

# ASCOLI RETI GAS SRL

## CARTA DEI SERVIZI

*Rev. 1.0*

### **PREMESSA**

La gestione dei servizi pubblici, viene attuata e controllata con l'introduzione di una Carta dei Servizi che non si limita solo ad elencare le prestazioni richieste dagli utenti, ma anche a garantire una qualità del servizio svolto nei confronti del Cittadino/Utente, inteso come titolare di diritti che gli vengono riconosciuti e garantiti dalla Società.

Per riconoscere tali diritti e ottenere una maggiore collaborazione fra Utente e Società la presente Carta dei Servizi viene finalizzata a:

- fissare principi e criteri per l'erogazione dei servizi;
- stabilire i tempi di esecuzione per le diverse tipologie di intervento, con standard immediatamente verificabili e, in caso di inadempienza, con rimborsi alle società di vendita e quindi all'utente a carico della Società;
- assicurare la partecipazione degli utenti garantendo loro il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato;
- indicare precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini e per l'ottenimento delle relative risposte.

Il presente elaborato costituisce, pertanto, un'appendice al contratto di somministrazione dei servizi di distribuzione gas metano, secondo le condizioni previste dai vigenti regolamenti per la gestione dei pubblici servizi.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto dei principi generali dettati dalle normative vigenti, che vengono di seguito enunciati.

#### EGUAGLIANZA

I servizi erogati dalla Società, sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni essenziali degli Utenti.

L'erogazione di tali servizi si basa sui principi di uguaglianza degli Utenti e le regole che determinano il rapporto fra Utente e Società sono uguali per tutti a prescindere da fattori di razza, sesso, lingua, religione ed idee politiche. E' inoltre garantito, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, il servizio per i cittadini di tutto il territorio di competenza.

La Società si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli sia in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, di anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

## IMPARZIALITA'

La Società, nei comportamenti verso l'Utente, adotta criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

## CONTINUITA'

La Società eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a guasti o a manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione. Nei casi comunque di sospensione o interruzione del servizio, la Società, si impegna ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile ed a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

## PARTECIPAZIONE

La Società garantisce la partecipazione di ogni cittadino alla propria attività e questo al fine sia di tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione tra Società e Utente.

L'Utente ha pertanto il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in base a quanto stabilito dalle vigenti disposizioni di legge in materia. Può presentare inoltre reclami e documenti scritti, oltre a prospettare osservazioni e suggerimenti.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Società persegue l'obiettivo del progressivo e costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi ed a tal fine si impegna nella ricerca e conseguente attuazione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## ECONOMICITA'

La gestione deve essere effettuata con rigidi criteri di economicità e sarà finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi prefissati.

## CORTESIA E CHIAREZZA

La Società si impegna nei rapporti con l'Utente, ad adottare tutte le possibili forme di cortesia e chiarezza nell'espressione.

Il proprio personale sarà dotato di tesserino di riconoscimento.

## **STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

### 1) PARAMETRI DI QUALITA'

#### Servizio di distribuzione gas metano

Il potere calorifico superiore di riferimento del gas naturale erogato dipende dalla composizione chimica dello stesso ed è pari a 10,7 Kwh./Stmc. (9.200 Kcal./Stmc.).

Il valore effettivo del potere calorifico superiore viene certificato dalla Società fornitrice di gas con frequenza mensile e qualora la variazione del valore medio annuo del potere calorifico superiore superi la tolleranza del +/-5% rispetto al valore prima menzionato, la

Società provvede ad aggiornare il valore della tariffa che sarà applicata nell'anno seguente.

La pressione alla quale viene fornito il gas per utenze civili, con alimentazioni da reti sia in bassa che media pressione, è quella prevista dalle normative vigenti e quindi compresa tra un minimo di 15 mbar ed un massimo di 23 mbar.

Per ragioni di sicurezza ed al fine di consentire agli Utenti di individuare, con tempestività per mezzo dell'olfatto, eventuali fughe, la Società provvede, ai sensi delle normative vigenti, ad immettere in rete una quantità di odorizzante corrispondente alle prescrizioni delle norme UNI-CIG.

## 2) CONTINUITA' E REGOLARITA' DELL'EROGAZIONE

La Società si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi.

La continuità è assicurata mediante:

- reti di distribuzione realizzate con criteri che consentono di ridurre al minimo le sospensioni dell'erogazione nel caso di guasti o interventi di manutenzione;
- una attività di normale manutenzione preventiva programmata;
- l'adozione di un piano di emergenza che consente di effettuare interventi sulle reti, limitando al massimo i disservizi;
- un servizio di reperibilità e pronto intervento attivo 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno, al quale l'Utente può rivolgersi per la segnalazioni di guasti gravi o per situazioni di pericolo. La Società garantisce di norma il primo intervento entro 60 minuti dalla segnalazione.

In caso di un numero consistente di richieste contemporanee e di conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, l'operatore provvede ad informare gli Utenti, fornendo loro alcune prime indicazioni di comportamento finalizzate alla sicurezza ed incolumità dell'Utente.

La regolarità è invece assicurata mediante:

- garanzia di erogazione di una pressione tale da evitare qualsiasi pericolo di spegnimento della fiamma;
- per le utenze allacciate su reti in bassa pressione, la garanzia che la pressione di utilizzo rimanga stabile è assicurata da un'apparecchiatura denominata riduttore/stabilizzatore di pressione;
- garanzia che, nei casi di lavori di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione dell'erogazione, superiore ad un periodo di 1 ora, gli Utenti interessati dalla sospensione vengano informati, con almeno 2 giorni di anticipo, mediante idonei mezzi in relazione al caso.

### 3) TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE

I tempi delle prestazioni, di seguito indicati, si intendono sempre in giorni lavorativi e al netto del tempo necessario al rilascio di eventuali autorizzazioni o permessi da parte di terzi ed alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente. I tempi stessi sono inoltre da considerarsi al netto di quelli derivanti da qualsiasi causa non direttamente dipendente dalla Società, incluse le condizioni climatiche in grado di procrastinare l'esecuzione dei lavori.

#### 3.1) TEMPO DI SOPRALLUOGO

E' il tempo intercorrente fra la data della richiesta di sopralluogo e la data della visita del tecnico della Società. Nel caso di richieste di modifica di allacciamento esistente il tempo decorrerà dalla data di presentazione della domanda.

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi

#### 3.2) TEMPO DI ESECUZIONE

Quando non occorra provvedere a lavori di intervento, estensione o adeguamento sulle reti stradali, il tempo in oggetto è quello massimo intercorrente fra la data del pagamento dell'acconto da parte dell'Utente, o dall'accettazione formale del preventivo e l'esecuzione di tutti i lavori necessari per permettere l'attivazione della fornitura.

I tempi massimi sono riportati nella tabella "A" in appendice.

Per lavori di allacciamento che comportano sostituzioni ed estensioni della rete principale i tempi di esecuzione saranno comunicati successivamente al sopralluogo.

#### 3.3) TEMPO PER L'ATTIVAZIONE O RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

I tempi massimi sono riportati nella tabella "A" in appendice.

#### 3.4) TEMPO PER RIPARAZIONE GUASTI

Qualora non sussistano condizioni che richiedano intervento immediato, i tempi decorrenti tra la conoscenza del guasto e l'intervento, I tempi massimi sono riportati nella tabella "A" in appendice.

### 3.5) TEMPO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA

I tempi massimi sono riportati nella tabella "A" in appendice.

## 4) ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

### 4.1) APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI COMMERCIALI

Presso gli uffici è possibile nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13:

- richiedere nuove forniture o modifica impianti;
- richiedere informazioni.

### 4.2) SVOLGIMENTO PRATICHE PER VIA TELEFONICA

Nell'orario di ufficio è funzionante un servizio telefonico, di prima informazione, al quale è possibile rivolgersi per avere risposte immediate in merito alla fornitura dei servizi, chiarimenti sulle operazioni contrattuali da svolgere e sulle modalità di fatturazione.

Il personale preposto al contatto telefonico con l'Utente è tenuto ad indicare le proprie generalità.

### 4.2b) SVOLGIMENTO PRATICHE PER VIA PORTALE WEB

Le società di vendita del gas possono richiedere l'accredimento ed accesso presso il portale web della società per l'effettuazione di attività quali: richieste sopralluoghi, autorizzazione esecuzione lavori, colloche contatori, riaperture e chiusure contatori, chiusure e riaperture per morosità.

### 4.3) FORME E MODALITA' DI PAGAMENTO

L'Utente ha la possibilità di effettuare i pagamenti di allacci secondo le seguenti modalità:

- presso gli sportelli bancari mediante bonifico;
- presso tutti gli sportelli postali mediante bollettino;

### 4.4) FACILITAZIONI PER ALCUNE CATEGORIE DI UTENTI

Nei confronti degli Utenti portatori di handicap, il personale dipendente della Società deve attivarsi per agevolarli, in modo particolare, nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento delle pratiche.

#### 4.5) RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

La Società si impegna a rispettare gli appuntamenti fissati con l'Utente.

Il periodo massimo intercorrente fra la data della richiesta ed il giorno fissato per l'appuntamento non deve essere superiore a n. 5 giorni. Tale periodo può essere aumentato solo per espressa richiesta dell'Utente.

La fascia oraria massima di disponibilità richiesta all'Utente è compresa fra le ore 08:00 e le ore 17:00.

#### 4.6) TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI

Nelle normali condizioni di servizio, il tempo medio di attesa è stimato in 10 minuti, salvo eccezionali afflussi della clientela.

#### 4.7) RISPOSTE ALLE RICHIESTE O RECLAMI SCRITTI DEGLI UTENTI

La Società si impegna, anche ai sensi della Legge 241/90, a rispondere alle richieste di informazioni o reclami, avanzate dall'Utente per iscritto.

Il tempo massimo per fornire tale risposta è calcolato a decorrere dalla data di arrivo della richiesta dell'Utente (fa fede la data di protocollo) ed è in funzione della complessità della richiesta stessa.

a) Per risposte di media complessità :

tempo massimo = n. 20 giorni

(informazioni, variazioni, ecc.)

b) Per casi più complessi:

tempo massimo = n. 30 giorni

Per casi eccezionali si provvede invece ad una prima comunicazione informativa, nel termine del punto a) sopracitato, con la quale, fissando scadenze, si definiscono i termini del problema.

### 5) GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

#### 5.1) FATTURAZIONE

La società fattura servizi su rete e vettoriamento alle società di vendita gas che fanno richiesta di accesso alla rete di distribuzione.

L'utente che richiede modifica impianto ed allaccio direttamente alla società avrà regolare fattura dei lavori eseguiti.

L'Utente può comunicare i propri consumi con l'utilizzo dell'apposita cartolina consegnata dagli addetti alla rilevazione dei consumi nel caso di impossibilità ad effettuare la lettura.

Le società di vendita comunicano alla nostra società mensilmente le autoletture ricevute dai loro clienti.

## 5.2) MOROSITA'

L'Utente che non rispetti le modalità ed i termini di pagamento delle bollette, previsti dal regolamento di gestione del Servizio, può essere assoggettato alla sospensione della fornitura a seguito di comunicazione effettuata dalla società di vendita nelle modalità stabilite dall'Autorità per l'Energia elettrica e il Gas.

La Società di Vendita preavvisa l'Utente di tale eventualità con l'invio di un sollecito di pagamento ed in seguito con messaggi in bolletta riguardanti l'importo delle fatture non saldate.

L'Utente, una volta preavvisato da parte del personale della Società o da successiva comunicazione (Raccomandata A.R.), può evitare la sospensione della fornitura provvedendo al pagamento delle fatture.

La Società di distribuzione, ad avvenuta risoluzione della condizione di morosità dell'Utente verso la società di Vendita, a seguito di comunicazione provvede alla riattivazione della fornitura con le modalità ed i tempi sottoelencati.

In tutti i casi standard:

tempo massimo 48 ore

Nei casi di erroneo distacco per morosità, la Società, previo contatto con l'Utente, garantisce la riattivazione del servizio dall'avvenuta erronea disattivazione:

entro due ore

## 5.4) VERIFICA DEL CONTATORE

L'Utente può richiedere la verifica della funzionalità del misuratore.

La Società, a seguito di richiesta scritta, dispone una prima verifica con personale ed attrezzature proprie.

L'esito della verifica viene notificato, per scritto, all'Utente.

Nel caso che tale verifica confermi che l'esattezza del misuratore non rientri entro i limiti di tolleranza previsti dalla normativa metrica italiana, verrà predisposto il rimborso come previsto dal regolamento.

L'effettuazione della suddetta verifica nei tempi massimi riportati nella tabella "A" in appendice.

I giorni decorrono dalla richiesta avanzata dall'Utente dalla società di vendita gas, il cliente ha facoltà di presenziare alla prova di verifica.

In caso di ulteriori dubbi si predisporranno le opportune verifiche presso la casa costruttrice del contatore od altra Ditta abilitata.

Se queste confermano l'inconveniente lamentato dall'utente le spese delle prove e delle riparazioni necessarie sono a carico della Società, il quale disporrà il rimborso di eventuali errate esazioni, in caso contrario le spese suddette saranno poste a carico dell'Utente.

### 5.5) VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete gas metano nei pressi del proprio punto di consegna qualora accerti anomalie di funzionamento negli apparecchi utilizzatori del servizio imputabili appunto a pressioni difformi da quelle previste dalle normative vigenti.

Tale verifica è effettuata entro i tempi massimi sono riportati nella tabella "A" in appendice.

### 6) LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALI DEI SERVIZI

Per i singoli servizi vengono individuati i seguenti indicatori di qualità commerciale con i rispettivi livelli elencati di seguito:

*Tabella G - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 42	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 30 giorni solari di cui all'Articolo 50	95%

*Tabella H - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di competenza del venditore*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di appuntamenti fissati con il cliente finale entro il tempo massimo di 1 giorno lavorativo di cui all'Articolo 52	90%

<b>INDICATORE DI QUALITÀ'</b>	<b>% MINIMA ASSOLTA</b>
Preventivazione di lavori complessi	90



Esecuzione di lavori complessi	90
Rettifica di fatturazione	100
Verifica gruppo di misura su richiesta	90
Verifica pressione delle reti su richiesta	90
Risposta motivata a reclami e richieste varie	95
Tempo di arrivo per pronto intervento	95
Rispetto della fascia per appuntamenti	95
Utenti con lettura o autolettura annua	95

Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate in:

- a) causa di forza maggiore, intesa come atti di autorità pubblica, eventi eccezionali, scioperi e mancata autorizzazione da parte di terzi;
- b) cause imputabili all'utente
- c) cause imputabili all'esercente

## 7) TEMPI DI PREAVVISO

Quando la Società deve eseguire lavori sulle reti di distribuzione, mette in atto tutti gli accorgimenti possibili per evitare le interruzioni di erogazione.

Qualora, per lavori di manutenzione programmata, sia comunque indispensabile interrompere l'erogazione, la Società provvede a darne avviso, con idonei mezzi in relazione al caso, almeno 3 giorni prima dell'interruzione.

Per quanto attiene il servizio acquedotto, le interruzioni per lavori di manutenzione programmata saranno disciplinate secondo il piano d'emergenza previsto al precedente art.2.

### 7.1) DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Il tempo massimo di interruzione del servizio a seguito di interventi programmati è fissato in:

10 ore per il servizio di distribuzione gas metano

Salvo ogni altro evento o circostanza di forza maggiore che intervenisse durante la riattivazione dei servizi.

## 8) SICUREZZA DEL SERVIZIO

### 8.1) REPERIBILITA'

Per urgenze caratterizzate da richieste di pronto intervento, è funzionante un servizio che garantisce l'intervento 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, al quale l'Utente può segnalare situazioni di pericolo o guasti gravi. Per usufruire di tale servizio bisogna comporre il n. verde 800 299 858.

La società garantisce il primo intervento in loco di norma entro 60 minuti

L'operatore che riceve la chiamata di pronto intervento provvede ad informare gli Utenti fornendo loro alcune prime indicazioni di comportamento.

## 8.2) SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA FUGHE

La Società effettua un servizio di ricerca programmata delle fughe sulle proprie reti.

Il servizio viene attuato con l'utilizzo di idonee apparecchiature, che operando sul tracciato delle tubazioni interrate, sono in grado di rilevare eventuali perdite non manifestate in superficie.

## INFORMAZIONI AGLI UTENTI

La Società assicura un'ampia informazione agli Utenti anche tramite il proprio sito web: [www.ascoliretigas.it](http://www.ascoliretigas.it), circa le modalità di prestazione dei servizi, agendo come segue:

- a) rende note agli Utenti ed alle società di vendita gas le condizioni di allaccio alla rete e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- b) informa sulle procedure di pagamento, meccanismi di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni iniziativa promozionale per il servizio di distribuzione gas metano (trasformazioni impianti di riscaldamento, condizionamento, installazioni speciali, ecc.);
- c) informa circa il meccanismo di composizione della tariffa di distribuzione nonché ogni variazione della medesima;
- d) si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto quanto viene diffuso all'Utente cercando sempre più di adottare un linguaggio facile ed accessibile.

La Società assicura comunque all'Utente agevole accesso ad ogni informazione inerente il servizio secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/1990 relativa alla trasparenza dell'attività della Pubblica Amministrazione.

## LA TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi della presente Carta deve essere denunciata alla Società, rappresentata nella persona del Direttore della Società.

Al reclamo è dato seguito secondo l'iter già descritto al punto 4.8).

La Società si impegna, inoltre, a fare riferimento alle costituite Autorità indipendenti, garanti di fronte al cittadino dell'operato di aziende pubbliche o private impegnate nell'erogazione di servizi fondamentali, oltre ad istituzioni già esistenti sul territorio quali l'Ufficio del Difensore Civico Regionale.

- Servizi minimi in caso di scioperi

Fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione e di informazione previsti dalle vigenti normative in caso di sciopero del personale, la Società garantisce i servizi minimi essenziali di continuità di erogazione del servizio e di pronto intervento.

### **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

La Società, al fine di verificare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli standard previsti, può svolgere anche periodiche verifiche sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati. Le informazioni raccolte sono esaminate ed elaborate e, sulla base delle risultanze scaturite, vengono intraprese le opportune scelte gestionali per il miglioramento della qualità del servizio.

L'Utente può far pervenire i propri suggerimenti, per iscritto, per via telefonica o verbalmente, all'ufficio per le relazioni con il pubblico e la Società li analizza così come pure i reclami scritti.

Le risultanze delle verifiche sono rese note all'utenza.

### **SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI**

La Società assicura agli Utenti, su loro specifica richiesta, un servizio di consulenza relativa a:

- corretto utilizzo degli impianti;
- sicurezza nell'utilizzo degli stessi.

### **INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI**

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dai precedenti articoli la Società sarà tenuta a corrispondere all'utente tramite la società di vendita i seguenti indennizzi stabiliti dall'Authority:

#### *Casi di indennizzo automatico*

In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti, l'indennizzo automatico è corrisposto al cliente finale, anche tramite il venditore, il quale ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile.

Gli indennizzi automatici base sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, nella tabella "B" in appendice.

Per la definizione dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta, non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità della Società e che di fatto ne impediscano o ne condizionino l'attività.

Tali eventi sono:

- eventi di carattere eccezionale quali catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari, interruzioni nell'alimentazione di energia elettrica ecc.;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi o nella predisposizione delle opere edili dell'Utente;
- scioperi, stati d'agitazione o conflittualità dichiarata.

Gli indennizzi non vanno corrisposti qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti.

### **MODALITA' DI CORRESPONSIONE**

Gli indennizzi, automatici, sono corrisposti alla società di vendita la quale lo trasferisce all'utente entro 30 giorni dalla definizione del diritto di rimborso.

### **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Il presente documento è adottato dalla Società in qualità di Ente gestore del servizio gas e può essere assoggettato a revisioni periodiche per adeguarlo alle evoluzioni ed agli eventuali cambiamenti sopravvenuti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio hanno validità solo in condizioni "normali" di servizio. In presenza di situazioni straordinarie quali gli eventi già menzionati al capitolo precedente ossia catastrofi naturali, eventi franosi e climatici, interruzione di energia elettrica, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica, cessa l'efficacia di validità degli standard. Gli Utenti sono portati a conoscenza delle eventuali successive revisioni mediante gli strumenti informativi al capitolo "Informazioni all'Utente".

Per quanto non previsto nella carta dei servizi si fa riferimento alle delibere emanate dall'Autorità per L'Energia Elettrica e il Gas.

## APPENDICE

### Tabella "A"

Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 41	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 43	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 44	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45	2 giorni feriali
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5	2 giorni feriali
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 48	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura di cui all'articolo 49	1 giorno solare
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 52 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 54)	2 ore
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'articolo 53	Per tipologia di cliente secondo l'articolo 14, comma 14.1, del TIVG

Tabella “B”

	<b>Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25</b>	<b>Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40</b>
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori semplici	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 40, per l'esecuzione di lavori complessi	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 41	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 43	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 44	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 45	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità di cui al comma 43.5	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale di cui all'articolo 46	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto di cui all'articolo 47	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 48	euro 35,00	euro 70,00	euro 140,00