



CARTA DEL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS GESTIONE DEL COMUNE DI CASTEGGIO - PV



CHIEF TECHNOLOGY OFFICER
(Vendraminelli Ing. Antonio)

Principali Provvedimenti inerenti Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici e la Qualità del Servizio:

27/01/1994	Direttiva Presidente Consiglio Ministri "Principi erogazione servizi pubblici"
18/09/1995	Direttiva Presidente Consiglio Ministri "Schema generale Carta del servizio gas"
14/11/1995	Legge n. 481/95 "Norme per la concorrenza e la regolazione servizi pubblica utilità"
30/07/1999	Decreto Legislativo n. 286 Capo III "Qualità dei servizi pubblici"
18/10/2001	Delibera Autorità per l'energia elettrica ed il gas n. 229/01 "Condizioni di Vendita gas"
01/04/2003	Delibera Autorità per l'energia elettrica ed il gas n. 29/03 "Modifiche/integrazioni del. n. 229/01"
12/12/2003	Delibera Autorità per l'energia elettrica ed il gas n. 152/03 "Assicurazione clienti finali gas"
19/03/2004	Delibera Autorità per l'energia elettrica ed il gas n. 40/04 "Sicurezza impianti interni"
22/07/2004	Delibera Autorità per l'energia elettrica ed il gas n. 129/04 "Sicurezza impianti interni"
30/09/2004	Delibera Autorità n. 168/04 "Testo Integrato Disposizioni AEEG nella Qualità dei Servizi Gas"
15/03/2005	Delibera Autorità per l'energia elettrica ed il gas n. 43/05 "Modifiche Sicurezza impianti interni"
27/07/2005	Delibera Autorità n. 158/05 "Modifiche al Testo Integrato "Disposizioni Qualità dei Servizi Gas"
20/09/2005	Delibera Autorità per l'energia elettrica ed il gas n. 192/05 "Modifiche Sicurezza impianti interni"
Gennaio 2006	Decreto Legislativo n. 196/2003 "Testo Unico sulla Privacy"
Anno 2006	Delibere Autorità n. 47/06 - 87/06 - 147/06 - "Modifiche Sicurezza impianti interni"
22/11/2005	Delibera Autorità n. 243/05 "Meccanismi incentivanti Recupero di Sicurezza"
28/03/2007	Delibera Autorità n. 74/07 "Modifica Testo Integrato Disposizioni AEEG Qualità dei Servizi Gas"
24/12/2007	art. 2 comma 461 della L. n. 244 del 24.12.2007 (legge finanziaria 2008)
Anno 2008	Delibere AEEG ARG/gas 51/08 e 90/08 "Integraz./Modifiche Qualità Servizi – Verifica Gruppo Misura"
7/08/2008	Delibere AEEG ARG/gas 120/08 "Testo Unico Qualità Servizi Distribuzione e Misura Periodo 2009-2012"
23/12/2008	Delibere AEEG ARG/gas 200/08 "Modifica Testo Unico Qualità Serv. Distribuzione e Misura - 2009-2012"
22/09/2010	Delibera AEEG ARG/com 147/10 Integrazioni Delibere: 229/01, 294/06, 333/07, ARG/gas 120/08, ARG/com 164/08
26/07/2012	Aggiorn. Generale: Sez. 8 "Comunicaz./Informazione; Sez. 12 "Accessibilità del Servizio"; Sez. 5 "Standard Generali"
14/01/2013	Cessione attività di Distribuzione gas nei Comuni in provincia di MB e CO e rettifica pagina "Uffici/Indirizzi/Contatti"
10/01/2014	Delib. AEEG 574/2013/R/GAS Nuovo "Testo Unico Qualità Servizio Distribuzione e Misura del gas Periodo 2014-2019"
14/01/2015	Agg.to storia aziendale e degli Standard Specifici/Generali : "Ripristino valore pressione" e rev. tempistica "Reclami"

1. PREMESSA

1.1 L'AZIENDA

ASCOPIAVE S.p.A. nasce come Consorzio BIM Piave di Treviso il 3 ottobre 1956 ovvero con l'emanazione della legge 959/53 e nel 1971 avvia la metanizzazione del proprio territorio.

Nel 2002 Ascopiave è uno dei principali distributori di gas naturale in Italia.

Il 1° Gennaio 2003 nasce Ascotrade, la società di vendita del Gruppo mentre il 25 Novembre dello stesso anno viene sottoscritto l'atto di fusione di n. 7 società controllate di Distribuzione gas acquisite in precedenza. Nel Dicembre 2006 Ascopiave concretizza la quotazione alla Borsa di Milano delle azioni ordinarie, consolidandosi come impresa nel settore.

Nell'anno 2007 Bimetano Servizi S.r.l. [BL], conferisce la propria Società di Vendita gas alla controllata ASCOTRADE, mentre il Gruppo acquisisce il 100% di ASM DG Rovigo [Distribuzione gas] e il 49% delle Società ASM SET Rovigo e Estenergy Trieste [Vendita gas];

A Luglio 2008 il Gruppo acquisisce il 100% di 2 Società controllate nei Comuni del Piemonte, Liguria e Lombardia: Edigas Esercizio e Distribuzione Gas ed Edigas Due [Distribuzione gas].

Tra i mesi di Gennaio e Luglio dell'anno 2009, il Gruppo acquisisce il 51% della Società Veritas Energia, attiva nella Vendita di gas ed energia elettrica in provincia di Venezia e il 100% di Pasubio Servizi, attiva nella Vendita di gas ed energia elettrica in provincia di Vicenza.

Nell'ottobre 2010 Ascopiave si è aggiudicata la gara per il Gruppo bergamasco Unigas / Blue Meta, allargando sua presenza in Lombardia con l'acquisto del 49% delle quote di Unigas Distribuzione.

Oggi Ascopiave è un Gruppo dinamico che opera in una logica di multiutility per offrire ai Clienti un'ampia gamma di servizi all'interno di settori strategici per lo sviluppo economico, con il "core business" rappresentato dalla distribuzione e vendita di gas naturale.

L'esperienza pluridecennale del Sistema di Gestione Qualità ha motivato l'Azienda a perseguire l'obiettivo della certificazione del Sistema di Gestione Ambientale e del Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro. Il Traguardo è stato raggiunto nell'ottobre 2011 per l'attività di core business "*Gestione del Servizio Distribuzione gas metano*"; successivamente lo scopo di certificazione è stato esteso a tutte le altre attività e a tutte le Sedi operative dell'ambito gestito.

Processo primario e core business: Servizio Distribuzione

I Servizi gestiti da Ascopiave, certificati alle norme UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001, sono:

"Gestione del Servizio Distribuzione gas metano. Progettazione, Costruzione, Esercizio e manutenzione di Sistemi Distributivi gas metano.

Gestione Contratti Servizio Energia, Terzo responsabile e Impianti Fotovoltaici; Progettazione, installazione, conduzione di impianti termici, di cogenerazione, teleriscaldamento e fotovoltaici".

1.2 IL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ E LA CARTA DEL SERVIZIO GAS

Il Servizio aveva adottato un Sistema Qualità, integrato tra Distribuzione e Vendita, certificandolo alla norma UNI EN ISO 9001:94 dal gennaio 2001.

Dal 30 aprile 2004, il Sistema Gestione Qualità del Servizio Distribuzione gas è stato adeguato alla nuova norma di riferimento, UNI EN ISO 9001:2000.



In data 05/07/2010 il Sistema Gestione Qualità del Servizio Distribuzione gas è stato successivamente adeguato anche alla nuova norma di riferimento, la UNI EN ISO 9001:2008.

Questa Carta del Servizio Distribuzione Gas, rinnovata costantemente dalla prima edizione nel 1996, rappresenta un impegno preciso verso i Clienti: favorisce la trasparenza,

offre tutte le informazioni che servono in simbiosi con il "Codice di Rete Tipo", illustra le competenze ed i compiti di ASCOPIAVE, con la garanzia di un servizio puntuale, sicuro e di qualità.

La Carta del Servizio è anche, attraverso il contributo critico del Cliente, strumento del processo di miglioramento del servizio erogato, in quanto:

- ❑ fissa i principi e i criteri generali per l'erogazione del servizio e assicura la partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio medesimo, nel rispetto del D.Lgs. n. 286/1999 e riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni relative (Legge 07/08/1990 n. 241);
- ❑ stabilisce i tempi di rispetto nei diversi tipi di intervento e, in caso di inadempienza di Standard Specifici commerciali, i rimborsi automatici erogati a favore del Cliente;
- ❑ stabilisce i criteri per le segnalazioni, le richieste ed i reclami da parte di Clienti, cittadini e istituzioni sul servizio erogato, per le informazioni agli stessi e per l'ottenimento delle risposte;
- ❑ recepisce la Direttiva sulla disciplina della sicurezza e della continuità del servizio.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio Distribuzione Gas di ASCOPIAVE è gestito nel rispetto:

- ♦ dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e del D.P.C.M. 18 settembre 1995, recante lo "Schema generale di riferimento della Carta Servizi settore gas";
- ♦ delle Direttive impartite dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI), in particolare la Delibera n. 574/2013/R/GAS "Testo Unico Regolazione della Qualità dei Servizi di Distribuzione e Misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 [RQDG]", e ss.mm.ii.;
- ♦ del "Codice di Rete Tipo Distribuzione gas naturale", recepito integralmente da ASCOPIAVE;
- ♦ delle singole "Concessioni" del Servizio di Distribuzione gas nel territorio comunale.

Nell'erogazione del servizio, ASCOPIAVE si impegna a rispettare i seguenti principi.

2.1 EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

ASCOPIAVE ispira i propri comportamenti al principio di eguaglianza dei Clienti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Viene garantito, per quanto di competenza, il medesimo trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale nei confronti dei Clienti.

2.2 CONTINUITÀ

ASCOPIAVE garantisce un servizio il più possibile regolare e continuo nella fornitura.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento e a causa di Forza Maggiore. Le eventuali interruzioni saranno ridotte al minimo indispensabile.

2.3 PARTECIPAZIONE

I Clienti possono ottenere le informazioni sul servizio ed in particolare quelle relative ai loro diritti ed agli adempimenti loro richiesti, sia contattando i Recapiti aziendali (indicati al punto 12.4), attraverso il servizio telefonico, sia comunicando con l'Ufficio Qualità/URP, attraverso comunicazione scritta (lettera, fax, e-mail).

Essi possono presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con i Clienti viene sempre garantita l'identificabilità del personale, proprio e/o di Terzi.

2.4 CORTESIA

ASCOPIAVE si impegna affinché i rapporti del proprio personale con i Clienti siano impegnati alla massima cortesia.

2.5 TUTELA DEI DATI PERSONALI

Per la tutela delle persone che usufruiscono dei servizi di ASCOPIAVE viene ottemperato alla legge sulla privacy (D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni ed integrazioni).

2.6 EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'Azienda si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo e a perseguire l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.7 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

L'Azienda pone la massima attenzione al problema dell'efficacia del linguaggio anche simbolico utilizzato nei rapporti di qualunque forma con il Cliente.

3. CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO

L'Azienda riporterà le condizioni principali del servizio reso nella documentazione contrattuale ai Clienti attraverso, la modulistica di supporto e i Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Distribuzione Gas, personalizzati per singolo Comune gestito, distribuiti ai Clienti in occasione delle richieste delle singole prestazioni e resi disponibili nel Sito WEB, insieme con i Listini. Le attività erogate su richiesta sono:

- ❑ costruzione e/o la modifica di allacciamenti d'utenza;
- ❑ attività sui punti di riconsegna (PDR): attivazione, disattivazione, sospensione, riattivazione della fornitura;
- ❑ verifiche di pressione e di funzionalità dei misuratori.



Per tutti i Clienti alimentati in bassa pressione, l'Azienda assicura, in corrispondenza del Gruppo di misura, un valore di pressione costantemente compreso nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente. Per i Clienti alimentati invece in media pressione, l'Azienda garantisce il mantenimento nel tempo del valore di pressione minima di fornitura concordata con il richiedente al momento dell'accettazione del Preventivo [Clienti finali dotati di Gruppo riduzione e misura].

4. STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO

Gli Indicatori di Qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i Livelli di prestazione del Servizio erogato. Gli Standard sono formulati sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, in conformità alla Delibera AEEG n. 574/2013/R/GAS "Testo Unico Regolazione della Qualità dei Servizi di Distribuzione e Misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 [RQDG]", e ss.mm.ii. I Livelli di Qualità commerciale sono inoltre suddivisi in "Standard Specifici" o "Standard Generali":

- ❑ Standard Specifico: quando è riferito alla singola prestazione resa, è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo Cliente;
- ❑ Standard Generale: quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Gli Standard di Qualità sono riferiti al Cliente finale da alimentare in bassa pressione, al Venditore che richiede la prestazione per conto di un proprio Cliente finale alimentato in bassa pressione, oppure di ogni altro soggetto che richiede "Preventivi di spesa" ed "Esecuzioni" di Lavori Semplici e Complessi.

4.1 STANDARD SPECIFICI

Costituiscono "Standard Specifici" del servizio fornito al Cliente gli Indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti e stabiliti dal suindicato "Testo Unico Regolazione della Qualità dei Servizi di Distribuzione e Misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 [RQDG]", definito con la Direttiva dell'Autorità n. 574/2013/R/GAS, e successive modifiche e integrazioni.

Detti Standard sono soggetti a rimborso automatico in caso di mancato rispetto e sono variabili rispetto alla tipologia del misuratore installato e/o da collocare, mentre i tempi di prestazione, di norma, hanno decorrenza dalla data di ricevimento della richiesta da parte di Ascopiave.

I tempi relativi alle opere di allacciamento sono considerati al netto di quelli di rilascio degli atti autorizzativi di competenza del Distributore.

4.1.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE DI LAVORI SEMPLICI¹

Il tempo di Preventivazione per l'esecuzione di Lavori Semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Esercente della richiesta di preventivo e la data di trasmissione del Preventivo al Cliente. L'offerta economica è valida 3 mesi e contiene sempre le informazioni di base [corrispettivo – lavori e prestazioni a carico Cliente – tipologia del Lavoro – tempo max di realizzazione dall'accettazione – eventuali permessi, eventuale corrispettivo automatico da erogare in caso di mancato rispetto del tempo di Esecuzione].

Si applica quando il punto di riconsegna è ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove sono presenti le condotte della Rete distributiva. I Preventivi che includono prolungamenti/potenziamenti limitati della rete sono sempre codificati come "Lavori Complessi".

Standard Specifico: 5 giorni lavorativi fino a misuratore classe G 25;

Standard Specifico: 15 giorni lavorativi per misuratore non inferiore alla classe G 40 compresa.

¹ si intendono lavori di norma derivati da una preesistente rete di bassa pressione, oppure derivati dalla rete di media pressione purché la tipologia del Gruppo di misura non sia maggiore della classe G.6.

4.1.2 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE DI LAVORI COMPLESSI

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 dell'Esercente della richiesta di Preventivo e la data di trasmissione del Preventivo al Cliente. L'offerta economica è valida 3 mesi e contiene sempre le informazioni di base [corrispettivo – lavori e prestazioni a carico Cliente – tipologia Lavoro – tempo max di realizzazione da accettazione – eventuali permessi], oltre a nominativo e recapito telefonico della persona responsabile per conto dell'Azienda di Distribuzione.

Standard Specifico: 10 giorni lavorativi fino a misuratore classe G 25;

Standard Specifico: 30 giorni lavorativi per misuratore non inferiore alla classe G 40 compresa.

4.1.3 TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI [ALLACCI E MODIFICHE]²

E' il tempo di realizzazione delle opere, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Impresa distributrice dell'accettazione del Preventivo comunicata dal Richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.

Standard Specifico: 5 giorni lavorativi fino a misuratore classe G 25;

Standard Specifico: 10 giorni lavorativi per misuratore non inferiore alla classe G 40 compresa.

4.1.4 TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di attivazione della fornitura inviata dal Venditore per conto del Cliente finale e la data di attivazione della fornitura.

Standard Specifico: 5 giorni lavorativi fino a misuratore classe G 25;

Standard Specifico: 10 giorni lavorativi per misuratore non inferiore alla classe G 40 compresa.

4.1.5 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta [formalizzata dalla Società di Vendita] e la data di disattivazione della fornitura stessa.

Standard Specifico: 2 giorni lavorativi fino a misuratore classe G 25;

Standard Specifico: 5 giorni lavorativi per misuratore non inferiore alla classe G 40 compresa.

4.1.6 TEMPO DI RIATTIVAZIONE FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ

Concerne il ripristino della fornitura in seguito ad una sospensione per morosità.

E' il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di richiesta [formalizzata dalla Società di Vendita], e la data di riattivazione della fornitura sospesa.

Standard Specifico: 1 giorno lavorativo fino a misuratore classe G 25;

Standard Specifico: 2 giorni feriali per misuratore non inferiore alla classe G 40 compresa.

4.1.7 TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER POTENZIALE PERICOLO PER LA PUBBLICA INCOLUMITÀ²

Si riferisce al "ripristino della fornitura" conseguente ad una sospensione fornitura a seguito di una sospensione conseguente ad un intervento nel corso del quale sia stata riscontrata una situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità a valle del punto di riconsegna.

E' il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento della documentazione attestante l'avvenuta messa a norma dell'impianto del Cliente finale e la data di riattivazione della fornitura sospesa.

Standard Specifico: 2 giorni feriali.

4.1.8 TEMPO DI EFFETTUAZIONE DELLA VERIFICA DEL GRUPPO DI MISURA

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 dell'Impresa distributrice della conferma della richiesta di verifica del Gruppo di misura inviata dal Venditore per conto del Cliente finale e la data di messa a disposizione allo stesso venditore richiedente del resoconto recante l'esito della verifica.

Standard Specifico: 20 giorni lavorativi.

² Lo Standard di Esecuzione è da intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio da parte di Terzi di autorizzazioni o permessi; la decorrenza è riferita alla data di ultimazione lavori [opere edili Cliente] una volta accettato il preventivo [pagamento e autorizzazioni].

4.1.9 TEMPO DI SOSTITUZIONE DEL GRUPPO DI MISURA GUASTO

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

Standard Specifico: 5 giorni lavorativi.

4.1.10 TEMPO DI VERIFICA DELLA PRESSIONE DI FORNITURA

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 dell'Impresa distributrice della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura inviata dal Venditore per conto del Cliente finale e la data di messa a disposizione al Venditore del resoconto della verifica.

Standard Specifico: 10 giorni lavorativi.

4.1.11 TEMPO DI RIPRISTINO DEL VALORE CONFORME DELLA PRESSIONE DI FORNITURA

Il tempo di ripristino del valore corretto della pressione di fornitura è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di effettuazione della verifica della pressione (art. 4.1.10) e la data di ripristino del valore corretto della pressione di fornitura. Il livello specifico suindicato si applica esclusivamente nei casi di interventi su stabilizzatori o riduttori di pressione.

Standard Specifico: 1 giorno solare.

4.1.12 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER APPUNTAMENTI CON IL CLIENTE

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il Cliente finale per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni del Servizio di Distribuzione soggette a Livelli Specifici e Generali di Qualità.

Standard Specifico: 2 ore

Qualora il Cliente lo richieda, si garantisce un appuntamento posticipato per le suddette attività:

Standard Specifico: 1 ora fino a classe G 25 - 2 ore non inferiore alla classe G 40 compresa.

4.1.13 TEMPO DI MESSA A DISPOSIZIONE DI DATI TECNICI RICHIESTI DA VENDITORE

Il tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal Venditore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di dati tecnici inoltrata dal Venditore all'Impresa distributrice e la data di messa a disposizione al Venditore dei dati tecnici richiesti. La richiesta del venditore deve essere conforme a quanto previsto dal TIQV e può riguardare tanto l'acquisizione di dati tecnici in possesso dell'impresa distributrice quanto la verifica di correttezza e/o completezza di dati tecnici già forniti dal Distributore al Venditore.

Standard Specifico: 10 giorni lavorativi per "Dati Tecnici" acquisibili con lettura Gruppo di misura;

Standard Specifico: 15 giorni lavorativi per "Altri Dati Tecnici" inerenti richieste "extra misura".

* Per il mancato rispetto, l'Autorità ha definito un "Indennizzo automatico base" pari a € 24,00.

4.1.14 TEMPO DI RACCOLTA DELLA MISURA IN CASO DI MISURATORE ACCESSIBILE

Il tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione di un tentativo di raccolta della misura del gas in relazione ad un punto di riconsegna con misuratore accessibile e la data di effettuazione del tentativo di raccolta successivo in relazione al medesimo punto, nel rispetto del periodo di intercorrenza massima e del periodo di intercorrenza minima.

Standard Specifico: almeno 1 tentativo nell'anno civile, per i PDR con consumi ≤ 500 Smc/anno;

Standard Specifico: almeno 2 tentativi nell'anno civile, per i PDR con consumi > 500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno;

Standard Specifico: almeno 1 tentativo nel mese per i PDR con consumi > 5.000 Smc/anno (con esclusione dei mesi con consumi storici inferiori del 90% ai consumi medi mensili).

* Per il mancato rispetto, l'Autorità ha definito un "Indennizzo automatico base" pari a € 35,00.

** La tipologia di cliente è definita ai sensi dell'articolo 14, comma 14.1, del TIVG e, ss.mm.ii.

INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

In caso di mancato rispetto degli Standard Specifici di Qualità suindicati, l'Azienda corrisponde al Cliente un Indennizzo automatico, differenziato per macro-classe del Gruppo di misura, come evidenziato nella Tabella A.

Per altri 2 Standard Specifici è stato previsto un unico Indennizzo automatico base, come evidenziato in Tabella B.

Nella **Tabella A** sono evidenziati gli Indennizzi automatici base che variano per tipologia d'utenza:

Tabella A: Standard Specifico disatteso	Gruppo di misura fino a classe G.6	Gruppo misura da classe G.10 a classe G.25	Gruppo di misura dalla classe G.40
Mancato rispetto tempo massimo di preventivazione Lavori Semplici	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto tempo massimo di preventivazione Lavori Complessi	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto tempo massimo di esecuzione Lavori Semplici	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto tempo massimo di Attivazione di nuova fornitura	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto tempo massimo di riattivazione della fornitura da Subentro	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto tempo massimo di Disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente finale	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto tempo massimo di Riattivazione fornitura in seguito a morosità	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto tempo massimo di Riattivazione fornitura da ex sospensione potenziale pericolo per pubblica incolumità	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la Verifica del Gruppo di misura su richiesta del Cliente finale	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del Gruppo di misura guasto	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la Verifica della pressione di fornitura su richiesta del Cliente finale	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità degli Appuntamenti: Normali e Posticipati	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00

Nella **Tabella B** sono evidenziate altre 2 tipologie di Indennizzi automatici base, determinate direttamente dall'Autorità, in applicazione degli art. 59.3 e 59.4 del Documento "RQDG":

Tabella B: Standard Specifico disatteso	Indennizzo base unico
Mancato rispetto del tempo di messa a disposizione del Venditori di "Dati Tecnici"	€ 24,00
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	€ 35,00

Indennizzi di Tabella A

Gli Indennizzi automatici indicati in Tabella A sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della Prestazione, ad esclusione dei casi di mancato rispetto della "fascia di puntualità degli appuntamenti", nel rispetto delle seguenti metodologie:

- a) esecuzione F.S. ma entro un tempo doppio standard: erogato l'indennizzo automatico base;
- b) esecuzione F.S. > tempo doppio ma ≤ tempo triplo: erogato il doppio dell'indennizzo base;
- c) esecuzione F.S. oltre un tempo triplo dello standard: erogato il triplo dell'indennizzo base.

Indennizzi di Tabella B

In caso di mancato rispetto del "tempo di messa a disposizione del Venditori di Dati Tecnici" viene corrisposto al Venditore un Indennizzo automatico base di 24 Euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, secondo quanto sopra definito in Tabella A.

In deroga a quanto previsto dall'applicazione degli Indennizzi della Tabella A, in caso di mancato rispetto del "tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile" viene corrisposto al Cliente finale, tramite il Venditore, un Indennizzo automatico base di 35 Euro, crescente in relazione al ritardo con cui viene accreditato rispetto alla scadenza del termine per l'intercorrenza massima, come in appresso indicato:

- a) se è corrisposto entro 30 giorni dal 1° giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura:
viene erogato l'indennizzo base;
- b) se è corrisposto oltre un tempo doppio di quello previsto alla lettera a):
viene corrisposto un indennizzo pari a 52,50 Euro;
- c) se viene corrisposto oltre un tempo triplo di quello previsto alla lettera a):
viene corrisposto un indennizzo pari a 70 Euro.

Gli indennizzi automatici sono corrisposti dall'Esercente al Richiedente la prestazione entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del "Tempo Standard", esclusi gli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento.

L'entità diviene tripla se il rimborso è corrisposto oltre i 6 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione (Tabella A), oppure dal 1° giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura (Tabella B).

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

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

4.2 STANDARD GENERALI COMMERCIALI DEL SERVIZIO GAS

Costituiscono "Standard Generali" del servizio fornito al Cliente, gli Indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti e stabiliti dal suindicato "Testo Unico Regolazione della Qualità dei Servizi di Distribuzione e Misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 [RQDG]", definito con la Direttiva dell'Autorità n. 574/2013/R/GAS, e successive modifiche e integrazioni.

Essi si riferiscono al complesso delle operazioni rese nell'ambito territoriale nel quale si applica la presente Carta del Servizio (calcolati su base regionale).

I tempi di prestazione sono espressi in giorni lavorativi e hanno decorrenza dalla data di ricevimento da parte dell'Impresa distributrice della "Richiesta" da parte del Richiedente.

Per la realizzazione delle opere di allacciamento, i tempi sono considerati al netto di quelli di rilascio degli atti autorizzativi di competenza del Distributore.

4.2.1 TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI

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

Il presente Standard non si applica ai Lavori che richiedano contestualmente l'estensione e/o il potenziamento della rete distributiva.

Percentuale minima di esecuzione di Lavori Complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi:

90%

4.2.2 TEMPO DI RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI O A RICHIESTE SCRITTE D'INFORMAZIONI

E' il tempo di risposta, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento del Reclamo e/o della Richiesta di informazioni (Protocollo aziendale) e la data di trasmissione della risposta motivata, quale risultante dal protocollo interno aziendale, dalla ricevuta del fax o del vettore, o altro strumento telematico.

Percentuale minima di risposte motivate a Reclami scritti o a Richieste scritte di informazioni relativi al Servizio distribuzione comunicati entro 30 giorni solari:

95%

5. STANDARD GENERALI DELLA SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Gli Indicatori di Qualità Tecnici sono in grado di rappresentare adeguatamente i livelli di prestazione del Servizio erogato. Gli Standard Generali, relativi alla disciplina della Sicurezza e della Continuità del Servizio, sono formulati sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, in conformità alle Direttive impartite dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI), in particolare alla Delibera n. 574/2013/R/GAS "Testo Unico Regolazione della Qualità dei Servizi di Distribuzione e Misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 [RQDG]", e ss.mm.ii.

5.1 SERVIZIO PREVENTIVO RICERCA DISPERSIONI

Il Servizio viene effettuato con apparecchiature elettroniche, operanti lungo il tracciato della rete distributiva, in grado di rilevare da fuori terra eventuali perdite non manifestate in superficie.

5.1.1 RICERCA PROGRAMMATA RETE DI BASSA PRESSIONE

L'impresa distributrice è tenuta al rispetto del seguente obbligo di servizio:

Periodicità di ispezione del 100% della Rete in Bassa Pressione:

4 anni mobili.

5.1.2 RICERCA PROGRAMMATA RETE DI MEDIA PRESSIONE

L'impresa distributrice è tenuta al rispetto del seguente obbligo di servizio:

Periodicità di ispezione del 100% della Rete in Alta e in Media pressione:

3 anni mobili.

5.2 ODORIZZAZIONE

E' garantita in conformità alle prescrizioni della Legge 1083/71 e della Norma UNI CIG 7133, e successive modificazioni, e periodicamente monitorata in conformità del "Testo Unico Regolazione della Qualità dei Servizi di Distribuzione e Misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 [RQDG]" e successive modifiche e integrazioni.

5.3 SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO



L'Assistenza tecnica, intesa quale servizio di Pronto intervento in seguito a segnalazioni di presunte dispersioni di gas, danneggiamenti, irregolarità o interruzione della fornitura da parte del Cliente o di terzi, costituisce un requisito specificato del Servizio erogato, in conformità alle Direttive dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Il Servizio telefonico è in grado di erogare informazioni specifiche al verificarsi di situazioni di anomalia sul territorio servito da ASCOPIAVE.

5.3.1 DISPONIBILITÀ, ACCESSIBILITÀ E GRATUITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio svolto è completamente gratuito. L'Azienda ha messo a disposizione dei clienti sul territorio un unico Numero Verde, attivo 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, pubblicizzato su: bollette Venditori, Carta del Servizio, Elenchi telefonici e Sito Web.

Il "Centralino" è in grado di assicurare la registrazione vocale delle chiamate telefoniche ricevute e l'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.

Disponibilità del Servizio di Pronto Intervento / Reperibilità:

24 ore su 24 - N. Verde.

5.3.2 TEMPO MASSIMO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA

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 conversazione con l'operatore di Centralino di Pronto intervento o con l'operatore di Pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'impresa distributrice per il Pronto intervento.

Percentuale minima annua di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 30 minuti:

90%

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1 PERIODICITÀ E MODALITÀ DI LETTURA DEI MISURATORI

Il ciclo annuale delle letture dei misuratori, la cui attività è in capo all'Azienda di Distribuzione, viene realizzato da personale dell'Azienda o da personale esterno qualificato, appositamente incaricato e sempre munito di "Tesserino di riconoscimento".

La periodicità di lettura avviene in conformità alle vigenti Direttive dell'Autorità.

6.2 RETTIFICHE DI LETTURA

Qualora nel processo di validazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto dovuti ad errori di lettura, l'individuazione e la correzione degli stessi avverrà d'ufficio, ricorrendo comunque anche a verifiche e controlli presso il Cliente finale.

6.3 DIFFERENZIAZIONE DELLE FORME E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per i pagamenti delle fatture dei lavori e delle altre prestazioni di pertinenza del Distributore inerenti le attività della Carta dei Servizi, Azienda ha previsto le seguenti forme di pagamento:

- ◆ Versamento sul c/c postale aziendale;
- ◆ Bonifico bancario.

7. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Ascopiave agisce come Azienda di Distribuzione sui Comuni per i quali ha l'affidamento del Servizio. Di norma interagisce con il Cliente finale attraverso i rapporti con le Società di vendite accreditate, nel rispetto delle Direttive dell'Autorità e degli Obblighi di Servizio Pubblico.

L'Azienda ha stabilito un rapporto di comunicazione con la propria utenza ispirato a principi di correttezza e trasparenza. Gli strumenti attraverso i quali i Clienti ricevono informazioni utili su tutte le procedure, le modalità di fruizione del servizio e le iniziative aziendali sono:

□ Unità Commerciale Distribuzione:

L'Unità commerciale gestisce l'iter per le attività di preventivazione e gestione degli allacciamenti d'utenza, fornendo inoltre informazioni generali sulle Prestazioni Commerciali.

□ Unità Operative:

Ascopiave dispone di varie Unità Operative che gestiscono le Richieste di assistenza per lavori di scavo a ridosso della rete distributiva gas e all'esecuzione delle varie Prestazioni Commerciali.

□ La Carta del Servizio Distribuzione Gas:

I Livelli di Qualità Commerciale del Servizio (Estratto Carta del Servizio) sono resi disponibili al Richiedente al momento della richiesta di prestazioni, mentre la Carta del Servizio e gli stessi "Livelli di Qualità Commerciale" sono sempre disponibili (consultazione e stampa) sul Sito Web.

□ Sito Web:

Nelle specifiche Sezioni del Sito Internet aziendale è possibile visualizzare "Informativa" sul Servizio offerto, quali: Livelli di Qualità Commerciale del Servizio, Listini Generali Prestazioni, Carta del Servizio (quest'ultima nei comuni dove viene applicata nel rispetto della Convenzione).

8. INFORMAZIONI E RECLAMI INERENTI IL SERVIZIO DISTRIBUZIONE

I suggerimenti o i reclami dei richiedenti le prestazioni e/o di semplici cittadini, inerenti il Servizio Distribuzione, possono essere inoltrati attraverso comunicazioni verbali, telefoniche e scritte.

Alle comunicazioni in forma scritta sarà data risposta nei tempi massimi stabiliti per le Procedure di Reclamo e Informazioni, in conformità alle Direttive dell'Autorità definite nel "Testo Unico Regolazione della Qualità dei Servizi di Distribuzione e Misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 [RQDG]", e successive modifiche e integrazioni.

E' facoltà della Società di Vendita competente richiedere al Distributore la messa a disposizione di "Dati Tecnici" ai fini della risposta motivata ad un eventuale Reclamo scritto del Cliente Finale.

Ascopiave assicura riscontro a tutte le Richieste di messa a disposizione di "Dati Tecnici" al Venditore, in conformità allo Standard Specifico indicato al Paragrafo 4.1.13 della presente Carta del Servizio.

9. TUTELA

Qualsiasi violazione ai Principi ed agli Standard fissati dalla presente Carta del Servizio può essere segnalata dal diretto interessato all'Ufficio Qualità/URP: in forma verbale, telefonica o scritta. L'eventuale richiesta scritta avrà la risposta nei tempi massimi stabiliti per le Procedure di Reclamo.

10. VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La Carta del Servizio è costantemente aggiornata per interventi di nuove disposizioni legislative, dell'Autorità. L'Azienda potrà prendere in considerazione anche eventuali suggerimenti dei Clienti e/o delle Associazioni dei Consumatori, che siano comunque compatibili con le normative in vigore.

Si ricorda che gli Standard di continuità, regolarità di erogazione, tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione pertanto di situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica, ecc.

11. PUBBLICAZIONE

L'originale della presente Carta del Servizio gas è conservata presso l'Ufficio Qualità/URP dell'Azienda. Copia originale viene trasmessa al Comune di Casteggio in "copia controllata" per la presa d'atto e l'eventuale pubblicazione all'Albo Pretorio.

Il Documento aggiornato è sempre disponibile nel Sito Web dell'Azienda (in formato "pdf").

12. ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

GENERALITA'

Il personale preposto al contatto telefonico con i Clienti è tenuto a declinare le proprie generalità.

Con il Centralino della Sede possono comunicare tutti i Clienti e cittadini, mentre con i Recapiti specifici commerciali interagiscono invece i Richiedenti, Clienti, cittadini aventi specifica necessità di erogazione di Servizi commerciali e/o richiesta d'informazione specifiche sul Servizio.

La **SEDE CENTRALE** fornisce informazioni di base sui vari Servizi erogati, su problematiche relative alle lottizzazioni e ampliamenti della rete distributiva, informazioni di carattere generale e reclami.

Alla **UNITÀ COMMERCIALE DISTRIBUZIONE** possono rivolgersi Richiedenti diversi dalle Società di Vendita, quali Proprietario/Costruttore dell'immobile da servire, Amministratori di condominio, Enti pubblici titolari/gestori di aree, strade, o servizi pubblici, ecc. per avere informazioni generali sulle Prestazioni Commerciali e per inoltrare Richieste di Preventivo e documentazione connessa all'esecuzione degli Allacciamenti attraverso i "Contatti" definiti al successivo paragrafo 12.4.

Le **UNITÀ OPERATIVE** processano le Richieste di assistenza per lavori di scavo a ridosso della rete distributiva gas.

12.1 SVOLGIMENTO PRATICHE VIA POSTA / FAX / E-MAIL

A mezzo Fax, Posta ordinaria o elettronica, possono essere trasmesse:

- ☐ richieste di preventivo relative ad allacciamenti e/o lottizzazioni, usufruendo eventualmente della modulistica resa disponibile sul Sito Web;
- ☐ richieste di assistenza per lavori di scavo a ridosso della Rete distributiva gas.

12.2 SERVIZIO TELEFONICO

Contattando i "Recapiti telefonici" definiti al successivo paragrafo 12.4 possono essere richiesti e forniti tutti i chiarimenti evidenziati nel precedente paragrafo "GENERALITÀ".

12.3 POLIZZA ASSICURATIVA NAZIONALE SUGLI IMPIANTI INTERNI

La polizza nazionale sulla sicurezza degli impianti interni è estesa a tutte le utenze civili per danni e responsabilità derivanti da incidenti o eventi dannosi, che abbiano origine sia negli impianti che nelle apparecchiature a valle del Gruppo di misura.

Il Sito Web aziendale fornisce una "pagina dedicata" e sempre aggiornata di tale tematica.

12.4 UFFICI - INDIRIZZI - CONTATTI - UNITA' OPERATIVE

SEDE LEGALE / AMMINISTRATIVA:

Via Verizzo, 1030 - **31053 Pieve di Soligo TV – Italia**

Centralino: 0438 980098 - **Fax:** 0438 82096

www.ascopiave.it e-mail: info@ascopiave.it



Unità Commerciale Distribuzione:

Telefono: 0438 907534 – Fax: 0438 964783

e-mail: servizi.commerciali@ascopiave.it

Posta: Ascopiave S.p.A. - Unità Commerciale Distribuzione

Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo [TV] Italia.

Ufficio Qualità / URP:

Telefono: 0438 980098 – Fax: 0438 82096

e-mail: qualita@ascopiave.it

Posta: Ascopiave S.p.A. – Ufficio Qualità/URP

Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo [TV] Italia.

UNITA' OPERATIVA DI RIFERIMENTO:

AREA CASTEL SAN GIOVANNI

Via Borgonovo, 44/A

29015 Castel San Giovanni PC

SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO:

Pronto Intervento:

Numero Verde

800-984040



13. RIEPILOGO LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ

Par.	Livelli Specifici di Qualità	Fascia Gruppo di misura	
		≤ G.25	> G.40
4.1.1	Tempo massimo di Preventivazione di Lavori Semplici	5 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
4.1.2	Tempo massimo di Preventivazione di Lavori Complessi	10 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
4.1.3	Tempo massimo di Esecuzione di Lavori Semplici	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
4.1.4	Tempo massimo di Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
4.1.5	Tempo massimo di Disattivazione della fornitura	2 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
4.1.6	Tempo massimo Riattivazione della fornitura da sospensione per morosità	1 giorno lavorativo	2 giorni feriali
4.1.7	Tempo massimo Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali	
4.1.8	Tempo di effettuazione della Verifica del Gruppo di misura	20 giorni lavorativi	
4.1.9	Tempo di Sostituzione del Gruppo di misura guasto (da Verifica misuratore)	5 giorni lavorativi	
4.1.10	Tempo massimo di Verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	
4.1.11	Tempo massimo di ripristino valore corretto della pressione di fornitura	1 giorno solare	
4.1.12	Fascia massima di puntualità per Appuntamenti con il Cliente "Normali"	2 ore	
	Fascia massima di puntualità per Appuntamenti con il Cliente "Posticipati"	1 ora	2 ore

Par.	Altri Livelli Specifici di Qualità	Dettaglio Standard
4.1.13	Tempo massimo di messa a disposizione "Dati Tecnici" richiesti da Vendita [per risposta a Reclami/Info scritti inviati al Venditore]	10 gg. lav. per lettura misuratore
		15 gg. lav. per "Altri Dati Tecnici"
4.1.14	Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile. Suddivisione in 3 specifiche tipologie Cliente per consumi annui.	≤ 500 Sm ³ /a: 1 tentativo / anno civile
		≤ 5000 Sm ³ /a: 2 tentativi / anno civile
		> 5000 Sm ³ /a: 1 tentativo / mese

14. RIEPILOGO LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ

Par.	Livelli Generali di Qualità Commerciale	Livello generale
4.2.1	Percentuale minima di Richieste di Lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	90%
4.2.2	Percentuale minima di Risposte motivate a Reclami scritti o a Richieste scritte di informazioni, comunicati entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

Par.	Livelli Generali di Sicurezza e Continuità del Servizio	Livello generale
5.1.1	Periodicità d'Ispezione programmata del 100% della Rete di Bassa Pressione	4 anni mobili
5.1.2	Periodicità d'Ispezione programmata del 100% della Rete in Alta e in Media Pressione	3 anni mobili
5.3.1	Disponibilità, accessibilità e gratuità del Servizio di Pronto Intervento	24 ore su 24 N. Verde
5.3.2	Percentuale minima di interventi con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per Pronto Intervento entro il tempo massimo di 30 minuti	90%



ASCOPIAVE S.p.A. - Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo [TV] Italia
tel. +39 0438 980098 - fax +39 0438 82096 – e-mail: info@ascopiave.it - www.ascopiave.it