseto**

Via Trento, 45  
58100 Grosseto  
tel. 0564/22168  
fax. 0564/22269  
[giovannacillerai@hotmail.com](mailto:giovannacillerai@hotmail.com)

**Cittadinanza Grosseto**

Ospedale  
Grosseto  
tel. 0564/485271

**Confconsumatori**
**Castiglione d. Pescaia**

Via Capraia, 7  
58043 Castiglione d. Pescaia  
tel. 0564/939600  
fax. 0564/418276  
[confconsumatori.gr@encanta.it](mailto:confconsumatori.gr@encanta.it)

**Confconsumatori Grosseto**

Via Ronchi, 24  
58100 Grosseto  
tel. 0564/418276 fax. 0564/418276  
[confconsumatori.gr@encanta.it](mailto:confconsumatori.gr@encanta.it)  
Referente: Marco Festelli

**Lega Consumatori Acli Grosseto**

via Manetti, 11  
58126 Grosseto  
tel. 0564/434297 fax0564/434297  
[grosseto@legaconsumatoritoscana.it](mailto:grosseto@legaconsumatoritoscana.it)  
Referente: Antonio Rovetti

**UNC Grosseto**

Via C. Battisti, 129  
58100 Grosseto  
tel. 0564 496496  
fax. 0564 496496

**Confconsumatori**
**Roccastrada**

Via Marconi,12  
58036 Roccastrada  
tel. 0564/564125  
fax. 0564/564125  
[confconsumatori.gr@encanta.it](mailto:confconsumatori.gr@encanta.it)

**Adiconsum Grosseto**

Via della Pace, 132  
58100 Grosseto  
tel. 0564/24328

[adiconsumgrosseto@iumpv.it](mailto:adiconsumgrosseto@iumpv.it)

Referente: Maria Rita Salemmè

**Adusbef Grosseto**

via Aquileia, 63  
Grosseto  
tel. 0564/413984  
fax. 0564/24893  
[avv.decesaris@tin.it](mailto:avv.decesaris@tin.it)

**Confconsumatori Orbetello**

Via del Plebiscito 11  
58010 Orbetello tel. 0564/864731  
fax.0564/867431  
[costanzosim@tin.it](mailto:costanzosim@tin.it)

## 14. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta, emessa in revisione n. 2, ha validità a partire dal 3 MARZO 2005.

La Carta è aggiornata periodicamente.

I clienti sono portati a conoscenza delle ulteriori revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi elencati .

## 15. TABELLE RIASSUNTIVE DEI LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE E INDENNIZZI

### 15.1 Livelli di qualità commerciale anno 2005

Tabella 1) Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale e GPL vigenti per l'anno 2005 – Riferiti a Intesa Spa e a IntesaGpl -

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore	3 ore

**Tabella 2) - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale e GPL per l'anno 2005 - Riferiti a Intesa Spa e a IntesaGpl -**

	Livello generale
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori complessi comunicati entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%
Percentuale minima di esiti di verifiche della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale comunicati entro il tempo massimo di 10 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 20 giorni lavorativi	90%
Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità di tre ore per appuntamenti con i clienti relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di lavori semplici	90%

**Tabella 3) - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita di gas naturale e GPL per l'anno 2005 – Riferiti a IntesaCom e IntesaGpl -**

Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di vendita comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%
---	-----

Gli standard indicati sono validi per tutti i clienti finali del servizio gas alimentati in bassa pressione.

## 15.2 Livelli di qualità commerciale dal 1 gennaio 2006

**Tabella 4) Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale e GPL da applicare alle richieste di prestazione con data di ricevimento da parte del distributore a partire dal 1 gennaio 2006**
**Riferiti a Intesa Spa e a IntesaGpl -**

Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	2 ore

**Tabella 5) – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita da applicare alle richieste di prestazione con data di ricevimento da parte del venditore a partire dal 1 gennaio 2006 Riferiti a IntesaCom**

Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari

Gli standard indicati sono validi per tutti i clienti finali del servizio gas alimentati in bassa pressione

### 15.3 Tabelle riepilogative indennizzi

**Tabella 6) – Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità**

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00

## APPENDICE: DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta dei Servizi, in relazione a quanto indicato nel 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, si applicano le seguenti definizioni:

- “accettazione del preventivo” è l'accettazione da parte del cliente delle condizioni espresse 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);
- “alta pressione” (AP) è 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]);
- “appuntamento personalizzato” è l'appuntamento fissato su richiesta del cliente in data successiva a quella proposta dal distributore;
- “atti autorizzativi” sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del distributore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente;
- “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 con gruppo di misura che non comporti modifica dell'impianto di derivazione di utenza;
- “Autorità” è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- “bassa pressione” (BP) è la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 24 novembre 1984 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI 9860 edizione settembre 1998:
  - (i) non superiore a 0,04 bar (7a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;
  - (ii) non superiore a 0,07 bar (7a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;
- “cartografia” è il sistema di documentazione dell'impianto di distribuzione, esclusi gli impianti di derivazione di utenza e i gruppi di misura, mediante una rappresentazione, almeno grafica, che comprende indicazioni sul materiale delle condotte, il loro diametro e la pressione di esercizio ed in scala almeno 1:2000;
- “Cig” è il Comitato Italiano Gas;
- “cliente” è, ai fini della distribuzione del gas naturale, il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione ed alimentato in bassa pressione; è altresì il venditore che richiede al distributore, 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 al distributore il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;
- “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:
  - (i) 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;
  - (ii) 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;
- “condotta” è l'insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione del gas;
- “conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura” è l'accettazione da parte del cliente degli eventuali oneri previsti dal distributore per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- “conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura” è l'accettazione da parte del cliente degli eventuali oneri previsti dal distributore per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- “data di comunicazione” è la data di invio, quale risultante dal protocollo dell'esercente o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di preventivazione per l'esecuzione di lavori, rettifica di fatturazione, verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale, risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni, ovvero la data di comunicazione, inserita nel sistema informativo dell'esercente, del medesimo documento, ovvero la data di consegna del documento da parte dell'esercente al cliente finale;
- “data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del cliente” è:
  - (i) per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo del distributore;
  - (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del distributore;
  - (iii) per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale del distributore, la data riportata su appositi moduli predisposti dal distributore ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo del distributore;
- “data di ricevimento” è:
  - (i) per le richieste e le conferme scritte, la data risultante dal protocollo dell'esercente;
  - (ii) per le richieste e le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell'esercente;

(iii) per le richieste e le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell'esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dell'esercente ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell'esercente;

- "dati di qualità" sono i dati e le informazioni relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio di distribuzione del gas o alla qualità commerciale dei servizi gas, comunicati dagli esercenti all'Autorità in attuazione del Testo integrato;
- "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;
- "dispersione" è la fuoriuscita incontrollata di gas dall'impianto di distribuzione;
- "distributore" è l'esercente che esercita l'attività di distribuzione del gas; fino a successivo provvedimento dell'Autorità esso esercita anche l'attività di misura del gas;
- "distribuzione" è l'attività che, per il gas naturale, per il gas di petrolio liquefatto (Gpl), o gas manifatturati, o aria propanata, comprende le operazioni di trasporto di gas naturale attraverso reti di gasdotti locali per la consegna ai clienti finali, in affidamento dagli enti locali
- "eliminazione della dispersione" è l'intervento sulla parte di impianto di distribuzione ove si è originata la dispersione con il quale si ripristina la tenuta della parte di impianto di distribuzione interessata o viene fatta cessare la dispersione;
- "esecuzione di lavori complessi" è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici;
- "esecuzione di lavori semplici" è:

(i) per i clienti allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

(ii) per i clienti allacciati o da allacciare alla rete di alta o media pressione ed alimentati in bassa pressione, nel caso di singoli clienti o di più clienti allacciati o da allacciare mediante un'unica presa, e per i quali è prevista l'installazione di gruppi di misura fino alla classe G 6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

- "esercente" è il soggetto che eroga il servizio gas;
- "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" 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;
- "gruppo di riduzione" è il 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 pressione in entrata variabile a un valore di pressione in uscita predeterminato, fisso o variabile;
- "gruppo di riduzione finale" è:

(i) un gruppo di riduzione avente la funzione di ultima riduzione della pressione per alimentare i clienti attraverso una rete di bassa pressione;

(ii) un gruppo di riduzione avente la funzione di riduzione della pressione per alimentare una rete in media pressione che alimenta clienti alimentati singolarmente in bassa pressione;

- "gruppo di riduzione finale in antenna" è un gruppo di riduzione finale che costituisce l'unico punto di alimentazione della rete a valle dello stesso gruppo;
- "impianto di derivazione di utenza o allacciamento" è il complesso di tubazioni 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 unico distributore;
- "interruzione" è l'evento che coinvolge uno o più clienti finali e che ha come conseguenza l'interruzione dell'erogazione del gas ai clienti finali medesimi;
- "interruzione con preavviso" è l'interruzione per la quale sia stato comunicato a tutti i clienti coinvolti un preavviso di almeno un giorno lavorativo;
- "interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale" è l'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale come definita dalle norme tecniche vigenti;
- "interruzione senza preavviso" è l'interruzione che non ricade nella definizione di interruzione con preavviso;
- "legge n. 481/95" è la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- "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 cliente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici;
- "localizzazione della dispersione" è l'insieme delle operazioni mediante le quali si individua la parte di impianto di distribuzione dove si è originata la dispersione;

- “media pressione” (MP) è la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 24 novembre 1984 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI 9860 edizione settembre 1998:
  - (i) superiore a 0,04 bar e non superiore a 5 bar (4a, 5a e 6a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;
  - (ii) superiore a 0,07 bar e non superiore a 5 bar (4a, 5a e 6a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;
- “misura” è l’attività che, per il gas naturale, per il gas di petrolio liquefatto (Gpl), o gas manifatturati, o aria propanata, comprende le operazioni tecniche e amministrative connesse alla proprietà e alla gestione dei contatori installati presso i clienti finali
- “organo di presa” è la parte interrata di impianto di derivazione di utenza con cui si realizza il collegamento alla condotta stradale ed il prelievo del gas;
- “punto di consegna dell’impianto di distribuzione o punto di consegna” è:
  - (i) per il gas naturale, il punto coincidente con il punto di riconsegna della rete di trasporto, dove viene reso disponibile al distributore il gas naturale;
  - (ii) per i gas diversi dal gas naturale, è il punto di alimentazione dell’impianto di distribuzione;
- “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 il distributore riconsegna il gas per la fornitura al cliente finale;
  
- “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’ esercente, anche per via telematica, con la quale il cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e cliente;
- “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; la rete non comprende gli impianti di derivazione di utenza;
- “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 dal distributore nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell’Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;
- “richiesta di attivazione della fornitura” è la richiesta di attivazione della fornitura di gas; è inviata al distributore 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 dei lavori;
- “richiesta di informazioni scritta” è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all’ esercente, anche per via telematica, con la quale il cliente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio gas ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito;
- “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;
- “telecontrollo” è il sistema finalizzato alla supervisione a distanza dei principali parametri di funzionamento di un punto di consegna (almeno della portata del gas immesso, della pressione e della temperatura del gas in uscita) che assolve anche alla funzione di registrazione in modo automatico e continuo degli eventi di superamento per ciascun parametro di soglie di funzionamento normale e che invia allarmi di superamento di tali soglie ad un servizio di reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutto l’anno, in grado di intervenire tempestivamente per rimuovere l’anomalia di funzionamento;
- “tempo di eliminazione della dispersione” è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di localizzazione della dispersione e la data in cui viene completata la sua eliminazione;
- “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’ esercente, e la data di ricevimento dell’atto ricevuto per ultimo;
- “tempo per l’ottenimento di ulteriore documentazione per l’attivazione della fornitura” è il tempo intercorrente tra la data di comunicazione da parte del distributore della richiesta di documentazione mancante al cliente, che gli ha fatto pervenire la documentazione necessaria per l’attivazione della fornitura ai sensi della deliberazione n. 40/04 dell’Autorità, e la data di ricevimento di tale documentazione;
- “terzi” sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all’ esercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell’ esercente medesimo;
- “tipologia di utenza” è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; sono previste tre tipologie:
  - (i) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
  - (ii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura dalla classe G 10 compresa e fino alla classe G 25 compresa;
  - (iii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa;
- “vendita” è l’attività che comprende le operazioni di approvvigionamento di gas all’interno del territorio nazionale, di marketing operativo, di gestione commerciale e di bollettazione, finalizzate alla vendita al dettaglio ai clienti finali.
  - “venditore” è l’ esercente che esercita l’attività di vendita del gas;
  - “verifica del gruppo di misura” è l’accertamento del corretto funzionamento del contatore di gas con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente emanata dall’Uni;
  - “verifica della pressione di fornitura” è l’accertamento del livello di pressione nel punto di riconsegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.



## NUMERI UTILI



### Intesa Spa

*Intercomunale Telecomunicazioni Energia Servizi Acqua*

53100 Siena Viale Toselli 9/a

Tel. 0577/264.511 Fax 0577/46.473 -

E-mail: [intesa@intesa.siena.it](mailto:intesa@intesa.siena.it)

Sito internet [www.intesa.siena.it](http://www.intesa.siena.it)

Cod.Fisc./P.Iva 00156300527

R.E.A. Siena 71958

**Servizio Guasti 24 ore su 24** Numero Verde 800 – 014702



### Intesacom srl

*società soggetta a controllo e coordinamento da parte di Intesa Spa*

53100 Siena Viale Toselli 9/a

Tel. 0577/264.511 Fax 0577/46.473

E-mail: [direzione@intesacom.it](mailto:direzione@intesacom.it)

Sito internet [www.intesa.siena.it](http://www.intesa.siena.it)

Cod.Fisc./P.Iva 01078680525

R.E.A. 118749

**Servizio clienti** solo da rete fissa numero verde 800-072977

a pagamento da cellulare 0577 531450 - Fax 0577.264690

**Servizio Autolettura (24h su 24)** numero verde 800-0104104

[clienti@intesacom.it](mailto:clienti@intesacom.it)

### Sede operativa Assisi

Via C. Cecci, 1 – Santa Maria degli Angeli – 06088 Assisi (PG)

Tel. 075/8044671 – Tel. 075/8044635

**Servizio clienti** solo da rete fissa numero verde 800-467467

a pagamento da cellulare 0577 531430 - Fax 0577.264690

**Servizio Autolettura (24h su 24)** numero verde 800-0104104

[clienti@assisi@intesacom.it](mailto:clienti@assisi@intesacom.it)



### Intesagpl srl

*società soggetta a controllo e coordinamento da parte di Intesa Spa*

53100 Siena Viale Toselli 9/a

Tel. 0577/264.511 Fax 0577/46.473

E-mail: [direzione@intesagpl.it](mailto:direzione@intesagpl.it)

Sito internet [www.intesa.siena.it](http://www.intesa.siena.it)

Cod.Fisc./P.Iva 01113570525

R.E.A. 121589

**Servizio clienti** solo da rete fissa numero verde 800-019019

a pagamento da cellulare 0577 531414 - Fax 0577.264690

[clienti@intesagpl.it](mailto:clienti@intesagpl.it)

**Servizio Guasti 24 ore su 24** Numero Verde 800 – 014702