



---

## **Carta del Servizio Gas**

# PREMESSA

MEDEA S.p.A. adotta la propria Carta dei Servizi Pubblici che fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio gas e, per MEDEA S.p.A., rappresenta un'appendice ai contratti di somministrazione.

Vuole assicurare la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato.

Stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi di intervento e situazioni, con standard immediatamente verificabili e, in caso di inadempienza, con rimborsi al Cliente, a carico dell'Azienda.

Indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini e per ottenere risposte.

E' uno strumento, quindi, importante nel dialogo continuo tra MEDEA S.p.A. e la comunità servita.

La Carta dei Servizi Pubblici verrà consegnata all'atto della sottoscrizione dei contratti gas e potrà essere richiesta telefonicamente al Numero Verde 800-050101.

Al numero telefonico sopra indicato ci si potrà rivolgere per ogni informazione o segnalazione di inadempienze relative alla Carta stessa.

## SOMMARIO

### Parte Prima

#### I PRINCIPI FONDAMENTALI

1 Eguaglianza.....	pag.	2
2 Imparzialità.....	pag.	2
3 Continuità .....	pag	2
4 Partecipazione.....	pag.	2
5 Efficienza ed efficacia.....	pag.	2

### Parte Seconda

#### GLI STRUMENTI

1 Adozione di standard.....	pag.	2
2 Semplificazione delle procedure.....	pag.	5
3 Informazione ai Clienti.....	pag	5
4 Rapporti con i Clienti.....	pag.	6
5 Doveri di valutazione.....	pag.	6
6 Rimborso.....	pag.	6
7 Adeguatezza del servizio alle condizioni personali del Cliente.....	pag	7
8 Validità della carta.....	pag	7

### Parte Terza

#### LA TUTELA

1 Ufficio interno di controllo.....	pag.	7
-------------------------------------	------	---

## Parte Prima

---

### I PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1 - Eguaglianza

a) L'erogazione dei servizi pubblici effettuati da MEDEA S.p.A. si basa sui principi di uguaglianza dei Clienti e le regole che determinano il rapporto fra contraente ed azienda sono uguali per tutti a prescindere da razza, sesso, lingua. E' inoltre garantito, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, il servizio per i cittadini di tutto il territorio di competenza.

b) MEDEA S.p.A. si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto allo sportello che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

#### 2 - Imparzialità

MEDEA S.p.A. si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

#### 3 - Continuità

MEDEA S.p.A. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione. Comunque l'Azienda si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, comunque sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

#### 4 - Partecipazione

Viene garantita la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione dei servizi forniti da MEDEA S.p.A. sia per favorire la collaborazione fra l'Azienda ed il Cliente. Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni in possesso di MEDEA S.p.A. che lo riguardano. Egli può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

#### 5 - Efficienza ed efficacia

a) MEDEA S.p.A. si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché venga garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

b) MEDEA S.p.A. si impegna a ricercare ed attuare, in un'ottica di continuo miglioramento, tutte le soluzioni tecnologiche / organizzative / procedurali per facilitare il contatto Cliente - Azienda.

## Parte Seconda

---

### 1 - GLI STRUMENTI DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

---

#### Adozione di standard

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il Cliente che MEDEA S.p.A. abbiano parametri oggettivi di riferimento, vengono introdotti standard per la prestazione del servizio di distribuzione gas.

Questi, opportunamente divulgati alla cittadinanza interessata, costituiranno strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio che della soddisfazione del cliente medesimo.

Tali standard rimangono validi fino a successive modifiche e saranno soggetti a verifiche periodiche al fine di poter definire nuovi standard migliorativi.

#### STANDARD GENERALI

---

Al fine di una maggior conoscenza della realtà operativa riportiamo le seguenti informazioni:

##### Caratteristiche del servizio

- Valore di pressione in rete:
  - minimo (bassa pressione) 1.5 kPa (15 Mbar)
  - massimo (bassa pressione) 2.3 kPa (23 Mbar)
- Potere calorifico superiore del gas (aria propanata, GPL/aria) (±3%) 13.9 kWh/Smc (12.000 Kcal/Smc)
- odorizzante in quantità corrispondente alle prescrizioni della Legge 1083/81 ed alle normative UNI-CIG 7132/7133/9463. Controllo periodico mediante gas cromatografia.

**Servizio di Pronta Reperibilità** con orario di presidio continuo nelle 24 ore / giorno, sia per giorni feriali che festivi.

**Promozione di campagne di controllo** impianti gas a valle del contatore (check-up) a programma.

**Servizio preventivo di "ricerca fughe programmata"** attuato con "automezzi dotati di apparecchiature elettroniche che, operando lungo il tracciato delle tubazioni interrate, sono in grado di rilevare eventuali perdite non manifestate in superficie.

#### **Possibilità per il Cliente di inoltrare richieste per:**

- nuove forniture / contratti;
- variazioni di forniture / contratti esistenti;
- lavori impiantistici;
- informazioni;

#### **nelle tre modalità:**

- sportello diretto
- sportello telefonico
- corrispondenza.

#### **Sportelli**

Lo sportello commerciale opera in Sassari, via Torres n. 4. Lo sportello è abilitato ad operare sull'intero territorio aziendale. Gli orari di apertura seguono le indicazioni riportate sul retrobolletta e nei comunicati stampa periodici e sono comunque tali da cogliere le necessità della cittadinanza e di categorie professionali specifiche. Il personale preposto al contatto con i Clienti è dotato di tesserino di riconoscimento.

#### **Sportelli telefonici**

Il Numero verde **800-050101** è attivo 24 ore su 24 ad opera attraverso un risponditore automatico che indica, a seconda della richiesta dell'utente, quale tasto è necessario premere per avere la risposta dal personale dell'ufficio apposito.

Il personale preposto al contatto telefonico con i Clienti è tenuto ad indicare, in forma diretta o codificata, le proprie generalità.

#### **Possibilità di pagamento bollette e lavori:**

- Per lavori: con versamento in c/c postale e Bancomat o Carta di Credito in sede
- Per bollette: con bollettino allegato alla bolletta, addebito RID in conto corrente bancario e pagamento on-line tramite il sito Poste Italiane per i correntisti postali.

#### **Numero letture contatori:**

- per normali forniture =2 letture / anno;
- per forti consumi = mensile;

MEDEA SpA si riserva di modificare sistemi di fatturazione e tempistiche di lettura, dandone avviso con congruo anticipo (minimo 90 giorni) e previa discussione delle modalità con le organizzazioni di massa.

#### **Fatturazione:**

- per normali forniture = bimestrale per acconti con due conguagli annuali;
- per forti consumi = mensile.

MEDEA SpA si riserva di modificare sistemi di fatturazione e tempistiche di lettura, dandone avviso con congruo anticipo (minimo 90 giorni).

#### **Indennità di mora:**

Per ritardato pagamento delle bollette di somministrazione gas verrà applicata una indennità di mora nella seguente misura:

- per ogni giorno di ritardo una penale pari a 1/365 del TUR (Tasso Ufficiale di Riferimento) maggiorato di 3,5 punti percentuali. L'importo minimo della penale è pari ad Euro 1,00.

Informazioni / comunicazioni ai Clienti:

Comunicazioni periodiche su bolletta (o su materiale allegato alla stessa) o cartolina di autolettura generalizzate ed anche individuali e/o per gruppi omogenei di Clienti, attraverso sistemi informatici e specifico software, quali ad esempio:

- calendario annuale fatturazione;
- indicazione della scadenza della bolletta successiva;
- segnalazione di consumi fuori dallo standard;
- indicazioni sulla regolarità dei pagamenti;
- informazioni sui contratti e modalità di perfezionamento;
- richiesta o aggiornamento di dati anagrafici contrattuali;
- informazioni sull'ubicazione degli sportelli, sui relativi orari di apertura, sul servizio telefonico (di sportello), sul Servizio di Pronto Intervento (per guasti) e sulle relative modalità di accesso.

Comunicazione periodica relativamente a:

- calendario annuale fatturazione;
- informazione sulla periodica emissione delle bollette;
- informazioni sull'ubicazione degli sportelli, sui relativi orari di apertura, sul servizio telefonico (di sportello), sul Servizio di Pronto Intervento (per guasti) e sulle relative modalità di accesso;
- informazioni sulle tariffe applicate, ecc.
- campagne informative sul corretto utilizzo del gas ai fini della sicurezza e del risparmio energetico;
- campagne informative sulle principali attività dell'Azienda, quali rinnovamento impianti, potenziamenti, investimenti, ecc. e suoi effetti sui Clienti;
- comunicazioni mirate a clienti individuali e/o per gruppi omogenei motivate da esigenze particolari, quali iniziative promozionali, agevolazioni fiscali, ecc. attuate a mezzo posta con la distribuzione diretta di materiale informativo.

**Numero / anno di interventi su allacciamenti fino al contatore per fughe di gas** (per ogni 1.000 Clienti) = 2,4.

**Numero / anno di interruzioni dell'erogazione del gas su allacciamenti per guasti** (per ogni 1.000 Clienti) = 0,3.

**Numero / anno di verifiche programmate** su impianti di allacciamento gas fino al contatore compreso (per ogni 1.000 Clienti) = 30.

**Lunghezza in km / anno di tubazioni stradali gas** sottoposte alla verifica di "ricerca fughe programmata" (vedi punto precedente), su 1.000 km. di tubazioni = 35, a partire dal 1 settembre 2006.

**Nota:** I dati di cui ai precedenti punti sono al netto di eventi causati da fattori di carattere eccezionale esterni all'Azienda e da questa non dipendenti, quali catastrofi naturali, eventi franosi, eventi climatici eccezionali, ecc.

## **STANDARD SPECIFICI**

---

**Tempo massimo di avvio degli interventi per la messa in sicurezza degli impianti= 1 ora dal momento della segnalazione per:**

- perdite di gas dagli impianti di proprietà di Medea SpA sia all'interno che all'esterno dell'abitazione;
- interruzioni o irregolarità della fornitura;
- danneggiamenti della rete di distribuzione.

**Il servizio di Pronto Intervento, che risponde al Numero Verde 800-050101, è funzionante 24 ore su 24, nei giorni feriali e festivi.**

**Tempi di risposta a richieste di informazioni e reclami sul servizio gas:**

**tempo massimo** = 20 giorni dal ricevimento per risposte di media complessità (informazioni, reclami, variazioni, ecc.). Nei casi più complessi, entro lo stesso termine, viene inviata una prima comunicazione che fissa i nuovi tempi per la risposta definitiva. Tutta la corrispondenza con i Clienti riporta l'indicazione del referente aziendale ed il relativo numero telefonico interno.

**Tempi per rilascio di preventivo di spesa per l'esecuzione di lavori semplici\*:**

- 15 giorni se il contatore è fino alla classe G25;
- 20 giorni se il contatore è uguale od oltre la classe G40.

**Tempi per il rilascio del preventivo di spesa per l'esecuzione dei lavori complessi\*\*:**

- 40 giorni dalla data di ricevimento della richiesta.

**Tempi per esecuzione di lavori semplici\*:**

- 15 giorni se il contatore è fino alla classe G25;
- 20 giorni se il contatore è uguale od oltre la classe G40.

I tempi sono intesi dalla data di accettazione del preventivo stesso escludendo quelli necessari all'ottenimento di eventuali permessi sia a carico del cliente che dell'azienda.

**Tempi per l'esecuzione di lavori complessi\*\*:**

- 60 giorni dall'accettazione del preventivo.

(\*lavori semplici)= realizzazione, modifica, sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, dell'allacciamento in bassa pressione, che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione e che sia di proprietà dell'esercente o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

(\*\*lavori complessi)= realizzazione, modifica, sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, dell'allacciamento e/o di condotte di proprietà dell'esercente o gestiti da esso, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione dei lavori semplici.

**Tempi per l'attivazione della fornitura:**

- 5 giorni se il contatore è fino alla classe G25;
- 10 giorni se il contatore è uguale od oltre la classe G40.

I tempi sono intesi dalla data di presentazione di tutti i documenti necessari per sottoscrivere il contratto.

**Tempi per la disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente:**

- 5 giorni se il contatore è fino alla classe G25;
- 10 giorni se il contatore è uguale od oltre la classe G40.

I tempi sono intesi dalla data di richiesta del cliente e non sono validi nelle pratiche di subentro immediato o di voltura.

**Tempi per la riattivazione della fornitura in seguito alla sospensione per morosità:**

- 2 giorni feriali dal pagamento delle somme dovute.

La Medea SpA, prima di procedere alla riattivazione del servizio, può richiedere al cliente l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento.

**Tempo di risposta a richiesta di rettifica di fatturazione:**

- 15 giorni dalla data di ricevimento della richiesta se la fattura è già stata saldata.

**Tempo per la verifica del gruppo di misura (contatore) su richiesta del Cliente:**

- 10 giorni dal ricevimento della richiesta della verifica.

**Tempo per la verifica della pressione della fornitura su richiesta del Cliente:**

- 10 giorni dal ricevimento della richiesta della verifica.

**I tempi delle prestazioni sono calcolati in giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì).****Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il Cliente**

- dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00 per sopralluoghi tecnici e verifiche sui contatori.

**Appuntamenti personalizzati**

- 3 ore.

Qualora il Cliente abbia necessità di un appuntamento con orari diversi da quelli indicati precedentemente, può concordare fasce di disponibilità diverse, ma sempre collocate in orario lavorativo, solo per i seguenti lavori:

- lavori semplici;
- attivazione/disattivazione fornitura;
- riattivazione per morosità.

**Erroneo distacco del servizio**

- riattivazione immediata.

## **2 - SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

---

MEDEA S.p.A. assume come obiettivo fondamentale del proprio operare la semplificazione delle procedure dotandosi di formulari esemplificativi prestampati per inoltro delle pratiche più usuali.

S'impegna, inoltre, ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti e ad accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private.

## **3 - INFORMAZIONI AI CLIENTI**

---

MEDEA S.p.A. assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- rende noto ai Clienti tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informa sulle procedure di pagamento bollette, sui meccanismi di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni iniziativa promozionale (trasformazioni impianti di riscaldamento, condizionamento, installazioni speciali, ecc.). Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari MEDEA S.p.A. informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- informa circa il meccanismo di composizione della tariffa nonché ogni variazione della medesima;

- predispone strumenti per la rilevazione di consumi anomali onde suggerire ai Clienti miglioramenti sull'utilizzo tecnico / contrattuale del servizio;
- predispone strumenti telefonici atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicura inoltre un servizio di Relazioni Pubbliche per tutto quanto attiene informazioni relative all'azienda ed alla generalità dei servizi;
- s'impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto quanto viene diffuso al Cliente cercando sempre più di adottare un linguaggio facile ed accessibile.

#### **4 - RAPPORTO CON I CLIENTI**

Ogni dipendente di MEDEA S.p.A. è tenuto a trattare i Clienti con rispetto e cortesia cercando di agevolare ciascuno nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle pratiche.

E' obbligato inoltre a qualificarsi con nome e cognome, servizio di appartenenza.

A tal proposito chiunque ha rapporti con il pubblico dispone di un tesserino di riconoscimento nonché chi ha rapporti telefonici ha l'obbligo di declinare le proprie generalità anche al fine di facilitare il cittadino nel prosieguo dell'esplicazione della propria pratica.

#### **5 - DOVERE DI VALUTAZIONE**

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, MEDEA S.p.A. svolgerà, con fattivo coinvolgimento dei propri Clienti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. I risultati di tali verifiche verranno resi noti ai cittadini.

Entro il 31 marzo di ogni anno MEDEA S.p.A. predispone una relazione nella quale si confrontano i risultati conseguiti nell'esercizio precedente con gli standard stabiliti; si individuano le ragioni degli eventuali scostamenti e si precisano le azioni correttive. Nella relazione verranno anche definiti gli standard per l'esercizio in corso.

#### **6 - RIMBORSO**

Il rimborso automatico è previsto per il mancato rispetto dei seguenti standard specifici:

Descrizione standard	Contatore fino a G6	Contatore fino a G25	Contatore da e oltre G40
1) Tempo massimo di preventivazione per lavori semplici	€ 25,82	€ 51,64	€ 103,29
2) Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	€ 25,82	€ 51,64	€ 103,29
3) Tempo massimo attivazione fornitura	€ 25,82	€ 51,64	€ 103,29
4) Tempo massimo disattivazione fornitura	€ 25,82	€ 51,64	€ 103,29
5) Tempo massimo riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	€ 25,82	€ 51,64	€ 103,29
6) Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati	€ 25,82	€ 51,64	€ 103,29
7) Tempo di risposta a richieste di informazioni e reclami	€ 25,82	€ 51,64	€ 103,29
8) Erroneo distacco di contatore	€ 25,82	€ 51,64	€ 103,29

Gli indennizzi automatici sono corrisposti al Cliente in detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile oppure entro 90 giorni di calendario dalla scadenza dello standard. Qualora l'importo della bolletta sia inferiore all'indennizzo la fatturazione evidenzierà un credito a favore che potrà essere incassato entro la scadenza indicata sulla bolletta o venire detratto nelle fatturazioni successive fino ad esaurimento del credito stesso.

Nel caso in cui Medea SpA non rispetti i tempi indicati precedentemente, l'ammontare dell'indennizzo diviene:

- doppio se il rimborso avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la stessa corresponsione;
- quintuplo se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione dell'addebito.

Nel caso in cui il Cliente non sia in regola con i pagamenti il diritto al rimborso decade.  
I rimborsi verranno applicati solo per le pratiche avviate dal 01 Maggio 2003.

**Il rimborso non è dovuto qualora ricorrano le seguenti motivazioni:**

- cause di forza maggiore: mancato ottenimento di atti da terzi; eventi naturali eccezionali e climatici particolari; scioperi; interruzioni nell'alimentazione dell'energia elettrica; afflussi eccezionali di clientela agli sportelli.
- cause imputabili al cliente: mancata presenza ad un appuntamento concordato; richiesta di posticipo di lavori.

**7 - ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO ALLE CONDIZIONI PERSONALI DEL CLIENTE**

MEDEA S.p.A. prevede procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapide rispetto a quelle espresse negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap, anziani, cittadini segnalati dai servizi sociali del comune di appartenenza. Queste procedure possono essere estese a normali Clienti in presenza di sfratto esecutivo.

Per portatori di handicap e cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese e/o trasferimenti vengono previsti percorsi preferenziali agli sportelli, oppure, a discrezione, procedure a domicilio.

**8 - VALIDITÀ DELLA CARTA**

La presente Carta è in vigore dal 1° Maggio 2003, è soggetta a revisioni annuali ed è valida fino al momento in cui l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas o Medea non comunicheranno variazioni degli standard.

**Parte Terza**

**LA TUTELA**

**Ufficio interno di controllo**

Qualsiasi violazione ai principi presentati nella presente Carta deve essere denunciata all'Ufficio Commerciale dell'Azienda.

Al momento della presentazione del reclamo il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'Ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro trenta giorni dalla presentazione della presunta violazione l'Ufficio Commerciale riferirà al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali MEDEA S.p.A. provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.