CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
Distribuzione Gas

REV.	DATA	MOTIVO
00	14/09/2005	Emissione
01	13/09/2007	Inserimento Politica della Qualità/Aggiornamento nuovi indicatori Del. AEEG 168/04
02	02/07/2009	Aggiornamento alla Del. AEEG 120/08 e alla Del. 69/09, nonché alla Legge Finanziaria n. 244/2007, modifica della Politica della Qualità, aggiornamenti dei numeri di telefono per il servizio *'Sportello Clienti'*, Glossario.
03	24/09/2009	Inserimento impegni annuali e consegna della relazione previsionale dell'A.M.GAS S.p.A. verso il Comune di Bari.
04	31/03/2010	Aggiornamento dei dati del servizio di distribuzione del gas al 31/12/2009, inserimento di casi esemplificativi per il pagamento degli indennizzi, aggiornamento dei contatti aziendali e modifica degli orari di apertura degli uffici tecnici.
05	16/07/2013	Aggiornamento dei dati del servizio di distribuzione del gas al 31/12/2012, aggiornamento dei contatti aziendali. Inserimento della politica della Salute e Sicurezza sul Lavoro in A.M.GAS S.p.A. stabilita nel sistema OHSAS 18001 di A.M.GAS S.p.A.
06	15/07/2014	Aggiornamento degli standard specifici e generici di qualità commerciale e adeguamento degli importo degli indennizzi automatici alla Deliberazione ARG/GAS 574/2013
07	23/02/2015	Nuova procedura conciliativa on-line, adesione di A.M.GAS S.p.A. alla procedura sperimentale AEEGSI.

PREDISPOSTO	APPROVATO	VERIFICATO CONFORMITA' ISO	APPROVATO
Responsabile di Sezione	Responsabile di Divisione	Responsabile SGQ	Presidente CdA

LA POLITICA PER LA QUALITA' DI A.M.GAS S.P.A. 3
LA POLITICA DELLA SICUREZZA IN A.M.GAS S.P.A. 5
L' A.M.GAS S.P.A. E LA DISTRIBUZIONE DEL GAS A BARI 6
PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SETTORE GAS 9
LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GAS 12
INDENNIZZI AUTOMATICI 19
Esclusione del diritto all'indennizzo. 20
Modalità di corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico 20
PROCEDURA CONCILIATIVA 21
COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ 22
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE 23
Comunicazioni al Comune di Bari 24
Ulteriori strumenti attraverso i quali i clienti possono accedere all'informazione inerente i servizi: 24
ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO 26
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE FINALE, DELL'UTENTE DELLA RETE E DELLE SOCIETÀ DI VENDITA 27
GLOSSARIO 28

LA POLITICA PER LA QUALITA' DI A.M.GAS S.p.A.

L'Azienda

L'A.M.GAS S.p.A. di Bari, fondata nel 1964, rappresenta una delle maggiori imprese pubbliche del Mezzogiorno d'Italia attualmente operante nel settore della distribuzione di gas metano.

Scenario operativo

L'applicazione di un sistema di gestione per la qualità, unitamente alla gestione della sicurezza e salute sul lavoro del personale, rappresenta un primario obiettivo dell'alta direzione dell'A.M.GAS S.p.A..

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità dal 2005 porta la nostra Organizzazione a focalizzare maggiormente l'attenzione verso il cliente finale, la soddisfazione delle sue esigenze implicite ed esplicite e, sopratutto, ad assicurare la sua fidelizzazione rispetto a un mercato in forte movimento.

Proprio in merito a questo ultimo aspetto, l'A.M.GAS S.p.A., sta migliorando le proprie tecniche di misurazione dei processi legati ai clienti, al livello di qualità dei propri servizi in funzione anche della normativa UNI EN ISO 9001 ed. 2008 che basa le sue fondamenta proprio sulla maggiore attenzione ai clienti.

Impegni ed obiettivi

Nell'ambito delle proprie attività, l'A.M.GAS S.p.A. si impegna a migliorare la produttività e l'economicità del servizio mediante il perseguimento dei seguenti obiettivi:

a) miglioramento dei risultati delle proprie prestazioni rispetto agli standard dei livelli di qualità commerciali stabiliti dalle Delibere dell'Autorità dell'Energia (Del. 120/2008 e s.m.i., Del. 69/09), nel Contratto di Servizio con il Comune di Bari, nella Carta dei Servizi relative agli indicatori di qualità tecnica e commerciale; attivazione di investimenti orientati alla massima estensione della rete;
b) attuazione di tutte le attività di progettazione, affidamento, collaudo, coordinamento, direzione lavori degli interventi necessari per realizzare nuove reti ed impianti per la gestione del servizio affidato;
c) risparmio energetico;
d) costante attenzione alla pubblica sicurezza, mediante il pronto intervento e ricerca sistematica di fughe sulla rete che ad oggi consente all'AMGAS S.p.A. di mantenere un sistema di monitoraggio giornaliero delle attività;
e) pianificazione degli interventi di manutenzione finalizzati a garantire un elevato livello di sicurezza e continuità del servizio;
f) miglioramento continuo della struttura organizzativa e della professionalità aziendale attraverso la formazione continua del personale.

Più in particolare, l'Azienda è impegnata a garantire:

➢ Il soddisfacimento dei requisiti del <u>cliente finale</u> tramite:

- la costante misurazione del livello di soddisfazione della clientela;
- il rilevamento continuo dell'efficacia ed efficienza del livello di qualità reso ai clienti;
- utilizzando indici statistici adeguati;

- la garanzia di rispetto dell'ambiente;
- la garanzia di sicurezza per operatori, clienti e cittadini.

➢ Il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione della qualità tramite:

- ✓ riunioni periodiche delle Divisioni A.M.GAS S.p.A., al fine di verificare il funzionamento del sistema, del grado di raggiungimento degli obiettivi e della necessità di revisionare la documentazione del SGQ;
- ✓ attività di benchmarking al fine di migliorare le proprie prestazioni rispetto ad aziende di distribuzione del gas con cui è possibile confrontarsi;
- ✓ miglioramento delle competenze del personale e del suo coinvolgimento attraverso la formazione periodica e la valutazione della propria soddisfazione rispetto alle funzioni ricoperta nell'organizzazione.

➢ Il riesame periodico della politica di qualità per verificarne la sua idoneità e la sua congruenza rispetto agli obiettivi di ciascuna Divisione aziendale;
➢ Il rispetto della normativa relativa al campo di applicazione delle attività svolte;
➢ Il miglioramento dell'immagine aziendale;
➢ La diffusione efficace della cultura della qualità all'interno dell'azienda;
➢ Il sostenimento della comunicazione verso l'esterno e delle relazioni con i 'portatori d'interesse".

L'applicazione delle norme ed il perseguimento degli obiettivi, sono strettamente legati ad una sana e corretta organizzazione aziendale, per la quale la certificazione rappresenta il riconoscimento dell'efficienza del servizio offerto e competenza manifestata, in altre parole della sensibilità al soddisfacimento delle necessità del cliente finale.

Di conseguenza, è assolutamente necessario operare in un ambiente ove la "qualità" viene recepita ed applicata da tutta la filiera organizzativa.

LA POLITICA DELLA SICUREZZA IN A.M.GAS S.P.A.

Nel maggio 2012, l'A.M.GAS S.p.A. ha ottenuto la certificazione di conformità per il proprio sistema di gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro in conformità alla OHSAS 18001:2007.
L'adozione di tale sistema ha la sua ragione nella scelta del Management aziendale di rafforzare gli impegni per assicurare un modello basato sui principi di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.
Il modello **OHSAS 18001:2007** si basa sia sulle cogenze previste dal Testo Unico per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, che su impegni volontari dell'A.M.GAS S.p.A. ancora più rafforzativi rispetto alle stesse cogenze.
Infatti, attraverso il sistema OHSAS 18001, A.M.GAS S.p.A. tende a tenere sotto controllo il miglioramento delle attività di prevenzione dei rischi da infortuni e dai rischi provenienti da attività pericolose che possono intaccare l'incolumità sia dei dipendenti che dei cittadini. Per questo, che A.MGAS S.p.A. ha una sua politica per la sicurezza che è di seguito illustrata:

Nella gestione di tutte quelle attività indispensabili al buon funzionamento dell'azienda, sono insiti potenziali rischi per le persone (dipendenti, clienti, fornitori).
La prevenzione dei rischi per la sicurezza e la salute delle persone è per l'Organizzazione obiettivo vincolante ed inderogabile.
La politica aziendale consiste nel minimizzare i rischi per le persone assicurando il rispetto delle normative in materia e promuovendo l'applicazione di un sistema di gestione che persegui il miglioramento della prevenzione.
L'Organizzazione assicura il miglioramento continuo del proprio sistema di gestione della sicurezza, individuando i seguenti principi:

- *Definizione dei ruoli e delle responsabilità del personale coinvolto nella gestione della sicurezza*
- *Identificazione dei pericoli derivanti dall'erogazione dei servizi, valutazione dei rischi corrispondenti e attuazione di opportune azioni preventive*
- *Formazione del personale alla conduzione delle operazioni in modo da salvaguardare l'incolumità delle persone e l'integrità dei beni*
- *Promozione della diffusione della cultura della sicurezza e la sensibilizzazione dei propri dipendenti e dei subappaltatori circa il loro ruolo e la loro responsabilità nel campo della sicurezza sul lavoro*
- *Far fronte con rapidità, efficacia e diligenza a emergenze o incidenti che potessero verificarsi durante le attività lavorative*
- *Rispetto di tutte le leggi e regolamenti in vigore e, laddove leggi e regolamenti non esistessero, attenersi a standard individuati con senso di responsabilità, basati su validi principi scientifici e sull'esito della valutazione dei rischi*
- *Controllo e monitoraggio delle prestazioni e dell'applicazione del sistema di gestione della sicurezza ed esecuzione degli opportuni riesami e valutazioni per quantificare i progressi fatti ed assicurare il rispetto della presente politica per la sicurezza ed il miglioramento continuo.*

L' A.M.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.M.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 e' 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, l'A.M.GAS, 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'A.M.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'AMGAS S.p.A., 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'A.M.GAS S.p.A. 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.

Di seguito pubblichiamo i dati relativi al servizio di distribuzione ottenuti alla fine del 2012 e da cui si partirà per definire i nuovi obiettivi di miglioramento per gli anni successivi:

Dati del Servizio di distribuzione gas
(Aggiornamento al 31/12/2013)

N° Clienti finali serviti[1]	120.291
mc gas transitati in rete	101.886.498
Lunghezza rete Alta/Media pressione m.	127.190
Lunghezza rete Bassa pressione m.	462.600
Numero totale di derivazione d'utenza	21.960
N° Cabine di riduzione Primo salto	2
N° Cabine di riduzione secondo salto GRF – GRU	71-132
N° Stazioni a protezione catodica	53

Perché una Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi dell'A.M.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 di A.M.GAS S.p.A., e nel caso di mancato rispetto degli

[1] Il dato è rilevato ai sensi della Deliberazione 473/2013/R/GAS per le assicurazioni degli utenti civili finali.

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 dal richiedente che nella Deliberazione n. 574/2013 ARG/GAS, 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.

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 (AEEG) 138/09 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 codice di rete;
- Deliberazione ARG/GAS 574/2013: Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura per il periodo di regolazione 2014-2019;
- Delibera 88/09 AEEG e ss.mm.ii. Modalità applicative del regime di compensazione della spesa per la fornitura di di gas sostenuta dai clienti domestici economicamente svantaggiati;
- Delibera 155/08 AEEG e ss.mm.ii. Direttive per la messa in servizio di gruppi di misura del gas con funzioni di telettura e telegestione.

Nell'erogazione del servizio l'A.M.GAS S.p.A. si impegna a rispettare i seguenti principi di :

Eguaglianza
L'A.M.GAS S.p.A. 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'A.MGAS S.p.A. si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale nei confronti dei Clienti.

Continuità del servizio
L'A.M.GAS S.p.A. 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
L'A.M.GAS S.p.A. 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
L'A.M.GAS S.p.A. 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
L'A.M.GAS S.p.A., 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 dell'A.M.GAS S.p.A. di Bari è applicabile a tutti i clienti allacciati e non alla rete di trasporto e 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 A.M.GAS S.p.A., 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
A.M.GAS S.p.A.
Via Biagio Accolti Gil Z.I. - Bari
tel. 080/5390176
e-mail: monica.iacobone@amgasbari.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.

L'A.M.GAS S.p.A. 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.

Controllo esterno

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

- Associazioni dei Consumatori, a titolo esemplificativo indichiamo:
  - **Federconsumatori**: via Calace 4 c/o CGIL – Bari tel. 080/5736111;
  - **Codacons**: Largo Nitti Valentini , 9 – Bari tel. 080/5218605
  - **Confconsumatori**: via Savona, 85 – Bari tel. 5217088
  - **Adoc sede regionale e provinciale**: Corso Alcide de Gasperi, 270 Bari tel. 080/5025248
  - **Adiconsum**: Via Giulio Petroni 15/F – Bari tel. 080/5425911.

- Associazioni imprenditoriali, a titolo esemplificativo:
  - **Confcommercio**: Via G. Amendola 172/C Bari
  - **Confartigianato**: Via De Nicolo' Vito Nicola, 36 Bari
  - **Confindustria**: Via D. Marin, 3 Bari tel. 080/5010600
  - **Confapi**: Via Napoli 329/L Bari tel. 080/5791940

L'A.M.GAS S.p.A. pubblica sul proprio sito internet l'elenco delle associazioni dei consumatori e imprenditoriali allo scopo di comunicare ai clienti finali le organizzazioni a cu potersi rivolgere.

L'Azienda riferisce annualmente alle Autorità ed agli Enti competenti in merito alla qualità del servizio erogato e, allorquando effettuata, sull'indagine di soddisfazione del cliente.

LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GAS

I livelli di qualità riguardano aspetti inerenti la sicurezza e la continuità del servizio nonché aspetti commerciali; allo scopo l'A.M.GAS S.p.A., con riferimento al servizio di distribuzione del gas, individua e si impegna a rispettare gli:

- 1) indicatori inerenti la sicurezza e continuità del servizio;
- 2) indicatori di qualità commerciale;
- 3) indicatori sulla qualità del servizio (ex. Del. 69/09).

I suddetti indicatori, sono conformi alla Deliberazione n. 574/2013 ARG/GAS e s.m.i. dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas in materia di qualità dei servizi gas.

In caso di modifiche di standard di riferimento ed indicatori ad essi connessi, l'A.M.GAS S.p.A. aggiorna la Carta dei Servizi, dandone informazione ai clienti finali ed ai cittadini, attraverso gli strumenti più idonei, anche per mezzo delle Associazioni dei Consumatori.

1) INDICATORI INERENTI LA 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:

Obblighi di servizio relativi alla sicurezza

Tabella 1

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%

L'A.M.GAS S.p.A. 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.

L'A.M.GAS S.p.A. 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.

Obblighi di servizio relativi alla continuità

Inoltre, l'A.M.GAS S.p.A. 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);
    - debba 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 sei 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.

Servizi post-contatore - Polizza assicurativa

In ottemperanza alla delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 152/03, modificata dalla Delibera ARG/Gas 103/2013 *'Rinnovo delle disposizioni in materia assicurazione dei clienti finali civili del gas distribuito a mezzo di gasdotti locali e di reti di trasporto'* per il triennio 2014 - 2016, il CIG (Comitato Italiano Gas) ha stipulato con la Compagnia Unipol Assicurazioni, la polizza assicurativa dei clienti finali civili del gas – polizza n. 65/102516581 con effetto dalle ore 00.00 del 01/01/2014 e scadenza alle ore 24.00 del 31/12/2016. per gli infortuni, gli incendi e la responsabilità civile 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.

2) *INDICATORI INERENTI LA QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO*

L'A.M.GAS S.p.A. 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 ARG/GAS n. 574/2013 e s.m.i. ed in particolare ai :

a) ***Livelli Specifici di qualità commerciale*** del servizio di distribuzione, da applicarsi ai tempi di esecuzione per l'effettuazione delle prestazioni di :

- preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
- preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
- esecuzione di lavori semplici;
- attivazione della fornitura;

- disattivazione della fornitura;
- riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- verifica della pressione di fornitura
- fascia di puntualità per appuntamenti posticipati;
- riattivazione della 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.

per i quali vengono individuati nella Tabella 2 i Livelli Specifici di qualità commerciale dei servizi gas a partire dall'1 Gennaio 2014.

Tabella 2

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 guasto	**5 giorni lavorativi**
Tempo max di verifica della pressione di fornitura	**10 giorni lavorativi**
Tempo max di ripristino del valore conforme della pressine do 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 relativi al servizio di distribuzione.

per i quali vengono individuati nella Tabella 3 i seguenti Livelli Generali a partire dall'1 Gennaio 2014.

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 (EX DEL. 145/2010): MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLE MISURE SUI PUNTI DI RICONSEGNA

QUANTITATIVI SMC/ANNO	**PERIODICITÀ DEI CONTROLLI**
Punti di riconsegna con consumi fino a 500 Smc/anno.	Un tentativo di raccolta nell'anno civile con intercorrenza massima di 13 mesi e minima di 6 mesi, fra due tentativi consecutivi
Punti di riconsegna con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 5000 Smc/anno.	Due tentativi nell'anno civile con intercorrenza massima di 7 mesi e minima di 3 mesi fra due tentativi consecutivi
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 .	Mensile con intercorrenza minima di 25 e massima di 35 giorni fra due tentativi consecutivi

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, l'A.M.GAS S.p.A. 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

L'A.M.GAS S.p.A. 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.
Sono esclusi dagli indennizzi automatici gli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti,
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[2]	
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 facilità di comprensione, di seguito, si riporta un esempio della quantificazione degli indennizzi automatici rispetto alla tempistica di esecuzione di una prestazione.
Caso esemplificativo:
Prendendo ad esempio la prestazione di una preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici e considerando che il tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici è di 15 giorni lavorativi (vedere Tabella 2), se l'A.M.GAS S.p.A. esegue la preventivazione oltre tale termine, l'indennizzo automatico viene quantificato come segue:

1) se la preventivazione è eseguita entro i trenta giorni lavorativi (30 gg.) paga un indennizzo automatico di € 35,00 (indennizzo base)
2) se la preventivazione è eseguita entro i sessanta giorni (60 gg.), paga un indennizzo automatico di € 52,50.

[2] 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.

3) se la preventivazione è eseguita **oltre i novanta giorni lavorativi (90 gg.)**, paga un indennizzo automatici di **€ 70,00**

Per quanto concerne le verifiche dei gruppi di misura, dietro richiesta del cliente finale da parte dell'A.M.GAS S.P.A. 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 dell'A.M.GAS S.P.A. 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.

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 dell'A.M.GAS S.p.A. 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 A.M.GAS S.p.A. 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, A.M.GAS S.p.A. 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 ha richiesto la prestazione entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta 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.

Procedura Conciliativa

L'A.M.Gas S.p.A a dicembre 2014 ha aderito alla procedura sperimentale del Servizio Conciliazione Clienti Energia istituita dall'Autorità Energia Elettrica e il gas approvata con Delibera AEEG 260/2012/E/com e s.m.e i.
Allo scopo di favorire il consumatore, le controversie in materia di gas possono essere risolte gratuitamente e via internet, senza ricorrere all'Autorità Giudiziaria.
La conciliazione è destinata ai clienti finali domestici, a quelli non domestici con consumi non superiori a 50.000 metri cubi annui e ai condomini con consumi non superiori ai 200.000. Il Servizio Conciliazione, **che è attivabile solo dopo aver presentato reclamo scritto al proprio operatore, si svolge esclusivamente online**: per attivarlo il cliente finale dovrà compilare l'apposito Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione.
Il cliente può inviare la richiesta di conciliazione solo dopo aver presentato il Reclamo scritto all'esercente ed avere ricevuto o una risposta scritta ritenuta insoddisfacente o non aver ricevuto risposta nei termini stabiliti dall'Autorità.
La richiesta di attivazione della procedura (www.conciliazione.energia.it) può avvenire non prima dei 50 giorni dall'invio del reclamo all'esercente e non oltre i 6 mesi dalla data di ricevimento della risposta dell'esercente al reclamo.
Una volta avviata la conciliazione on line, l'incontro tra le parti e la loro completa tutela saranno assicurati da un conciliatore, esperto in materia di mediazione e nel settore energetico, scelto dall'AEEGSI. La procedura, infatti, si svolge interamente on-line e attraverso chat room.
Il conciliatore ha il compito di favorire le parti affinché le stesse, incontrandosi via web e attraverso stanze virtuali, raggiungano un accordo.
L'eventuale accordo sottoscritto da cliente e distributore varrà come transazione.
La conciliazione, tuttavia non è attivabile quando **per la stessa controversia sia stata già conclusa o sia ancora in corso una procedura di fronte all'Autorità Giudiziaria,**

di reclamo allo Sportello per il consumatore di energia e/o di conciliazione paritetica.

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 l'A.M.GAS S.p.A. può fissare e può concordare appuntamenti con il cliente.

L'A.M.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 A.M.GAS S.P.A. con il richiedente non superiore alle 2 ore nel luogo e nel periodo concordati con il cliente.

L'A.M.GAS S.p.A., 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 dell'A.M.GAS S.p.A. 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

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 l'A.M.GAS S.p.A., i servizi offerti e le modalità di fruizione, gli aspetti tariffari, il rispetto della normativa tecnica con particolare riferimento alla sicurezza degli impianti, le possibilità di risparmio energetico ed i vantaggi economici dell'uso del gas metano rispetto ad altri combustibili.

Presso lo sportello aziendale il personale raccoglierà anche tutte le ulteriori richieste di informazione ed i reclami, scritti o verbali.
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, l'A.M.GAS S.p.A. 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 Comune di Bari

Il Comune di Bari nella duplice veste di affidatario all'A.M.GAS S.p.A. 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 A.M.GAS S.p.A..
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 dell'A.M.GAS S.p.A..
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.amgasbari.it.
Ove disponibili, saranno distribuiti opuscoli concernenti il servizio erogato, le normative relative agli impianti gas, materiale illustrativo, comunicati stampa o radiotelelevisivi.

Associazioni dei Consumatori:
la Carta dei Servizi è disponibile presso le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio.

Entro il 30 giugno di ogni anno, l'A.M.GAS S.p.A., per quanto di sua competenza, trasmetterà a tutte le Aziende di vendita operanti sul territorio:

- informazioni per quanto concerne i livelli specifici e generali di qualità e gli indennizzi automatici previsti per il mancato rispetto dei livelli specifici;
- informazioni sui livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità con riferimento all'anno precedente.

Le stesse informazioni, saranno rese pubbliche a tutti i clienti, attraverso affissioni e la pubblicazione sui quotidiani locali e sul sito internet aziendale (www.amgasbari.it) e saranno altresì trasmesse alle Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio, per la verifica periodica dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato.

Annualmente, inoltre si procederà alla verifica del funzionamento del servizio offerto tra il Comune di Bari, l'A.M.GAS S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori, per la verifica della

Carta della Qualità dei Servizi, nonché dei reclami, delle osservazioni e delle proposte dei cittadini pervenute a ciascuno dei soggetti innanzi richiamati.

ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

UFFICI – INDIRIZZI - RECAPITI TELEFONICI – INFORMAZIONI :

***SEDE AMGAS S.P.A.*:** **Via Biagio Accolti Gil - Zona Industriale - 70123 Bari**

Centralino: 080.539.01.11 fax: 080. 531.29.77

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

UFFICI TECNICI A DISPOSIZIONE DELLA UTENZA:

Per appuntamenti, sopralluoghi, motivi di sicurezza, preventivazione ed esecuzione lavori per nuovi allacciamenti, prolungamento colonna montante, spostamento contatore, verifica pressione di alimentazione, reclami e 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 0805390144
fax 0805390203

Per accertamenti documentali sugli impianti del gas, ex Del. AEEG 40/04.
Tel 0805390157
fax 0805390203

Per informazioni sulle procedure di appalto.
Tel 0805390122 - 0805390172
fax 0805390121

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

GUASTI E DISPERSIONI
PRONTO INTERVENTO FUGHE GAS : 800 585 266
Per le situazioni d'emergenza è attivo il Servizio di Segnalazione Guasti e Dispersioni.
Il Servizio, è attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE FINALE, DELL'UTENTE DELLA RETE E DELLE SOCIETÀ DI VENDITA

Rapporto sul grado di soddisfazione del cliente.

L'A.M.GAS S.p.A., d'intesa con le Associazioni dei Consumatori più rappresentative, si impegna a promuovere rilevazioni statistiche sulla qualità del servizio percepita dal cliente – audit del cliente - attraverso indagini mirate o attraverso la periodica realizzazione, di un'indagine di soddisfazione dei clienti del servizio di distribuzione gas, in ottemperanza alla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) e allo Schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas (D.P.C.M. 18/09/1995 pubblicato sulla G.U. n.223 del 23.09.95).

L'A.M.GAS S.p.A. si impegna inoltre a trasmettere la valutazione di "Customer Satisfaction" all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ed a renderlo disponibile per le Associazioni dei consumatori che ne faranno richiesta.

Al momento, si è avviato un progetto di acquisizione del grado di soddisfazione dei clienti attraverso il metodo del sondaggio telefonico e, successivamente, si raccoglieranno input attraverso questionari on line.
Il progetto comporta la misurazione del grado di soddisfazione si stanno studiando nuovi strumenti per la raccolta di informazioni circa la soddisfazione degli utenti sul servizio di distribuzione dell'azienda.

L'Azienda, predisporrà una relazione in sede di Comitato della Qualità in cui confrontare gli obiettivi con i risultati effettivamente conseguiti e le possibili azioni di miglioramento del servizio al fine di corrispondere alle esigenze dei clienti (Politica della Qualità).

L'A.M.GAS S.p.A. provvederà a pubblicare un rapporto di sintesi sulla valutazione del grado di soddisfazione dei clienti, utilizzando il proprio sito internet e/o affissioni, quotidiani, radio locali.

GLOSSARIO

- ***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 A.M.GAS S.p.A..

- ***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 A.M.GAS S.p.A., 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 per l'Energia Elettrica e il Gas, 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:
    1. clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G6 compresa;
    2. clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura della classe G10 compresa e fino alla classe G25 compresa;
    3. 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.