

	TIPOLOGIA DOCUMENTO ---	CODICE CS	PAGINA 1/14
TITOLO CARTA DEI SERVIZI		REVISIONE 2018	DATA GENNAIO 2018

CARTA DEI SERVIZI

	TIPOLOGIA DOCUMENTO ---	CODICE CS	PAGINA 2/14
TITOLO CARTA DEI SERVIZI		REVISIONE 2018	DATA GENNAIO 2018

INDICE ANALITICO

1.	PRESENTAZIONE.....	3
1.1	CONDOTTE NORD: UN'AZIENDA AL SERVIZIO DEL TERRITORIO	3
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
2.1	UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ	4
2.2	CONTINUITÀ E REGOLARITÀ	4
2.3	CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE AZIENDALE	4
2.4	EFFICIENZA ED EFFICACIA DEL SERVIZIO.....	4
2.5	CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI.....	4
2.6	CHIAREZZA DELLE CONDIZIONI DI SERVIZIO	4
3.	LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ TECNICA E COMMERCIALE	4
3.1	QUALITÀ DEL SERVIZIO	5
3.1.1	Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione:.....	5
3.1.2	Livelli specifici di qualità commerciale del servizio riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore dei dati tecnici	6
3.1.3	Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione.....	7
3.1.4	Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore.....	7
3.2	ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	7
3.2.1	Apertura al pubblico ed alle società di vendita degli sportelli aziendali (generale)	7
3.2.2	Rispetto degli appuntamenti concordati con i clienti (generale)	7
3.2.3	Risposte alle richieste di informazione dei clienti (generale)	7
3.2.4	Risposte ai reclami dei clienti (generale).....	8
3.3	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	8
3.3.1	Tempi e modalità della sospensione per morosità (specifico)	8
3.3.2	Tempi e modalità della verifica del contatore (specifico)	8
3.3.3	Tempi e modalità della verifica della pressione in rete (specifico)	8
3.4	SOSPENSIONI PROGRAMMATE.....	8
3.4.1	Tempi e modalità di preavviso delle sospensioni programmate del servizio (generale).....	8
3.4.2	Durata delle sospensioni programmate del servizio (specifico)	8
3.5	SICUREZZA DEL SERVIZIO	9
3.5.1	Reperibilità e pronto intervento (generale)	9
3.5.2	Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe (generale)	9
4.	INFORMAZIONE AL CLIENTE (GENERALE).....	10
4.1	TUTELA DEI CLIENTI	10
5.	SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI	10
6.	INDENNIZZO AUTOMATICO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD A FAVORE DEL CLIENTE	11
6.1	CASI IN CUI NON È PREVISTO IL RICONOSCIMENTO DELL'INDENNIZZO.....	11
7.	INDENNIZZI A FAVORE DELL'UTENTE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE	13
8.	VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	13
9.	ACCERTAMENTO SICUREZZA POST CONTATORE	14

	TIPOLOGIA DOCUMENTO ---	CODICE CS	PAGINA 3/14
TITOLO CARTA DEI SERVIZI		REVISIONE 2018	DATA GENNAIO 2018

1. PRESENTAZIONE

Oggi i clienti del servizio gas chiedono un servizio continuo, comodo, sicuro ed economico. Sono esigenze precise, inderogabili ed analoghe a quelle dell'azienda erogatrice. Quando le richieste dal cliente diventano l'obiettivo del fornitore, tutto il ciclo produttivo si modella su queste esigenze realizzando il massimo livello di efficienza con vantaggio reciproco. Per raggiungere questa situazione ideale è necessario un dialogo continuo tra cliente e azienda affinché questa possa conoscere le esigenze del cliente e le possibili facilitazioni a sua disposizione. La Carta dei Servizi è il primo passo in questa direzione in quanto definisce le condizioni per l'avvio di un rapporto di fornitura e la sua continuazione nel tempo. In quest'ottica, la collaborazione del cliente è molto importante in quanto ogni sollecitazione, ogni richiesta di chiarimento, ogni segnalazione sarà un contributo al miglioramento del servizio.


1.1 CONDOTTE NORD: UN'AZIENDA AL SERVIZIO DEL TERRITORIO

Condotte Nord, società per azioni con sede a Bergamo in Via Foro Boario n. 3, è stata costituita nel 2002 per progettare, costruire e gestire impianti di distribuzione di gas per usi civili.

In sintesi, i dati caratteristici dell'azienda riferiti al **31 DICEMBRE 2017** sono:

Clienti	numero	48.669
Comuni serviti	numero	46

<i>Provincia di Bergamo</i>	<i>Provincia di Como</i>	<i>Provincia di Pavia</i>
Almenno San Salvatore	Albese con Cassano	Albuzzano
Barzana	Alserio	Badia Pavese
Bedulita	Alzate Brianza	Copiano
Brumano	Anzano del Parco	Cura Carpignano
Capizzone	Brenna	Filighera
Corna Imagna	Lambrugo	Maghero
Costa Imagna	Lipomo	Pieve Porto Morone
Fuipiano	Montorfano	Santa Cristina e Bissone
Locatello	Orsenigo	Vistarino
Palazzago	Blevio	Genzone
Roncola San Bernardo	Torno	Gerenzago
Rota Imagna	Faggeto Lario	Inverno e Monteleone
Sant'Omobono Terme	Pognana Lario	
Strozza	Nesso	
Ubiale Clanezzo	Lezzeno	Provincia di Milano
Ponteranica		San Zenone al Lambro
Soriso		
Oltre il Colle		

	TIPOLOGIA DOCUMENTO ---	CODICE CS	PAGINA 4/14
TITOLO CARTA DEI SERVIZI		REVISIONE 2018	DATA GENNAIO 2018

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Fornire servizi sempre migliori e rispettosi dell'ambiente. Questo è l'impegno preso da Condotte Nord con i propri clienti. Per raggiungere tale obiettivo Condotte Nord applica alcune semplici regole di comportamento basate sul rispetto dei diritti del cliente.

2.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

A parità di condizioni tecniche, tutti i clienti hanno diritto a ricevere lo stesso trattamento. Il personale di Condotte Nord è impegnato ad agevolare tutti i clienti senza alcuna distinzione. I clienti hanno diritto ad avere tutte le informazioni e l'assistenza necessarie.

2.2 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

Condotte Nord attua programmi di manutenzione e ammodernamento della rete di distribuzione per ridurre al minimo le interruzioni del servizio. In tali casi gli interventi dovranno essere rapidi e tempestivi al fine di limitare i disagi ai clienti e alla circolazione stradale.

2.3 CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE AZIENDALE

Il rapporto tra il personale aziendale e l'utenza è basato sul rispetto, la cortesia e la disponibilità. Tutto il personale aziendale è impegnato a fornire al cliente tutta l'assistenza necessaria a rendere il servizio gas facile, semplice e sicuro.

2.4 EFFICIENZA ED EFFICACIA DEL SERVIZIO

Condotte Nord imposta e attua programmi pluriennali di miglioramento produttivo con l'obiettivo dare un servizio sempre adeguato alle richieste dell'utenza alle migliori condizioni tecniche ed economiche.

2.5 CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI

Il cliente ha diritto a ricevere tutte le informazioni necessarie a rendere facile ed efficace la fruizione del servizio gas.

2.6 CHIAREZZA DELLE CONDIZIONI DI SERVIZIO

La fornitura di gas è sottoposta a regole contrattuali che vengono portate a conoscenza del cliente tramite la Carta dei Servizi di cui alle tabelle riassuntive degli standard di seguito riportate.


3. LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ TECNICA E COMMERCIALE

La qualità del servizio gas è misurata dal grado di soddisfazione dei clienti.

A questo scopo Condotte Nord ha definito gli standard del servizio al fine di rendere la fornitura di gas sempre più conveniente, facile, comoda e sicura.

Tali standard vengono classificati:

- *GENERALI* quando riguardano l'utenza nel suo complesso;
- *SPECIFICI* quando riguardano il singolo cliente.


	TIPOLOGIA DOCUMENTO ---	CODICE CS	PAGINA 5/14
TITOLO CARTA DEI SERVIZI		REVISIONE 2018	DATA GENNAIO 2018

3.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1.1 Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione:

Nota: I tempi indicati di seguito non comprendono i tempi relativi al rilascio di permessi o autorizzazioni da parte di terzi ed alla predisposizione di opere edili o ad altri adempimenti a carico del cliente.

INDICATORE	PER TUTTE LE TIPOLOGIE DI CLIENTI
Tempo massimo di preventivazione per esecuzione LAVORI SEMPLICI	15 GIORNI LAVORATIVI
Tempo massimo di preventivazione per esecuzione LAVORI COMPLESSI	30 GIORNI LAVORATIVI
Tempo massimo esecuzione lavori semplici	10 GIORNI LAVORATIVI
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 GIORNI LAVORATIVI
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	5 GIORNI LAVORATIVI
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 GIORNI FERIALI
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 GIORNI FERIALI
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	20 GIORNI LAVORATIVI
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 GIORNI LAVORATIVI
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 GIORNI LAVORATIVI
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 GIORNO SOLARE
Fascia di puntualità degli appuntamenti (inclusi quelli posticipati)	2 ORE
Frequenza di raccolta della misura per misuratore accessibile di cui Art 53 (Del. 574/2013 s.m.i.)	Per tipologia di cliente secondo l'Art. 14, comma 14.1, del TIVG

	TIPOLOGIA DOCUMENTO ---	CODICE CS	PAGINA 6/14
TITOLO CARTA DEI SERVIZI		REVISIONE 2018	DATA GENNAIO 2018

Definizione di LAVORO SEMPLICE:

- 1) Per i clienti finali allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- 2) Per i clienti finali allacciati o da allacciare alla rete di alta o media pressione ed alimentati in bassa pressione, nel caso di singoli clienti finali o di più clienti finali allacciati o da allacciare mediante un'unica presa, e per i quali è prevista l'installazione di gruppi di misura fino alla classe G6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;


Definizione di LAVORO COMPLESSO:

È la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici; è altresì la realizzazione o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali;

Ogni realizzazione, modifica o sostituzione dell'allacciamento e/o di condotte in tutti i casi diversi da quelli definiti lavori semplici

3.1.2 Livelli specifici di qualità commerciale del servizio riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore dei dati tecnici

Tipologia dati tecnici	Motivazione richiesta	Livello dal 1° gennaio 2018	Livello dal 1° gennaio 2019
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	10 giorni lavorativi	6 giorni lavorativi
Altri dati tecnici (M02)			
Altri dati tecnici complessi (M02C)	Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	15 giorni lavorativi	12 giorni lavorativi
Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01)	Reclami e richieste ricevute dal venditore per telefono	10 giorni lavorativi nel 95% dei casi	6 giorni lavorativi nel 95% dei casi
Altri dati tecnici semplici (M02)			

	TIPOLOGIA DOCUMENTO ---	CODICE CS	PAGINA 7/14
TITOLO CARTA DEI SERVIZI		REVISIONE 2018	DATA GENNAIO 2018

3.1.3 Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

INDICATORE	LIVELLO GENERALE
Percentuale minima di richieste si esecuzione LAVORI COMPLESSI entro 60 GIORNI LAVORATIVI	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazione relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 30 GIORNI SOLARI	95%

3.1.4 Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore

INDICATORE	LIVELLO GENERALE
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 GIORNO lavorativo	90%

3.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

3.2.1 Apertura al pubblico ed alle società di vendita degli sportelli aziendali (generale)

Condotte Nord mette a disposizione dei propri clienti i seguenti sportelli:

SPORTELLO	ORARIO APERTURA SPORTELLO	COMUNI DI COMPETENZA
Bergamo (BG) Via Foro Boario n. 3 Tel. 035/4220156 Fax. 035/3830411 www.condottenord.it info@condottenord.it	Da lunedì a venerdì dalle ore 08,00 alle ore 12,30 e dalle ore 13,30 alle ore 18,00	Tutti i comuni serviti

3.2.2 Rispetto degli appuntamenti concordati con i clienti (generale)

Quando occorre effettuare interventi o sopralluoghi su tubazioni o contatori può essere concordato un appuntamento. Gli appuntamenti vengono svolti in un intervallo massimo di **2 ore** compreso dalle ore 8,00 alle 12,00 e dalle ore 13,30 alle 17,30 di ciascun giorno da lunedì a venerdì. L'attenzione posta da Condotte Nord nel ridurre il disagio derivante al cliente dallo svolgimento degli interventi o dei sopralluoghi consente di svolgere gli incontri entro i termini fissati in sede di appuntamento.

3.2.3 Risposte alle richieste di informazione dei clienti (generale)


I clienti possono rivolgere richiesta scritta di informazioni a:

Condotte Nord S.p.A.

Ufficio Rapporti con i clienti, Via Foro Boario n. 3 – 24121 Bergamo (BG)

Tel. 035/4220156 Fax 035/3830411 – e-mail: ufficio.clienti@condottenord.it

Il tempo necessario a fornire le risposte a richieste di informazioni scritte non può superare i **30 GIORNI SOLARI**. Tale periodo decorre dalla data di ricevimento della richiesta e termina con la spedizione della risposta (data del bollo postale o, in mancanza, del protocollo aziendale

	TIPOLOGIA DOCUMENTO ---	CODICE CS	PAGINA 8/14
TITOLO CARTA DEI SERVIZI		REVISIONE 2018	DATA GENNAIO 2018

3.2.4 Risposte ai reclami dei clienti (generale)

I clienti possono rivolgere reclami scritti a:

Condotte Nord S.p.A.

Ufficio Rapporti con i clienti, Via Foro Boario n. 3 – 24121 Bergamo (BG)

Tel. 035/4220156 Fax 035/3830411 – e-mail: ufficio.clienti@condottenord.it

Il tempo massimo per la risposta ai reclami scritti è pari a **30 GIORNI SOLARI**. Se l'esame del reclamo si presenta particolarmente complesso e non consente il rispetto della scadenza massima per la risposta, il cliente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica. I tempi indicati decorrono dalla data di ricevimento della richiesta a quella di spedizione della risposta (data del bollo postale o, in mancanza, del protocollo aziendale).

3.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.3.1 Tempi e modalità della sospensione per morosità (specifico)

In capo a società di vendita ai sensi della Del. 99/11 e succ. mod. ed integrazioni)

3.3.2 Tempi e modalità della verifica del contatore (specifico)

I contatori del gas collocati da Condotte Nord sono garantiti all'origine con una tolleranza di misurazione pari o inferiore a quella stabilita dalla normativa metrologica in materia per tutto il periodo di funzionamento. A tal fine il cliente può chiedere la verifica del contatore o in campo (per contatori fino a classe G6) o in laboratorio per tutte le classi di contatori. Condotte Nord effettua il controllo tramite i propri tecnici, dando comunicazione dell'esito della verifica al cliente entro **20 giorni lavorativi** dalla data della richiesta di verifica. Qualora il cliente richieda che il controllo della funzionalità del contatore sia effettuata da un istituto qualificato, Condotte Nord provvede a tutte le operazioni necessarie. Sia per la verifica in campo che per la verifica presso laboratorio qualificato le spese saranno a carico del richiedente solo nel caso in cui il contatore risulti misurare nei limiti di tolleranza stabiliti dalle normative metrologiche vigenti altrimenti i costi rimarranno a carico della Società di distribuzione che provvederà in tal caso alla sostituzione del misuratore entro **5 giorni lavorativi** dalla data di comunicazione dell'esito della verifica.

3.3.3 Tempi e modalità della verifica della pressione in rete (specifico)

Il cliente può chiedere la verifica della pressione del gas nella rete di distribuzione. Condotte Nord provvede alla verifica e ne comunica l'esito all'interessato entro **10 giorni lavorativi** dalla data della richiesta. Il tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura è di **1 giorno solare**.

3.4 SOSPENSIONI PROGRAMMATE


La recente costruzione delle reti, le tecnologie e i sistemi costruttivi e gestionali impiegati da Condotte Nord rendono estremamente limitate e brevi le sospensioni del servizio per gli interventi di manutenzione programmata. Quando ciò si verifica vengono osservati i seguenti tempi di preavviso e di intervento:

3.4.1 Tempi e modalità di preavviso delle sospensioni programmate del servizio (generale)

La sospensione programmata del servizio viene comunicata ai clienti con manifesti affissi e distribuiti alle portinerie nella zona interessata dalla sospensione. Il tempo minimo di preavviso della sospensione della fornitura non può essere inferiore a **3 giorni**.

3.4.2 Durata delle sospensioni programmate del servizio (specifico)

Il ripristino della fornitura viene effettuato entro il limite massimo di **24 ore** dalla sospensione ed è preceduto, per motivi di sicurezza, dalla verifica di chiusura di tutti i contatori interessati.

	TIPOLOGIA DOCUMENTO ---	CODICE CS	PAGINA 9/14
TITOLO CARTA DEI SERVIZI		REVISIONE 2018	DATA GENNAIO 2018

3.5 SICUREZZA DEL SERVIZIO

3.5.1 Reperibilità e pronto intervento (generale)

Il servizio di pronto intervento gas di Condotte Nord è attivo **24 ore** al giorno senza sospensioni per festività o ferie. Il pronto intervento di Condotte Nord risponde al numero telefonico

035/24.99.33 (ATTIVO IL REGISTRATORE VOCALE)

I clienti possono segnalare al Servizio di pronto intervento eventuali situazioni di pericolo o comunque di mal funzionamento della rete di distribuzione del gas. L'intervento dei tecnici di Condotte Nord si svolge entro un tempo massimo di **60 minuti** dalla chiamata.

Le chiamate al servizio di pronto intervento vengono registrate e catalogate per integrare i programmi di manutenzione degli impianti.

Livelli generali relativi agli indicatori di sicurezza:

Indicatore	Livello Generale
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale minima di chiamate telefoniche per pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti	90%

3.5.2 Servizio preventivo di ricerca programmata delle fughe (generale)


Le reti di distribuzione gas gestite da Condotte Nord rispondono alle migliori tecniche di realizzazione e gestione. L'ARERA prevede che la ricerca di eventuali fughe di gas dalla rete di distribuzione venga effettuata continuativamente in base alle formule sotto riportate.

Indicatore di Norma	Obbligo di servizio
Percentuale annua di rete in MEDIA PRESSIONE da sottoporre ad ispezione	$\%AP\ MP = L_{APMP} / L_{MP} \times 100$

- L_{APMP} è la somma delle lunghezze, misurate in metri, della rete AP e della rete MP sottoposte ad ispezione nell'anno di riferimento;
- L_{MP} è la somma delle lunghezze, misurate in metri, della rete AP e della rete MP in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

Indicatore di Norma	Obbligo di servizio
Percentuale annua di rete in BASSA PRESSIONE da sottoporre ad ispezione	$\%AP\ BP = L_{BP} / L_{BP} \times 100$

- L_{BP} è la somma delle lunghezze, misurate in metri, della rete BP sottoposte ad ispezione nell'anno di riferimento;
- L_{BP} è la somma delle lunghezze, misurate in metri, della rete BP in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

	TIPOLOGIA DOCUMENTO ---	CODICE CS	PAGINA 10/14
TITOLO CARTA DEI SERVIZI		REVISIONE 2018	DATA GENNAIO 2018

PER RAGGIUNGERE I PIÙ ALTI LIVELLI DI SICUREZZA E DI EFFICIENZA CONDOTTE NORD SOTTOPONE AD ISPEZIONE PROGRAMMATA IL 100% DELLA LA RETE DI BASSA E MEDIA PRESSIONE OGNI ANNO.

4. INFORMAZIONE AL CLIENTE (GENERALE)

Nei giorni e negli orari di apertura indicati al punto 3.2.1, gli sportelli aziendali sono sempre disponibili per fornire ai clienti tutte le informazioni sul servizio. I clienti hanno inoltre diritto di accesso alla documentazione di archivio che li riguarda.

I clienti possono accedere al servizio rivolgendosi personalmente agli sportelli aziendali oppure all'Ufficio Relazioni con i clienti:

Condotte Nord

Ufficio Rapporti con i Clienti

Via Foro Boario, 3

24121 Bergamo (BG)

Tel. 035/4220156 – Fax. 035/3830411

ufficio.clienti@condottenord.it

4.1 TUTELA DEI CLIENTI

Il mancato rispetto degli standard e dei principi della presente Carta dei Servizi può essere segnalato DAI CLIENTI:


- Direttamente agli sportelli aziendali
- Telefonicamente al numero 035/4220156
- Per fax al numero 035/3830411
- Per lettera al seguente indirizzo:

5. SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI

L'azienda offre ai clienti un servizio di consulenza gratuita sui seguenti temi:

- Sicurezza nell'uso del gas metano;
- Leggi, Regolamenti e Norme sulla distribuzione e l'utilizzo del gas;

I clienti possono accedere al servizio rivolgendosi personalmente agli sportelli aziendali oppure all'Ufficio Relazioni con i clienti.

	TIPOLOGIA DOCUMENTO ---	CODICE CS	PAGINA 11/14
TITOLO CARTA DEI SERVIZI		REVISIONE 2018	DATA GENNAIO 2018

Condotte Nord

Ufficio Rapporti con i Clienti

Via Foro Boario, 3

24121 Bergamo (BG)

Tel. 035/4220156 – Fax. 035/3830411

ufficio.clienti@condottenord.it

6. INDENNIZZO AUTOMATICO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD A FAVORE DEL CLIENTE

Condotte Nord intende dare la massima efficacia alla presente Carta dei Servizi per cui di seguito pubblica i rimborsi a favore dei clienti in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale (punto 3.1). Gli indennizzi automatici sono corrisposti dall'impresa distributrice al richiedente la prestazione entro **30 giorni solari** dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento ed esclusi gli indennizzi automatici per mancato rispetto del tempo di raccolta della misura, per i quali il medesimo termine decorre dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura. Per i soli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, i termini di cui al precedente comma decorrono dalla data dell'appuntamento o dalla scadenza del periodo di intercorrenza massima previsto per la raccolta della misura.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte dell'impresa distributrice entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro **7 mesi** dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o dalla scadenza del periodo di intercorrenza massima.

6.1 CASI IN CUI NON È PREVISTO IL RICONOSCIMENTO DELL'INDENNIZZO

L'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di qualora il mancato rispetto dei livelli specifici sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) Cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) Cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

L'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'impresa distributrice per l'effettuazione della prestazione richiesta. Qualora il richiedente richieda che l'appuntamento posticipato sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, l'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità. Il riconoscimento dell'indennizzo per mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti non è motivo di esclusione dal riconoscimento, ove dovuto, dell'indennizzo per mancato rispetto degli altri standard specifici di tempestività.

TITOLO

CARTA DEI SERVIZI


REVISIONE

2018

DATA

**GENNAIO
2018**

Descrizione	Clienti finali con gruppo di misura Fino alla classe G6	Clienti finali con gruppo di misura fino dalla classe G10 alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per esecuzione LAVORI SEMPLICI	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per esecuzione LAVORI COMPLESSI	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo esecuzione lavori semplici	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti (inclusi quelli posticipati)	€ 35,00	€ 70,00	€ 140,00
Mancato rispetto della frequenza di raccolta della misura per misuratore accessibile di cui all'articolo 53 (Del. 574/2013 s.m.i.)	€ 35,00		

	TIPOLOGIA DOCUMENTO ---	CODICE CS	PAGINA 13/14
TITOLO CARTA DEI SERVIZI		REVISIONE 2018	DATA GENNAIO 2018


7. INDENNIZZI A FAVORE DELL'UTENTE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

L'ARERA prevede, nei casi di mancato intervento da parte dell'impresa di distribuzione ai sensi dell'Art. 13ter dell'Allegato del TIMG, indennizzi a favore dell'utente del servizio di distribuzione così come riepilogato nella sottostante tabella.

Previsione normativa AEEGSI	Riferimento normativo Mancato rispetto	Motivo mancato rispetto	Indennizzo		
			Clienti con GdM fino a G6	Clienti con GdM da G10 a G25	Clienti con GdM da G40 in poi
Art. 13 ter 2 lett. a)	MANCATO RISPETTO STANDARD ART. 5.5 TIMG. (Indennizzo Art. 13ter3 lett. a) del T.I.M.G.	Mancato rispetto termine invio comunicazione entro il venerdì della CSS a società di Vendita	€. 50,00		
Art. 13 ter 2 lett. b)	MANCATO RISPETTO STANDARD ART. 6.2 TIMG. (Indennizzo Art. 13ter3 lett. b) del T.I.M.G.	Esecuzione della Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità: entro 5 (cinque) <i>giorni utili</i> con riferimento a <i>punti di riconsegna telegestiti</i> ; entro 8 (otto) <i>giorni utili</i> con riferimento a <i>punti di riconsegna non telegestiti</i> ;	€. 35,00	€. 70,00	€. 140,00
Art. 13 ter 2 lett. c)	MANCATO RISPETTO STANDARD ART. 6.3 TIMG. (Indennizzo Art. 13ter3 lett. a) del T.I.M.G.	Mancato rispetto dell'invio dell'esito (positivo o negativo) entro 2 (due) giorni lavorativi successivi al giorno corrispondente all'esecuzione dell'intervento	€. 50,00		
Art. 13 ter 2 lett. d)	MANCATO RISPETTO STANDARD ART. 11.2 lett. a) TIMG. (Indennizzo Art. 13ter3 lett. a) del T.I.M.G.	Mancato rispetto termine di comunicazione della CIS (richieste di interruzione dell'alimentazione) a società di Vendita	€. 50,00		
Art. 13 ter 2 lett. e)	MANCATO RISPETTO STANDARD ART. 11.2 lett. b) TIMG. (Indennizzo Art. 13ter3 lett. b) del T.I.M.G.	Mancato rispetto della comunicazione delle date di esecuzione degli interventi, non successive a 15 giorni utili dalle date delle richieste.	€. 35,00	€. 70,00	€. 140,00
Art. 13 ter 2 lett. f)	MANCATO RISPETTO STANDARD ART. 11.3 lett. f) TIMG. (Indennizzo Art. 13ter3 lett. a) del T.I.M.G.	Mancato rispetto dell'invio entro 7 (sette) giorni lavorativi della comunicazione dell'esito (positivo o negativo) dell'intervento di interruzione dell'alimentazione PdR	€. 50,00		
Art. 13 ter 2 lett. g)	MANCATO RISPETTO STANDARD ART. 13.5 lett. g) TIMG. (Indennizzo Art. 13ter3 lett. a) del T.I.M.G.	Mancato rispetto dell'invio dell'esito entro 2 (due) giorni lavorativi precedenti la data di decorrenza della cessazione amministrativa	€. 50,00		

8. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi viene adottata da Condotte Nord a partire dal **1° gennaio 2018** e sarà sottoposta a successivi aggiornamenti in occasione di variazione degli standard di fornitura e dei relativi livelli di qualità tecnica e commerciale. La Carta dei Servizi sempre aggiornata sarà a disposizione dei clienti presso gli uffici di zona e pubblicata sul sito internet. Gli standard di fornitura indicati nella Carta dei Servizi sono validi in condizioni normali di esercizio e sulla base della possibilità di intervento dell'Azienda. Il vincolo del rispetto degli standard di fornitura non potrà essere richiamato in caso di eventi naturali eccezionali, di scioperi del personale aziendale o di ditte incaricate dall'azienda, di atti e provvedimenti dell'Autorità pubblica o di interruzioni e limitazioni del servizio causate da terzi.

	TIPOLOGIA DOCUMENTO ---	CODICE CS	PAGINA 14/14
TITOLO CARTA DEI SERVIZI		REVISIONE 2018	DATA GENNAIO 2018

9. ACCERTAMENTO SICUREZZA POST CONTATORE

La modulistica relativa agli accertamenti documentali è fornita al cliente tramite la società di vendita. In sintesi si riporta di seguito la tabella riepilogativa con la tipologia di impianti e relativi accertamenti documentali.

ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO SICUREZZA POST CONTATORE		
Impianti con potenzialità termica fino a 35 KW	Impianti con potenzialità termica tra 35 KW e 350 kw	Impianti con potenzialità termica superiore a 350 KW
Ulteriori informazioni in ordine al servizio di distribuzione ed alla modulistica necessaria, visitare il nostro sito internet all'indirizzo: www.condottenord.it		