Continuità del servizio

Ambiente

Anticorruzione

Qualità

RETEGAS BARI
AZIENDA MUNICIPALE GAS S.P.A.

Sicurezza sul lavoro

Etica sociale

Trasparenza

Analisi dei Trend

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

- DISTRIBUZIONE GAS –

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI 3
Chi è il destinatario della Carta dei Servizi della distribuzione? 3
L'AZIENDA MUNICIPALE GAS S.P.A. E LA DISTRIBUZIONE DEL GAS A BARI 4
LA POLITICA PER LA QUALITA', SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI E AMBIENTE 5
LA POLITICA ETICO SOCIALE 6
PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SETTORE GAS 8
APPLICABILITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 9
LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GAS 10
Tabella 1: Obblighi di servizio relativi alla sicurezza 10
Tabella 2: Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione 11
Tabella 3 - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione 12
MESSA A DISPOSIZIONE DEI DATI DI MISURA 13
AUTOLETTURA 13
INDENNIZZI AUTOMATICI 13
Tabella 4: Indennizzi Automatici 13
Esclusione del diritto all'indennizzo 14
Modalità di corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico 14
SERVIZI POST CONTATORE- COPERTURA ASSICURATIVA 15
GESTIONE DEI RECLAMI 15
PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DINANZI AD ARERA 15
TERZO LIVELLO SOLUZIONE CONTROVERSIE 16
COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ 16
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE: SEZIONE "SOCIETÀ TRASPARENTE" DEL SITO 17
COMUNICAZIONI AI CLIENTI FINALI 17
COMUNICAZIONI AL SOCIO UNICO: COMUNE DI BARI 18
ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO 19
GLOSSARIO 20
APPENDICE 22
DIFFUSIONE DEI DATI INERENTI ALLE PRESTAZIONI AZIENDALI COMUNICATE ANNUALMENTE ALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE 22
Dati del Servizio di distribuzione gas – Impianti e Reti (dati al 31/12/2018) 22
Dati del servizio relativo agli obblighi di servizio relativi alla sicurezza al 31/12/2018 22
Dati del Servizio di distribuzione gas - Codice di Rete 23
Trend delle prestazioni di qualità commerciale distinte per classi 24

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'Azienda Municipale Gas S.p.A. di Bari, riporta indicazioni generali sui servizi forniti, con i valori tecnici che hanno rilevanza per i clienti e contiene precisi indicatori delle prestazioni dell'Azienda nelle molteplici occasioni di relazione e contatto con i suoi clienti.

Con l'adozione della Carta dei Servizi vengono formalmente stabiliti i diritti dei clienti del servizio gas distribuito a mezzo di reti urbane nei rapporti con l'Azienda.

La Carta dei Servizi è anche, attraverso il contributo critico dei richiedenti il servizio di distribuzione del gas e delle Associazioni che li rappresentano, strumento del processo di miglioramento del servizio erogato, che permette ai cittadini di controllare la qualità dei servizi offerti, illustra i doveri aziendali e, nel caso di mancato rispetto degli impegni, attraverso reclami scritti quando si ha diritto a richiedere l'indennizzo economico.

I dati e gli standard inseriti nella Carta dei Servizi fungono da input nella relazione previsionale inviata annualmente al Comune di Bari, al fine di informarlo degli impegni in termini di qualità tecnica e commerciale dei propri servizi di distribuzione verso i clienti finali.

Chi è il destinatario della Carta dei Servizi della distribuzione?

Il destinatario della Carta dei Servizi è identificato nel richiedente che nella Deliberazione n. 574/2013/R/GAS, è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione di gas; è altresì il venditore che richiede all'impresa distributrice, per conto di un proprio cliente, l'esecuzione di una prestazione relativa ai servizi gas o ogni altro soggetto che intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede all'impresa distributrice il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione.

REV.	DATA	MOTIVO
09	02/5/2019	Aggiornamento contenuti, introduzione della politica etico sociale, aggiornamento dei dati inviati alla ARERA per l'anno 2018.

APPROVAZIONE	VALIDAZIONE
Direttore Generale	Presidente del CdA

L'AZIENDA MUNICIPALE GAS S.p.A. E LA DISTRIBUZIONE DEL GAS A BARI

Cenni storici

Alla fine del XIX secolo, uomini coraggiosi e lungimiranti fondano a Bari l'Azienda del gas. Il servizio di produzione e somministrazione del gas derivato dalla lavorazione del carbon-coke viene affidato dal Comune di Bari nel 1865 alla Tuscan Gas Company di Londra per 60 anni.

Nel 1866, si accende il primo lampione a gas e ben presto seicento punti luce illuminano la città di Bari e l'illuminazione pubblica fino ad allora costituita da lanterne ad olio viene convertita a gas. Dal 1902 il gas, oltre come fonte illuminante, viene utilizzato dalla cittadinanza di Bari anche come fonte di calore per uso domestico.

Il 12 Luglio 1924 viene rinnovata la convenzione del servizio gas fino al 1963 e l'affidamento della gestione del gas a Bari passa dalla Tuscan Gas Company di Londra alla S.M.E. (Società Meridionale Elettrica), divenuta poi Compagnia Meridionale del Gas, con sede in Napoli.

Il 1° Gennaio 1964 il Consiglio comunale di Bari, istituisce l'Azienda Municipalizzata del Gas a cui viene affidata la gestione e l'estensione del servizio in tutta la città. Al momento del passaggio del servizio gas in mano pubblica, gli utenti erano 18.300, pari al 30% dei nuclei familiari esistenti nel concentrico cittadino, mentre la rete di distribuzione raggiungeva gli 86.168 metri.

Il gas distribuito, ancora del tipo manifatturato, prodotto nel vecchio gasometro di Via Napoli, oggi smantellato, era ottenuto dalla distillazione del carbone, però già nel 1968, si incominciò ad erogare in rete una miscela metano-aria che aveva un potere calorifero di appena 4.200 Kcal/h, ma è dal 1975 che l'Azienda Municipalizzata del gas, ha iniziato ad erogare in rete e a fornire alla cittadinanza di Bari l'attuale gas metano.

La caratteristica originale della rete di distribuzione a *maglie* nei quartieri centrali di Bari è stata conservata ancora oggi, anche se non più alimentata dalla produzione del vecchio gazometro sito alla Via Napoli, bensì alimentata da due cabine di 1° salto poste in Bari-Zona Industriale e Bari-Ceglie del Campo, attuali punti di prelievo dai metanodotti di trasporto nazionali, in cui il metano viene decompresso e poi odorizzato prima dell'immissione nella rete di distribuzione a media pressione e da gruppi di riduzione finali di 2° salto opportunamente ubicati nei quartieri, che riducono ulteriormente la pressione del gas al valore nominale di consegna al contatore di utenza e che assicurano l'omogeneità della distribuzione in tutte le zone della città.

Il 2 Maggio 2001, dopo un breve periodo di transizione in Azienda Speciale, su deliberazione del Consiglio Comunale di Bari, si è trasformata in Società per Azioni e ha assunto la denominazione di Azienda Municipale Gas S.p.A. (A.M.GAS S.p.A.).

Allo scopo di separare l'attività di commercializzazione da quella di distribuzione, accogliendo le condizioni derivanti dal nuovo quadro normativo del settore gas originato dal D.Lgs. n. 164 del 23.05.2000 ("Decreto Letta"), che promuove la liberalizzazione del mercato interno del gas naturale, l'Azienda Municipale Gas S.p.A., mentre continua a gestire il servizio pubblico di distribuzione del gas metano a Bari, ha costituito la Società di vendita del gas, A.M.GAS S.r.l..

L'Azienda, nel perseguire con sempre maggiore determinazione il miglioramento continuo delle proprie attività, ha come obiettivo prioritario il mantenere ai più alti livelli possibili la soddisfazione dei suoi clienti e i già elevati livelli gestionali aziendali.

Infatti, sin dal 2005, si è dotata di un Sistema di gestione per la Qualità che viene continuamente adeguato e migliorato ai più stringenti requisiti della norma ISO 9001 del 2008 ed è valutato, giudicato e dichiarato conforme mediante il riconoscimento di una certificazione di qualità rilasciata da società esterna che esercita un'attenta e continua sorveglianza periodica su di esso.

L'azienda, nel 2012, inoltre, sempre più attenta alla salute e sicurezza dei lavoratori dipendenti o di altri lavoratori dei visitatori e di ogni altra persona che frequenti i suoi ambienti di lavoro si è dotata di un ulteriore Sistema di gestione della Sicurezza, anch'esso certificato e monitorato periodicamente da Società esterna, conforme allo standard OHSAS 18001 utile ad eliminare o minimizzare al massimo i rischi associati alle proprie attività.

Dal 2016, l'Azienda Municipale Gas, al fine di adempiere agli obblighi dettati dall'*Unbundling*, Funzionale ha modificato il proprio marchio e logo sociale in Retegas Bari, pertanto, nel prosieguo del documento l'azienda verrà altresì nominata 'Retegas Bari'.

LA POLITICA PER LA QUALITA', SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI E AMBIENTE

L'Azienda Municipale Gas S.p.A. di Bari, azienda di distribuzione del gas metano per la città di Bari, azienda fondata nel 1964, e appartenente al Comune di Bari è una delle principali realtà del settore del Mezzogiorno d'Italia attualmente operante nel settore del gas metano.

Si fregia di numerosi traguardi raggiunti soprattutto negli ultimi anni, sia come organizzazione di eccellenza che per gli obiettivi inerenti alle prestazioni di qualità tecniche e commerciali prefissate dalla Autorità per le Reti Energetiche e Risorse Ambientali.

Da qui anche la nostra ultima identificazione e immagine aziendale attraverso il nuovo logo che ci fa conoscere anche come RETEGAS BARI.

Dal 2005, l'azienda è sensibile alle certificazioni dei sistemi di gestione perché ha acquisito consapevolezza che una buona organizzazione debba partire sempre da standard e procedure ben definite, in ordine anche ad una attenta definizione di ruoli e responsabilità.

Per cui, oggi ai due sistemi di gestione integrati di qualità e sicurezza, l'Azienda Municipale del Gas S.p.A. sta affiancando anche il sistema di gestione ambientale.

Proprio in virtù della nostra posizione di prestigio e di visibilità che dobbiamo orientare impegni a favore dell'ambiente, con la consapevolezza che l'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla Norma UNI EN ISO 14001:2015 è un elemento che può rafforzare i nostri risultati per effetto della corretta posizione rispetto alla normativa e del miglioramento delle prestazioni che, come è noto, spesso è sinonimo di miglioramento dei costi.

Il nostro impegno quindi è inteso a sviluppare la nostra *mission* in aderenza e in conformità ai vincoli normativi di tutela ambientale con l'obiettivo di prevenire e minimizzare gli impatti delle nostre attività ricercando continuamente ogni opportunità di miglioramento capace di incidere sulle prestazioni ambientali; un approccio che ci appartiene per tradizione e cultura ma che intendiamo sviluppare facendo leva su una maggiore consapevolezza e capacità interna di introspezione, analisi, decisioni ed operatività.

In seguito ad un'attenta analisi della realtà aziendale e delle relazioni esistenti tra i processi produttivi e l'ambiente circostante, intendiamo conseguire i seguenti obiettivi:

- rispettare le norme vigenti in materia ambientale, in materia di salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro oltre che alle normative regolatorie emanate dalla ARERA
- effettuare un controllo continuo dei processi aziendali, il monitoraggio degli aspetti/impatti ambientali relativi, dei rischi potenziali che possono inficiare la sicurezza sul posto di lavoro;
- razionalizzare l'uso di risorse naturali ed energetiche;
- effettuare ricerca in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro per garantire DPI all'avanguardia per il maggiore comfort dei dipendenti
- impegnarsi per gestire i rifiuti in modo da privilegiare, ove possibile, il recupero ed il riciclo piuttosto che lo smaltimento.
- formare ed informare il personale sugli impatti ambientali derivanti dalla propria attività, sulle normative di sicurezza che li riguardano e sugli standard prestazionali stabiliti dalla ARERA ;
- sensibilizzare i fornitori di beni e servizi sui contenuti della politica ambientale;
- assicurarsi che la politica sia conosciuta e condivisa e che il relativo sistema di gestione sia compreso, attuato e mantenuto a tutti i livelli dell'organizzazione, sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione ed addestramento,
- assicurarsi che il presente documento sia disponibile a favore del pubblico.

Inoltre, intendiamo sviluppare nei riguardi dei fornitori ed appaltatori un rapporto finalizzato a sensibilizzare le loro organizzazioni riguardo gli impatti derivanti dalle loro prestazioni ed alla possibilità di prevenirli o ridurli; un ruolo non semplice che riteniamo importante per estendere all'esterno il nostro approccio attivo verso l'ambiente.

LA POLITICA ETICO SOCIALE

Nel 2018, l'azienda ha voluto intraprendere il percorso per un sistema di gestione rivolto ai temi etico sociali.

Il nostro impegno quindi è inteso a sviluppare la nostra *mission* in aderenza e in conformità ai vincoli normativi di tutela ambientale con l'obiettivo di prevenire e minimizzare gli impatti delle nostre attività ricercando continuamente ogni opportunità di miglioramento capace di incidere sulle prestazioni ambientali; un approccio che ci appartiene per tradizione e cultura ma che intendiamo sviluppare facendo leva su una maggiore consapevolezza e capacità interna di introspezione, analisi, decisioni ed operatività.

In virtù di questa crescita, è intenzione del Management iniziare un approccio concreto al miglioramento delle condizioni lavorative delle risorse umane, non solo nel rispetto delle normative cogenti, ma anche di un miglioramento delle condizioni oggettive di benessere attraverso il raggiungimento di alti standard nel campo etico e sociale, anche con l'adesione a programmi di certificazione a livello internazionale.

I principi a cui l'azienda intende ispirarsi sono esplosi di seguito descrivendo le modalità con cui l'organizzazione intende adottare le politiche della SA 8000.

➔ Lavoro infantile: in azienda non è assolutamente considerata la possibilità di consentire il lavoro infantile. La rigidità delle procedure di assunzione non prevede margini di errore anche sulla eventuale falsificazione dell'età anagrafica. L'azienda può promuovere le attività di pratica e tirocinio professionale rivolte e limitate alla alternanza scuola lavoro o a stage universitari e post universitari attraverso la stipula di convenzioni con le Università, ma non ottempera nella sua politica la promozione del lavoro infantile.

➔ Lavoro forzato o obbligato: Gli orari di lavoro sono disciplinati contrattualmente, così come le attività in straordinario. Pertanto, non si verificano casi di lavoro forzato o obbligato in quanto il sistema è organizzato in modo tale da consentire alle risorse di operare secondo le condizioni contrattuali a tutela dei lavoratori. Situazioni di lavoro straordinario sono disciplinate contrattualmente e regolate da accordi con le Organizzazioni sindacali.

➔ Salute & Sicurezza: L'organizzazione è dotata di un sistema di salute e di sicurezza certificato secondo gli schemi OHSAS 18001:2007. Pertanto, Retegas Bari oltre ad ottemperare ai requisiti cogenti si impegna a garantire standard di sicurezza più vincolanti per assicurare un continuo miglioramento.

➔ Libertà di associazione e diritto alla contrattazione: l'organizzazione non ostacola la libertà di associazione, ma semmai collabora con le stesse OO.SS. rappresentate in azienda per incontrare le esigenze delle risorse umane.

➔ Discriminazione: È fatto divieto di adottare azioni discriminatorie di qualsiasi genere e natura e il Responsabile della SA8000 vigilerà sulla totale assenza di qualsiasi atto rivolto a supporre discriminazione, ivi comprese le pari opportunità.

➔ Pratiche disciplinari: il sistema OHSAS 18001 prevede nella struttura documentale, la PSS 08 – Gestione di comportamenti scorretti secondo quanto richiamato nel CCNL gas acqua a cui l'organizzazione fa riferimento per la disciplina dei contratti di lavoro.

➔ Orario di lavoro: in richiamo al punto 2 sul lavoro forzato o obbligato, non sono previste situazioni di lavoro forzato, e l'orario di lavoro è chiaramente comunicato e condiviso così come le pause previste. I lavoratori sono tenuti al rispetto delle regole di timbratura degli ingressi, delle uscite, delle pause e dei permessi richiesti. Tutte le registrazioni sono mantenute e conservate dall'Ufficio del Personale in formato elettronico per almeno 10 anni.

➔ Retribuzione: la retribuzione di ciascuna risorsa è attribuita secondo gli inquadramenti e le paghe base richiamate dal contratto collettivo, viene preso in considerazione il salario più alto tra il minimo legale, il salario standard industriale e quello previsto dalla contrattazione collettiva. Vige il sistema della trasparenza, della chiarezza e della puntualità sul pagamento del salario

➔ Sistema di gestione: il sistema SA 8000 coinvolge e si integra con il già presente ed avviato sistema di sicurezza OHSAS 18001. Obiettivo di miglioramento sarà quello di raggiungere un unico sistema di gestione che sia integrato tra etica sociale, qualità, sicurezza e ambiente.

Alla luce dei principi enunciati, l'organizzazione intende conseguire i seguenti obiettivi:

- rispettare le norme vigenti in materia ambientale, in materia di salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro oltre che alle normative regolatorie emanate dalla ARERA;

- effettuare un controllo continuo dei processi aziendali, il monitoraggio degli aspetti/impatti ambientali relativi, dei rischi potenziali che possono inficiare la sicurezza sul posto di lavoro;

- effettuare ricerca in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro per garantire DPI all'avanguardia per il maggiore comfort dei dipendenti

- impegnarsi per gestire i rifiuti in modo da privilegiare, ove possibile, il recupero ed il riciclo piuttosto che lo smaltimento.

- formare ed informare il personale sugli impatti ambientali derivanti dalla propria attività, sulle normative di sicurezza che li riguardano e sugli standard prestazionali stabiliti dalla ARERA

- sensibilizzare i fornitori di beni e servizi sui contenuti della politica ambientale e sui principi di etica sociale;

- assicurarsi che la politica sia conosciuta e condivisa e che il relativo sistema di gestione sia compreso, attuato e mantenuto a tutti i livelli dell'organizzazione, sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione ed addestramento.

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SETTORE GAS

La Qualità e la Regolamentazione del Servizio di Distribuzione del gas è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 18 settembre 1995, recante lo schema generale di riferimento della Carta dei Servizi del settore gas;
- Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas 138/04 e ss.mm.ii. Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norma per la predisposizione dei codici di rete;
- Delibera n. 294/06. Disposizioni in materia di standard di comunicazione tra i soggetti operanti nel settore del gas ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettere g) ed h), della legge 14 novembre 1995, n. 481
- Delibera 155/08 e ss.mm.ii. Direttive per la messa in servizio di gruppi di misura del gas con funzioni di telelettura e telegestione
- Delibera 88/09 e ss.mm.ii. Modalità applicative del regime di compensazione della spesa per la fornitura di gas sostenuta dai clienti domestici economicamente svantaggiati
- Deliberazione 28 maggio 2009 – ARG/gas 64/09 Approvazione del Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG)
- Deliberazione 21 luglio 2011 - ARG/gas 99/11 Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas (TIMG). Modifiche e integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica
- Deliberazione 574/2013/R/GAS: Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura per il periodo di regolazione 2014-2019;

Nell'erogazione del servizio RETEGAS BARI si impegna a rispettare i seguenti principi di:

Eguaglianza

RETEGAS BARI ispira i propri comportamenti al principio di eguaglianza degli utenti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione 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.

Imparzialità

L'Azienda si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale nei confronti dei Clienti.

Continuità del servizio

RETEGAS BARI si impegna a garantire un servizio regolare e continuo nella fornitura e a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi. I casi di erogazione irregolare o sospensione del servizio, non dipendenti da cause di forza maggiore, saranno ridotti al minimo indispensabile.

Partecipazione

Viene tutelato il diritto del Cliente, singolo o associato, alla corretta prestazione del servizio ed all'accesso alle informazioni che lo riguardano.
Il cliente può formulare proposte, direttamente o attraverso le Associazioni che lo rappresentano, suggerimenti per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami.

Cortesia, Chiarezza e Comprensibilità delle comunicazioni

RETEGAS BARI si impegna affinché i rapporti con i Clienti finali siano improntati alla massima cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti, a favorire la chiarezza e la comprensibilità delle comunicazioni.
Garantisce inoltre l'identificabilità del proprio personale addetto ai rapporti con i clienti finali, nelle comunicazioni telefoniche e nel rapporto personale, nonché del personale di terzi che abbiano in affidamento servizi aziendali.

Tutela dei dati personali

RETEGAS BARI rispetta, nei confronti dei clienti, quanto disposto nel Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 "*Codice in materia di protezione di dati personali*".

Efficacia ed Efficienza

RETEGAS BARI, persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre più funzionali allo scopo.

APPLICABILITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di RETEGAS BARI è applicabile a tutti i clienti allacciati alla rete di distribuzione urbana del gas metano.
In condizioni di normale esercizio, saranno garantiti gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività del ripristino del servizio.
I clienti saranno portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite strumenti informativi che garantiranno il massimo della diffusione, quali, ad esempio: sito web di RETEGAS BARI, comunicati stampa, ecc..

Tutela della Carta

Controllo interno

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato, con nota scritta o anche telefonicamente, a:

Dr.ssa Monica Iacobone
Sezione Qualità e Auditing
AZIENDA MUNICIPALE GAS S.p.A.
Via Biagio Accolti Gil Z.I. - Bari
tel. 080/5390176 – 348/9259127
e-mail: monica.iacobone@retegasbari.it

Il personale aziendale registrerà la segnalazione del cliente finale sull'apposito modulo predisposto, acquisendo tutte le informazioni utili a definire l'accaduto.
A tutte le segnalazioni, l'Azienda provvederà a rispondere con comunicazioni scritte, nel più breve tempo possibile, comunque entro 20 giorni lavorativi; nella risposta, verranno date informazioni in merito agli accertamenti compiuti, ai tempi e modalità di rimozione delle anomalie riscontrate.
RETEGAS BARI, nell'ambito della gestione delle proprie attività, garantirà la validazione e la verifica di conformità alle norme di riferimento dei dati di sicurezza e qualità del servizio di distribuzione gas.
L'Azienda si impegna a recepire nella presente Carta le proposte e le indicazioni formulate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e da tutti gli altri Enti preposti al settore gas, oltre che recepire suggerimenti e proposte dalle Associazioni dei Consumatori e dai cittadini.
I clienti finali che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'Azienda potranno rivolgersi:

- al Comune di Bari – Ufficio URP, Ufficio relazioni con il cittadino, Via Roberto da Bari, 1 - 70122 Bari; tel. 080/5238335; Fax 080/5239753; Numero Verde 800018291; e-mail: urp@comune.bari.it;
- all'Autorità per l'energia elettrica e il gas – Sportello per il Consumatore: di energia – c/o Acquirente Unico Via Guidobaldo Del Monte 45 00197 Roma; Numero Verde 800166164 fax per informazioni 800185194 fax per reclami 800185025; info.sportello@acquirenteunico.it
- alle Associazioni dei Consumatori e di Categoria.

LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GAS

I livelli di qualità riguardano aspetti inerenti alla sicurezza e la continuità del servizio, nonché aspetti commerciali.
Allo scopo RETEGAS BARI, con riferimento al servizio di distribuzione del gas, individua e si impegna a rispettare gli indicatori inerenti alla sicurezza e continuità del servizio e gli indicatori di qualità commerciale e qualità tecnica.
I suddetti indicatori, sono conformi alla Deliberazione n. 574/2013 ARG/GAS e s.m.i. dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente.
In caso di modifiche di standard di riferimento ed indicatori ad essi connessi, l'Azienda Municipale Gas S.p.A. aggiorna la Carta dei Servizi, dandone informazione ai clienti finali ed ai cittadini, attraverso gli strumenti più idonei, come il sito istituzionale.

1) INDICATORI INERENTI ALLA SICUREZZA E LA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Gli indicatori che l'Azienda tiene sotto costante controllo al fine di garantire la sicurezza del servizio di distribuzione, con particolare riferimento alla prevenzione, sono i seguenti:

Tabella 1: Obblighi di servizio relativi alla sicurezza

Periodicità di ispezione del 100% della rete in alta e in media pressione	3 anni mobili
Periodicità di ispezione del 100% della rete in bassa pressione	4 anni mobili
Periodicità di ispezione del 100% della rete in AP/MP e BP in materiale diverso da acciaio protetto catodicamente in modo efficace, polietilene ghisa risanata e ghisa con giunti in canapa e piombo	1 anno
Percentuale minima di chiamate per pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti	minimo 90%

10

RETEGAS BARI garantirà la disponibilità di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con la tempestività che il caso richiede:
- richieste di pronto intervento;
- emergenze;
- incidenti da gas.

RETEGAS BARI si impegna ad effettuare le ispezioni dell'intera rete ogni 4 anni e ad assicurare il servizio di reperibilità 24 ore al giorno, per tutti i giorni dell'anno.
L'Azienda garantirà l'arrivo dei propri tecnici preposti sul luogo della chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti almeno nel 90% dei casi, per tutte le segnalazioni pervenute effettuate da:
- clienti finali
- terzi, diversi dai clienti finali;
- personale dell'impresa distributrice;
- imprese che lavorano per conto dell'impresa distributrice

e relative alle seguenti situazioni:
a) dispersione di gas dalla rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
b) interruzione della fornitura di gas;
c) irregolarità della fornitura di gas;
d) danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione d'utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni;
e) 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, procedendo in tale situazione a sospendere la fornitura di gas, al fine di garantire la pubblica incolumità, fino a quando non sia stata eliminata la dispersione di gas.

Inoltre, RETEGAS BARI, per garantire i servizi relativi alla continuità, si obbliga a:
- dare ai clienti finali interessati un preavviso di almeno tre giorni lavorativi per ogni interruzione programmata del servizio gas;

- ridurre al minimo indispensabile:
    - la durata di una eventuale interruzione del servizio (sia essa programmata o non programmata);
    - il tempo per la messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione;
- dotare ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea nei casi in cui:
    - a valle del gruppo stesso esistano clienti finali particolari che necessitano di un'erogazione continua del gas (quali ad esempio ospedali, asili, case di riposo);
    - 1debba essere garantita una portata nominale maggiore di Kw 1.200 con riferimento al potere calorifico inferiore del gas fornito;
- predisporre la cartografia della rete gas, con aggiornamento della stessa entro tre mesi da ogni modifica intervenuta (materiali, diametri e pressioni di esercizio delle condotte) o aggiunta di parti di nuova realizzazione;
- mantenere in protezione elettrica le reti metalliche interrate.

2) INDICATORI INERENTI ALLA QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO

RETEGAS BARI si impegna a mantenere un elevato livello di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas e al fine di definire gli obblighi di servizio nei confronti della propria clientela, fa riferimento alla Deliberazione n. 574/2013/R/Gas e s.m.i. ed in particolare ai:

a) ***Livelli Specifici di qualità commerciale*** del servizio di distribuzione, da applicarsi così come riportato di seguito:

Tabella 2: Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

DESCRIZIONE DEI LIVELLI SPECIFICI	*Clienti finali*
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	**15 giorni lavorativi**
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	**30 giorni lavorativi**
Tempo max di esecuzione lavori semplici	**10 giorni lavorativi**
Tempo max di attivazione della fornitura	**10 giorni lavorativi**
Tempo max di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	**5 giorni lavorativi**
Tempo max di riattivazione della fornitura in seguito sospensione per morosità	**2 giorni feriali**
Tempo max di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione conseguente ad un intervento per una situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità a valle del punto di riconsegna	**2 giorni feriali**
Tempo max di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	**20 giorni lavorativi**
Tempo max di sostituzione del gruppo di misura	**5 giorni lavorativi**
Tempo max di verifica della pressione di fornitura	**10 giorni lavorativi**
Tempo max di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	**1 giorno solare**
Fascia di puntualità per appuntamenti	**2 ore**

b) ***Livelli Generali di qualità commerciale*** del servizio di distribuzione, da applicarsi alle prestazioni indicate qui di seguito e in tabella, calcolate nel loro complesso in termini percentuali minimi da eseguire per:

- l'esecuzione di lavori complessi;
- il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relative al servizio di distribuzione.

per i quali vengono individuati nella Tabella 3.

Tabella 3 - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI DI LIVELLO GENERALE	VALORE DELLO STANDARD
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 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	**95%**

INDICATORI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO: MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLE MISURE SUI PUNTI DI RICONSEGNA (AI SENSI DELLA DEL. 117/2015)

QUANTITATIVI SMC/ANNO	FREQUENZA DEI RILIEVI Del. 117/2015	PERIODICITÀ MIGLIORATIVA RETEGAS BARI
Punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno.	Frequenza annuale con distanza fra due tentativi consecutivi massima di 13 mesi e minima di 6 mesi	Frequenza trimestrale (4 letture l'anno)
Punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno.	Frequenza semestrale (due volte l'anno): Aprile - ottobre e novembre - marzo, per i punti di riconsegna consumi superiori a 500 Smc / anno e fino a 1.500 Smc / anno	Frequenza trimestrale (4 letture l'anno)
Punti di riconsegna con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno.	Novembre - gennaio, febbraio - aprile, maggio - ottobre, per i punti di riconsegna con CA superiore a 1.500 Smc / anno e fino a 5.000 Smc / anno	Frequenza trimestrale (4 letture l'anno)
Punti di riconsegna con consumi superiori a 5000 Smc/anno a esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili .	Frequenza mensile per i punti di riconsegna con consumo superiore a 5.000 Smc / anno	Frequenza mensile

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, RETEGAS BARI informa il cliente finale dell'eventuale possibilità dell'autolettura, rilasciando una nota informativa cartacea con il seguente contenuto:

'Gentile cliente, la informiamo che è passato da Lei un nostro incaricato che non ha potuto effettuare la lettura del contatore gas. Per maggiori informazioni sulla possibilità di trasmettere i dati di lettura del contatore, La invitiamo a contattare il Suo fornitore di gas',
Con data e ora del rilascio dell'avviso.

MESSA A DISPOSIZIONE DEI DATI DI MISURA

RETEGAS BARI mette a disposizione delle aziende venditrici i dati di misura in esito ai tentativi di raccolta effettuati in un mese con riferimento a ciascun punto di riconsegna servito dalla medesima società di vendita.

La messa a disposizione dei dati di misura alla società di vendita deve avvenire entro il sesto giorno lavorativo del mese successivo a quello in cui è stato effettuato il tentativo di raccolta.

AUTOLETTURA

Il cliente finale può trasmettere i dati dei propri consumi (autolettura) secondo i tempi e le scadenze indicate in bolletta dall'azienda di vendita che, a sua volta, trasmetterà al distributore i predetti dati.
Gli stessi, vengono presi in carico dall'ufficio letture per essere validati e inviati nuovamente alle società di vendita per la fatturazione.

INDENNIZZI AUTOMATICI

In caso di mancato rispetto dei Livelli Specifici di qualità commerciale indicati in Tabella 2, gli indennizzi automatici base sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, come nella Tabella 4.
Gli indennizzi automatici sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Tabella 4: Indennizzi Automatici

INDENNIZZI AUTOMATICI[1]	
Gruppo di Clienti per classe contatore	*Rimborso in Euro*
Gruppo misura fino alla classe G6	*35,00 euro*
Gruppo misura dalla classe G10 alla classe G25	*70,00 euro*
Gruppo di misura dalla classe G40	*140,00 euro*

Per quanto concerne le verifiche dei gruppi di misura, dietro richiesta del cliente finale da parte RETEGAS BARI al venditore è previsto un indennizzo pari a 35,00 euro qualora venga superato il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento da parte di RETEGAS BARI della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal venditore.

MODALITA' DI INDENNIZZO AUTOMATICO PER MANCATA LETTURA DI MISURATORI ACCESSIBILI (Rif. Modalità di rilevazione delle misure sui punti di riconsegna pag. 17): In caso di mancata raccolta delle misure per i clienti dotati di misuratori accessibili il cliente riceve, per il tramite del proprio venditore, nella prima bolletta utile un indennizzo automatico pari a 35,00 euro.

[1] importi distinti per classi per tutti i livelli specifici di qualità, ad eccezione del livello di 'mancata lettura di misuratori accessibili' per il quale è previsto un indennizzo automatico di euro 35 per tutte le classi di misuratori.

Esclusione del diritto all'indennizzo

Gli indennizzi non verranno erogati qualora il mancato rispetto dello standard specifico sia dovuto a cause di forza maggiore, cause imputabili al cliente finale o a terzi.

L'indennizzo non viene corrisposto anche nel caso in cui il cliente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta.

L'indennizzo automatico relativo ai ritardi sulle verifiche sui gruppi di misura su richiesta del cliente finale, per i quali è previsto un tempo massimo di verifica da parte di RETEGAS BARI entro 180 giorni solari (prorogato di 60 gg. solari qualora non sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale), non è dovuto per le richieste di verifica del gruppo di misura ricevute da RETEGAS BARI nel semestre di riferimento (primo o secondo semestre dell'anno solare di riferimento) eccedenti l'1 per mille del numero dei clienti finali allacciati alla rete di distribuzione del gas al 31 dicembre dell'anno precedente.

In tal caso, RETEGAS BARI invia all'Autorità entro il 31 luglio ed entro il 31 gennaio di ogni anno, con riferimento al semestre precedente, un'istanza di deroga all'obbligo di cui sopra, completa di un resoconto delle richieste di verifica ricevute nel semestre precedente, delle verifiche effettuate e del piano per soddisfare le restanti richieste con i tempi previsti per la sua attuazione.

Modalità di corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico

L'indennizzo viene corrisposto al richiedente la prestazione che ne ha fatto richiesta entro 30 giorni solari dalla data richiesta stessa o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard di riferimento per ciascuna prestazione.

Per i soli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, i termini di trenta giorni decorrono dalla data dell'appuntamento.

Il tempo massimo per la corresponsione dell'indennizzo è di 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo standard di riferimento per ciascuna prestazione.

In caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo avverrà in misura pari a 3 volte l'indennizzo dovuto.

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

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

SERVIZI POST CONTATORE- COPERTURA ASSICURATIVA

In ottemperanza alla delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 223/2016/R/Gas Disposizioni in materia assicurazione dei clienti finali del gas per il quadriennio 1 gennaio 2017 – 31 dicembre 2020, il CIG (Comitato Italiano Gas) ha stipulato con la Compagnia Unipol Assicurazioni, la polizza assicurativa dei clienti finali civili del gas – polizze n. 65/150580408 (Responsabilità Civile), n. 44/150580608 (Incendio), n. 77/150580871 (Infortuni) con effetto dalle ore 00.00 del 01/01/2017 e scadenza alle ore 00.00 del 31/12/2020 derivante dal gas fornito ai clienti finali civili, tramite impianti di distribuzione a valle del punto di consegna.
La copertura assicurativa ha decorrenza automatica con l'attivazione della fornitura.
Per *"cliente finale civile"* si intende ogni cliente finale che utilizza il gas naturale fornito a mezzo di un impianto di distribuzione per alimentare un impianto di utenza con l'esclusione:

- dei consumatori industriali e complessi ospedalieri con prelievo annuo di gas naturale superiore rispettivamente a 200.000 mc e 300.000 mc;
- dei consumatori di gas combustibile per autotrazione.

Le informazioni possono essere richieste anche a mezzo di posta elettronica all'indirizzo assigas@cig.it o tramite fax al numero 02/52037621 o tramite il numero verde 800 92 92 86.

In caso di sinistro, il titolare dell'utenza dovrà compilare il modulo di denuncia presente nel sito ww.cig.it in versione stampabile/scaricabile e inviarlo a mezzo lettera.

GESTIONE DEI RECLAMI

Chiunque intenda presentare reclamo scritto, o rivolgere una richiesta di informazioni, può eseguirlo tramite lettera, fax o e-mail utilizzando il Modello di Reclamo/Richiesta informazione scaricabile dal sito internet www.retegasbari.it.

I reclami in azienda giungono con modalità differenti:

- ➔ dai clienti direttamente tramite posta elettronica o tramite i normali circuiti di posta
- ➔ tramite le aziende di vendita, a cui il cliente si è rivolto,
- ➔ attraverso portale dell'Acquirente Unico gestito dalla Sezione Qualità e Auditing dell'azienda.

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DINANZI AD ARERA

Il Servizio mette a disposizione dei clienti finali e dei loro delegati una procedura semplice e veloce di risoluzione delle controversie con i propri fornitori di energia e gas e prevede l'intervento di un conciliatore esperto che aiuta le parti a trovare un accordo senza ricorrere alle vie giudiziarie.
Il Servizio Conciliazione è uno strumento di tutela stragiudiziale:

- ➔ universale, poiché attivabile - previo reclamo - nei confronti di tutti i venditori e distributori di energia e gas che sono tenuti a partecipare al tentativo obbligatorio di partecipazione,
- ➔ ad interazione plurima (scritta, verbale e visiva) tra cliente ed operatore, che si incontrano di regola in stanze virtuali (su richiesta delle parti, gli incontri si possono svolgere anche telefonicamente),
- ➔ completamente on-line, dalla presentazione della richiesta di conciliazione all'eventuale raggiungimento dell'accordo, il quale ha valore di titolo esecutivo,
- ➔ gestito da un conciliatore terzo rispetto alle parti, fornito dal Servizio Conciliazione e dotato di specifica formazione in tema di mediazione e di energia, che guida le parti ad un uso corretto del Servizio e media tra le loro richieste in posizione di totale terzietà,
- ➔ gratuito per il cliente finale e per l'operatore.

Dal 1/1/2017 l'espletamento della procedura di conciliazione è condizione necessaria per potere adire alla Giustizia Ordinaria, qualora le parti non abbiano trovato un accordo alla sua chiusura.

Il Servizio Conciliazione può essere attivato, direttamente o tramite delegato, da tutti i clienti finali di energia elettrica e gas per la risoluzione delle controversie nei confronti di venditori e distributori:

- ➔ previa presentazione del reclamo al proprio fornitore,
- ➔ subito dopo aver ricevuto la risposta dell'operatore ovvero se la stessa non è pervenuta trascorsi 50 giorni dall'invio del reclamo,

➔ non oltre un anno dalla data di invio del reclamo.

La richiesta di conciliazione deve essere effettuata online: registrandosi al Portale e compilando on-line il Modulo.

I servizi di conciliazione sono gratuiti e la durata media dello svolgimento delle pratiche è di 60 giorni.

Si segnala il sito ove acquisire maggior informazioni sull'argomento: www.acquirenteunico.it.

TERZO LIVELLO SOLUZIONE CONTROVERSIE

Dal primo gennaio 2018, a questi due livelli di risoluzione dei reclami si aggiunge anche un terzo.

Per i casi che non trovano soluzione con la conciliazione, dal 1° gennaio 2018 si aggiunge il terzo livello (alternativo al ricorso al giudice nella valutazione del merito, fermo restando il diritto alla tutela giudiziaria dinanzi al giudice amministrativo anche dopo il suo esito), in cui è appunto l'Autorità a poter essere chiamata a decidere sui casi non risolti.

La richiesta di accesso al terzo livello andrà presentata entro 30 giorni dalla conclusione del tentativo obbligatorio di conciliazione.

In particolare, in questa prima fase, questo terzo livello sarà accessibile solo nei casi in cui l'operatore non abbia partecipato alla conciliazione, non rispettando l'obbligo previsto. Il servizio potrà poi essere gradualmente esteso ad altre possibili casistiche, con modalità e tempi da definire in base ai risultati dell'iniziale periodo di attività.

Con la delibera 639/2017/E/com, che ha approvato il regolamento di funzionamento del terzo livello decisorio, si delinea così la struttura del nuovo sistema di tutele per i consumatori per risolvere reclami e controversie partito lo scorso 1° gennaio 2017.

Per maggiori approfondimenti sul tema, si segnala il link per accedere ai contenuti della delibera 639/2017/E/com: https://www.arera.it/allegati/docs/17/639-17all.pdf

COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ

Per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità RETEGAS BARI può fissare e può concordare appuntamenti con il cliente.

L'Azienda Municipale Gas S.p.A. può fissare un appuntamento con il cliente per evadere la richiesta pervenuta e si impegna a rispettare una ***fascia di puntualità*** per gli appuntamenti fissati da RETEGAS BARI con il richiedente non superiore alle 2 ore nel luogo e nel periodo concordati con il cliente.

RETEGAS BARI, su richiesta del cliente, si impegna a fissare un ***appuntamento posticipato*** per l'esecuzione della prestazione richiesta (sopralluogo per la preventivazione e per l'esecuzione di lavori semplici e complessi, per l'attivazione, la disattivazione fornitura, la riattivazione fornitura sospesa per morosità), la cui puntualità sarà compresa in una fascia non superiore a due ore nel luogo e nel periodo concordati con il cliente.

La fascia di puntualità sarà compresa nell'ambito dell'orario giornaliero aziendale fissato per il proprio personale e più precisamente dalle ore 8 alle ore 15.

In caso di mancato rispetto da parte di RETEGAS BARI della fascia di puntualità relativa all'appuntamento posticipato (2 ore), è dovuto un indennizzo automatico al cliente.

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni comprende i tempi per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente.

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni comprende i tempi per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che richiedono la presenza del cliente e per i quali il cliente non ha richiesto un appuntamento posticipato.

Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni 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, oltre che dal pagamento dell'eventuale corrispettivo preventivato.

I tempi per l'esecuzione delle prestazioni richieste dal cliente e richiamati nelle precedenti tabelle, non comprendono i tempi per l'ottenimento di eventuali atti autorizzativi.

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE: Sezione "Società Trasparente" del sito

La sezione del sito denominata "Società Trasparente", ai sensi della Determinazione n 8/2015 di ANAC – "Linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici", contiene dati, informazioni e documenti relativi alla organizzazione ed alla attività svolta da Azienda Municipale Gas S.p.A..
I dati sono riportati secondo le indicazioni – in quanto compatibili – prescritte dal Decreto Legislativo n. 33/2013 – "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", come novellato dal Decreto Legislativo 97/2016.

La società, in adempimento alla legge n. 190/2012 **Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione** e ss.mm.ii., ha adottato il 'Piano Triennale Prevenzione Corruzione', al fine di prevenire il fenomeno corruttivo inteso nella sua ampia accezione di derivazione comunitaria "Mala Administration".
Per dettagli si veda il sito RETEGASBARI- Sezione società trasparente
Per la consultazione del Piano Triennale prevenzione Corruzione in corso (2019-2021) si segnala il link http://www.amgasbari.it/Default.aspx?Id=156.

COMUNICAZIONI AI CLIENTI FINALI

L'Azienda stabilisce un rapporto di comunicazione con la propria clientela ispirato a principi di correttezza e trasparenza.

In presenza di un contratto di fornitura di gas stipulato tra un venditore ed un cliente finale, quest'ultimo *richiede le prestazioni esclusivamente tramite il proprio venditore di gas, ad eccezione dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione*, che il cliente finale può inviare sia al proprio venditore sia al distributore di gas.

In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità da parte di clienti, che non siano venditori, il distributore fornisce 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.
I clienti vengono costantemente informati su tutto ciò che riguarda RETEGAS BARI, attraverso il sito istituzionale www.retegasbari.it.

A ciascuna richiesta di informazioni e reclamo scritto, sarà fornita una risposta motivata con riferimento al reclamo o alla richiesta 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 dal distributore.

Fermo restando la tutela e la conservazione dei dati nel rispetto della normativa vigente, RETEGAS BARI assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante adeguati sistemi di collegamento, anche informatici, tra archivi commerciali, archivi tecnici ed ogni altra documentazione ritenuta necessaria; il tutto sarà conservato per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello di registrazione in modo tale da assicurare la validazione dei dati, e consentire la verifica di conformità mediante i criteri di: corrispondenza, completezza, correttezza dell'eventuale indennizzo, documentabilità delle cause, esattezza del tempo.

COMUNICAZIONI AL SOCIO UNICO: COMUNE DI BARI

Il Comune di Bari nella duplice veste di affidatario a RETEGAS BARI del servizio di distribuzione del gas metano, della progettazione e della pianificazione delle reti e degli impianti nonché quale socio unico della stessa, ogni anno approva nell'ambito dell'Assemblea dei soci, così come previsto dallo statuto societario e dei documenti a latere, la Relazione previsionale inoltrata e approvata dal C.d.A. di RETEGAS BARI.
La Relazione previsionale contiene, oltre a informazioni di carattere economico e patrimoniale anche i riferimenti agli standard quantitativi e qualitativi richiamati nella Carta della Qualità dei Servizi di RETEGAS BARI.
Il Comune di Bari verifica gli scostamenti tra quanto previsto dalla Relazione previsionale e quanto realmente realizzato dalla Società attraverso il reporting.

Ulteriori strumenti attraverso i quali i clienti possono accedere all'informazione inerente i servizi:

Carta dei Servizi Gas:
la Carta è a disposizione del Cliente al momento della richiesta di una qualunque prestazione e di chiunque ne faccia richiesta presso tutti gli uffici aziendali aperti al pubblico.

Sito Internet:
le principali notizie utili sull'Azienda sono riportate anche su Internet al sito www.retegasbari.it.
Ove disponibili, saranno distribuiti opuscoli concernenti il servizio erogato, le normative relative agli impianti gas, materiale illustrativo, comunicati stampa o radiotelevisivi.

ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

UFFICI – INDIRIZZI - RECAPITI TELEFONICI – INFORMAZIONI:

SEDE ***Azienda Municipale Gas S.p.A.*** **Via Biagio Accolti Gil - Zona Industriale - 70123 Bari**

Centralino: **080 5390151** fax: **080 5312977**

SITO INTERNET: www.retegasbari.it **E-MAIL: info@retegasbari.it**

UFFICI TECNICI A DISPOSIZIONE DELLA UTENZA:

Per appuntamenti e sopralluoghi relativi a motivi di sicurezza, preventivazione ed esecuzione lavori per nuovi allacciamenti, prolungamento colonna montante, spostamento contatore, verifica pressione di alimentazione e reclami, richieste di informazioni, approvazione progetti reti e derivazioni d'utenza.

Tel 080 5390152
Fax 080 5312997

Per appuntamenti, attivazioni della fornitura, disattivazioni della fornitura, riattivazioni della fornitura, cambio misuratori, verifiche di funzionamento del misuratore del gas, reclami e richieste di informazioni.

Tel 080 5390149
fax 080 5390203

Per accertamenti documentali sugli impianti del gas, ex Del. AEEG 40/14.

Tel 080 5390157
fax 080 5390203

Per informazioni sulle procedure di appalto.

Tel 080 5390122 – 080 5390172
fax 080 5390121

Gli Uffici Tecnici osservano i seguenti orari di apertura:
lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30.

SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Il pronto intervento per segnalazione di fuga gas, irregolarità o interruzione della fornitura è gratuito ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

RECAPITO TELEFONICO PRONTO INTERVENTO GAS

800 585 266

GLOSSARIO

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Accettazione del preventivo: è l'accettazione da parte del cliente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione sono indicate nel preventivo.

Appuntamento posticipato: è l'appuntamento fissato su richiesta del richiedente in data successiva a quella proposta da RETEGAS BARI.

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 che non comporti modifica dell'impianto di derivazione di utenza.

Atti autorizzativi: sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte di RETEGAS BARI, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente.

Cliente finale: è il consumatore che acquista gas per uso proprio attraverso una società di vendita.

Condotta: è l'insieme delle tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione del gas.

Dato di Misura: è l'esito dell'attività di validazione.

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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, esso esercita anche l'attività di misura del gas.

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.

Gruppo di riduzione: è il complesso 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.

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 punti di in 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.

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.

Misuratore accessibile: il misuratore per cui l'accesso al segnante del misuratore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

Pressione:

Bassa pressione (BP): è la pressione del gas naturale che risulta inferiore o uguale a 0,04 bar

Media pressione (MP): è la pressione del gas naturale che risulta superiore a 0,04 bar e inferiore o uguale a 5 bar.

Punto di riconsegna dell'impianto di distribuzione o punto di riconsegna: è il punto di confine tra impianto di distribuzione e l'impianto del cliente finale, dove il distributore riconsegna il gas per la fornitura del cliente finale.

Reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l'impresa distributrice ed il richiedente.

Rete: è il sistema di condotte in generale interrate, posate sul suolo pubblico o privato che, partendo dai punti di consegna e/o 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.

Richiedente: è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione di gas ed alimentato in bassa pressione; è altresì il venditore che richiede all'impresa distributrice, 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 all'impresa distributrice il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione.

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 lavori e di consegna degli atti autorizzativi richiesti.

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.

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.

Tipologia di utenza: è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; in particolare sono previste tre tipologie:

clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G6 compresa;

clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura della classe G10 compresa e fino alla classe G25 compresa;

clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G40 compresa.

Utente della rete: è l'utilizzatore del servizio di distribuzione che ha titolo ad immettere ed a prelevare gas naturale per uso proprio o per cessione ad altri.

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.

APPENDICE

DIFFUSIONE DEI DATI INERENTI ALLE PRESTAZIONI AZIENDALI COMUNICATE ANNUALMENTE ALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE

RETEGAS BARI, annualmente a seguito dell'invio telematico dei dati richiesti dall'ARERA, così come descritto nella sezione 'Livelli di qualità commerciale della distribuzione gas', si impegna a promuovere la diffusione delle proprie prestazioni attraverso la Qualità dei servizi.
Considerando che per il servizio di distribuzione del gas, l'utente è rappresentato dall'azienda di vendita e non già dal cittadino fruitore del servizio, l'organizzazione non ha previsto la valutazione della customer satisfaction.
Tuttavia, il controllo della qualità del servizio avviene attraverso il monitoraggio dei trend relativi alle prestazioni di qualità commerciale e tecnica e dal monitoraggio dei reclami gestito ai sensi della Del. 574/2013/R/Gas.
Le prestazioni aziendali inviate nel mese di aprile 2019 e relative al 31/12/2018 alla ARERA, sono risultate le seguenti:

Dati del Servizio di distribuzione gas – Impianti e Reti (dati al 31/12/2018)

N° Clienti finali serviti	124.160
mc gas transitati in rete (m^3)	99.861.056
Lunghezza rete Alta/Media pressione (metri)	129.951
Lunghezza rete Bassa pressione (metri)	410.046
Numero totale di derivazione d'utenza	23.323
N° Cabine di Regolazione e Misura (RE.MI)	2
N° Gruppi di riduzione finale (GRF)	74
N° Stazioni di protezione catodica	63
N. punti di protezione catodica in cui la misura è stata effettuata e trasmessa in telecontrollo	188
N. punti in cui la misura non è stata effettuata in continuo	9
N. dispersioni segnalate da terzi	273
N. dispersioni rilevate a seguito di ricerca programmata	1

Dati del servizio relativo agli obblighi di servizio relativi alla sicurezza al 31/12/2018

Periodicità di ispezione del 100% della rete in alta e in media pressione (previsto 100% in 3 anni)	100% ogni anno
Periodicità di ispezione del 100% della rete in bassa pressione (previsto 100% in 4 anni)	100% ogni anno
Periodicità di ispezione del 100% della rete in AP/MP e BP in materiale diverso da acciaio protetto catodicamente in modo efficace, polietilene ghisa risanata e ghisa con giunti in canapa e piombo (previsto 100% in 1 anno)	100% ogni anno
Percentuale minima di chiamate per pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti (previsto minimo 90%)	97,78%

Dati del Servizio di distribuzione gas - Codice di Rete

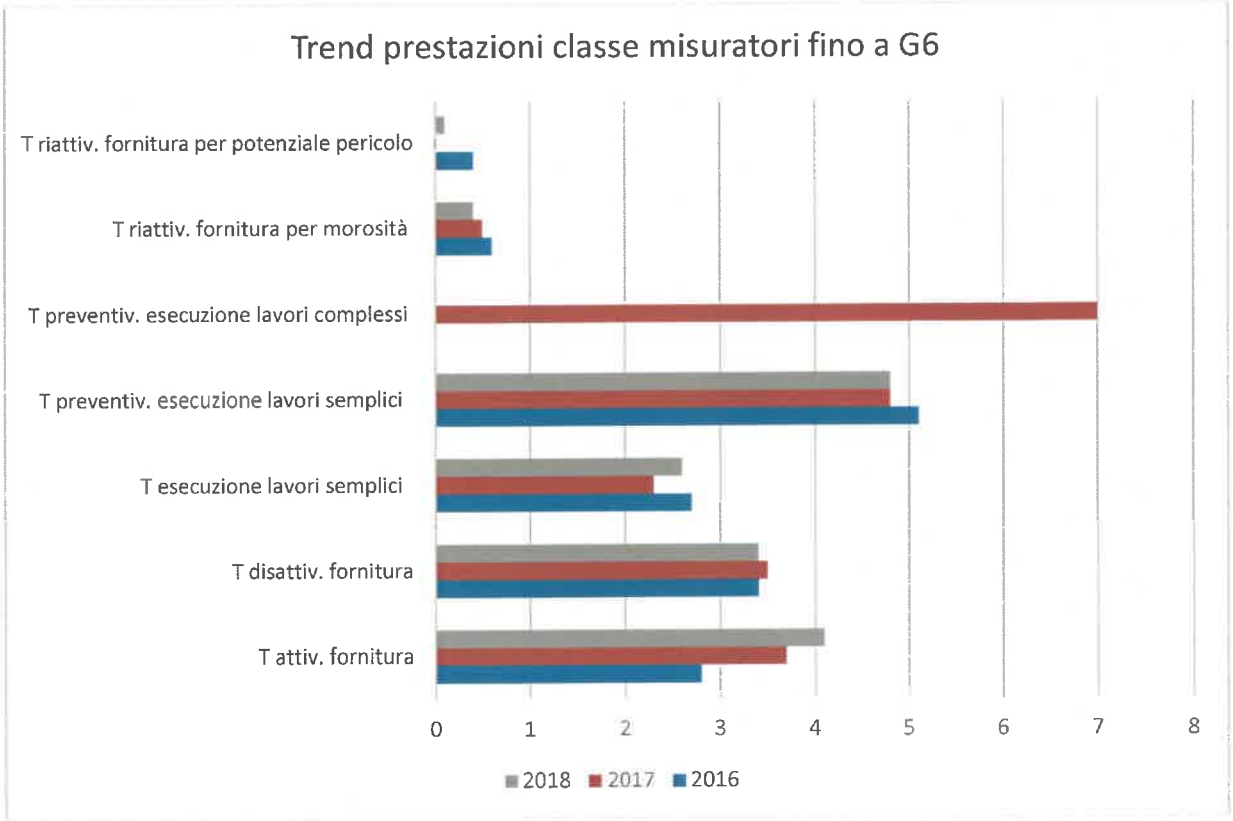
Anni a confronto	**2017**	**2018**
N. smart meter installati	25.934	11.380
N. smart meter installati in servizio di telelettura/telegestione	23.800	8.124
N. clienti interessati da bonus gas	6.669	6.953
Quote bonus gas concessi	€ 380.812,04	€ 430.577,60
N. tentativi di chiusura per morosità	3.669	3.136
N. Cambi contatore per richiesta del cliente finale	5.479	9.467
N. tentativi di chiusura per morosità	3.669	3.136
Chiusura con rimozione PDR in default	5	137
Risoluzione contrattuale PDR in default	182	227
Rimozione per cessazione amministrativa PDR in default	14	46
N. totale richieste di accertamento per impianti nuovi e modificati ai sensi della Delibera 40/2014		1.037
N. totale richieste di accertamento per impianti nuovi e modificati ai sensi della Delibera 40/2014 con esito positivo.		1.036
% PDR con almeno una lettura l'anno (PDR letti da letturista e in telelettura)		91,7%
% PDR con almeno una lettura l'anno (PDR letti da letturista, in telelettura e con autolettura)		95,7%
N. Switch		6.247

Trend delle prestazioni di qualità commerciale distinte per classi

Classe Misuratori fino a G6:

	2016	2017	2018
T attivazione fornitura	2,8	3,7	4,1
T disattivazione fornitura	3,4	3,5	3,4
T esecuzione lavori semplici	2,7	2,3	2,6
T preventivazione esecuzione lavori semplici	5,1	4,8	4,8
T preventivazione esecuzione lavori complessi	0	7	0
T riattivazione fornitura per morosità	0,6	0,5	0,4
T riattivazione fornitura per potenziale pericolo	0,4	0	0,1

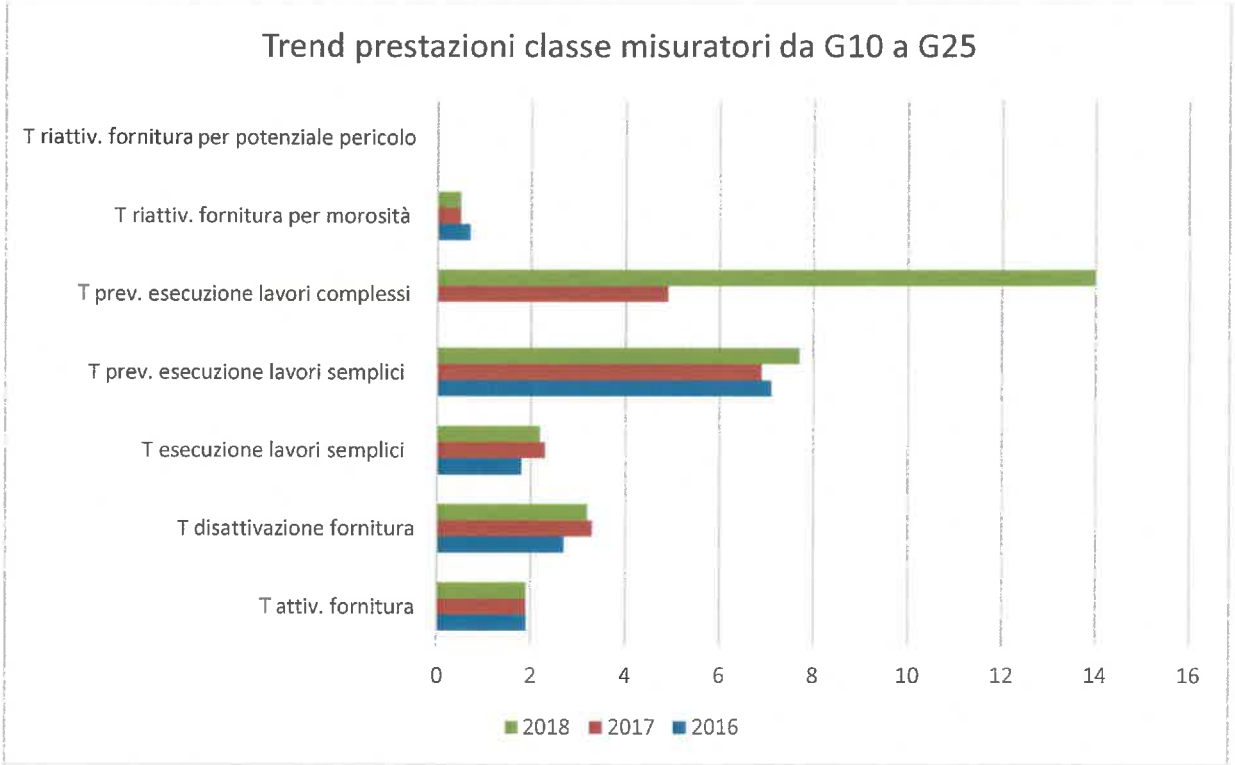
T: Tempo espresso in giorni



Classe misuratori da G10 a G25

	2016	2017	2018
T attivazione fornitura	1,9	1,9	1,9
T disattivazione fornitura	2,7	3,3	3,2
T esecuzione lavori semplici	1,8	2,3	2,2
T preventivazione esecuzione lavori semplici	7,1	6,9	7,7
T preventivazione esecuzione lavori complessi	0	4,9	14
T riattivazione fornitura per morosità	0,7	0,5	0,5
T riattivazione fornitura per potenziale pericolo	0	0	0

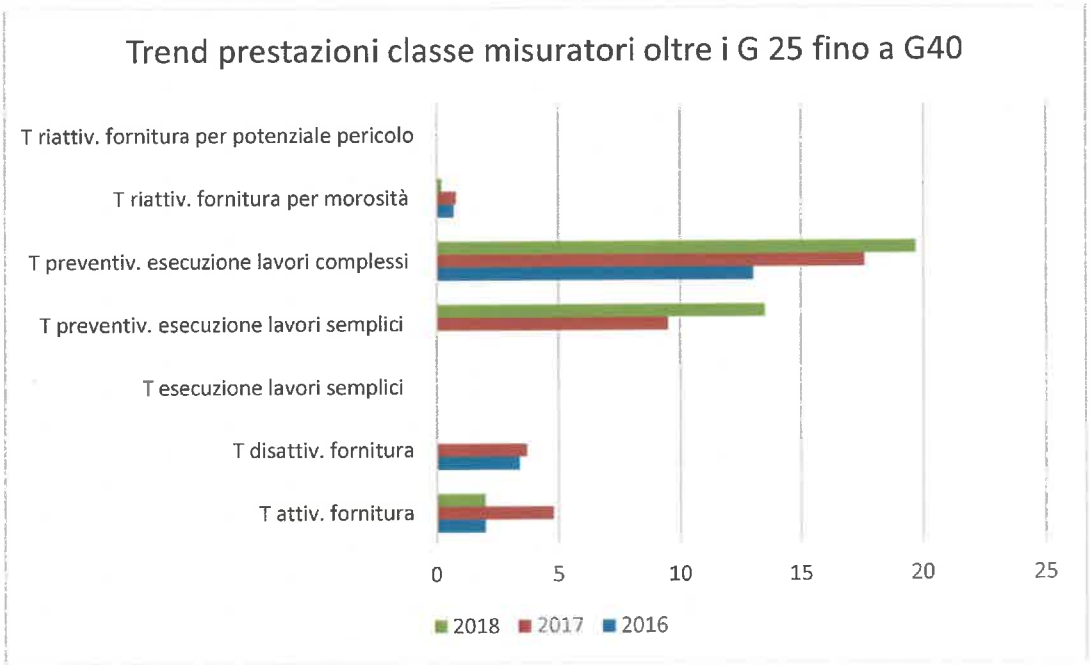
T: Tempo espresso in giorni



Classe misuratori non inferiore alla classe G40 compresa

	2016	2017	2018
T attivazione fornitura	2	4,8	2
T disattivazione fornitura	3,4	3,7	0
T esecuzione lavori semplici	0	0	0
T preventivazione esecuzione lavori semplici	0	9,5	13,5
T preventivazione esecuzione lavori complessi	13	17,6	19,7
T riattivazione fornitura per morosità	0,7	0,8	0,2
T riattivazione fornitura per potenziale pericolo	0	0	0

T: Tempo espresso in giorni



Oltre ai trend analizzati negli anni per le prestazioni di qualità commerciale e tecnica, l'azienda nell'ottica del miglioramento dei propri sistemi di gestione per la qualità, la salute e la sicurezza, annualmente tiene sotto controllo alcuni fattori critici quali: l'andamento infortuni, la verifica della efficacia dei DPI forniti in dotazione agli operai, l'andamento e la registrazione dei near miss; mentre per il sistema di gestione ambientale, i consumi energetici e delle fonti primarie, oltre alla definizione degli obiettivi aziendali di miglioramento.
I trend sono monitorati con lo scopo di verificare il grado di miglioramento dei processi e, se necessario, con l'obiettivo di intervenire sui processi che evidenziano trend negativi e processi critici.