

## Indice

1	PREMESSA	2
2	PRINCIPI FONDAMENTALI	2
3	LIVELLI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	4
4	STANDARD SPECIFICI COMMERCIALI DEL SERVIZIO GAS	4
5	STANDARD GENERALI COMMERCIALI DEL SERVIZIO GAS	6
6	STANDARD GENERALI RELATIVI ALLA SICUREZZA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO	6
7	STANDARD SPECIFICI RELATIVI ALLA SICUREZZA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO	6
8	SERVIZI POST-CONTATORE	7
9	COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	7
10	ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	8
11	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	8
12	ELENCO COMUNI SERVITI	9

REV.	DATA	MOTIVO
00	18/11/2003	Prima emissione
01	05/04/2004	Correzione errori formali
02	20/04/2005	Inserimento Delibera AEEG 40/04 nel paragrafo 2 e Aggiornamento secondo Delibera AEEG 168/04
03	03/05/2006	Aggiornamento secondo Delibera AEEG 168/04
04	23/12/2008	Aggiornamento normativo secondo Delibera AEEG 120/08 e modifica capitolo 10
05	11/06/2009	Variatione orario sportelli periodo estivo.

REDDATTO	VERIFICATO	APPROVATO	RATIFICATO	
		Ing.Barile	Dott. Tavasci	Ing. Iafelice

## 1 PREMESSA

Nel 1891 il Comune di Foggia concesse alla società austriaca Augsburg, l'esercizio delle officine del gas. Ottenuta la concessione la società Augsburg installò gli impianti nei pressi del Piano delle Fosse, dove tutt'oggi si trova la sede dell'AMGAS.

A distanza di un secolo, l'attività dell'Azienda non è più la produzione ma la distribuzione del gas metano

### **Il servizio gas metano**

Nel marzo del 2003 l'AMGAS è stata chiamata ad affrontare importanti tappe di evoluzione del suo assetto e della sua dimensione aziendale. Il primo di questi appuntamenti è coinciso con la scadenza prevista dal Decreto Legislativo 164/00 (il cosiddetto "decreto Letta"), che recependo le direttive europee, ha normato il settore in funzione della sua privatizzazione e liberalizzazione. L'AMGAS, in quanto azienda speciale, si è trasformata in Società per Azioni e dal 1/07/2003 è stata realizzata la separazione societaria contabile tra la "Distribuzione" (coincidente con l'esercizio delle infrastrutture e di rete) e la "Vendita" (attività commerciale rivolta ai clienti).

Ogni anno l'Amgas S.p.A. distribuisce gas a 48.000 utenze nel Comune di Foggia per un totale annuo di 45 milioni di mc., tra loro ci sono famiglie, commercianti, artigiani, piccole, medie e grandi imprese.

La rete di distribuzione di Amgas S.p.A. è connessa alla rete Nazionale SNAM (alla pressione di 55 bar) attraverso n° 3 punti di prelievo (cabine di primo salto) in cui il gas viene decompresso, odorizzato ed immesso nella rete di media pressione (2,5 bar). Tramite dei Gruppi di Riduzione il gas subisce un ulteriore trattamento di decompressione fino ad arrivare alla pressione di esercizio (0,2 bar)

La distribuzione avviene attraverso una rete interrata lunga 175,5 Km. oltre le condotte per gli allacci alle singole utenze.

### **Perché una Carta del Servizio?**

La Carta del Servizio riporta indicazioni generali sui servizi forniti, con i valori tecnici che hanno rilevanza per i clienti e contiene precisi indicatori delle prestazioni della Società distributrice nelle molteplici occasioni di relazione e contatto con il suo pubblico. Con l'adozione della Carta del Servizio Gas vengono formalmente stabiliti i diritti dei Clienti del servizio gas distribuito a mezzo di reti urbane nei rapporti con la Società distributrice.

La Carta del Servizio è anche, attraverso il contributo critico del Cliente, strumento del processo di miglioramento del servizio erogato. Ogni variazione significativa apportata alla Carta sarà comunicata alle Associazioni dei Consumatori.

### **Nota per il lettore**

Nella presente Carta del Servizio, il termine "Cliente" si intende equivalente al termine "Richiedente", pertanto i livelli specifici e generali di qualità di seguito indicati si intendono rivolti al soggetto che di volta in volta effettua la richiesta di prestazione sia esso un privato o una Società di Vendita.

## 2 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio Gas è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 18 settembre 1995, recante lo schema generale di riferimento della Carta dei Servizi del settore gas, delle Direttive impartite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, in particolare con Delibera n° 120/2008 del 7 agosto 2008 e Delibera n° 40/2004 del 18 marzo 2004 e del Regolamento di Fornitura Gas metano.

### **Eguaglianza**

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

**Continuità del servizio**

L'AMGAS S.p.A. si impegna a garantire un servizio il più possibile 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 alla corretta prestazione del servizio ed all'accesso alle informazioni che lo riguardano il cliente può formulare proposte, suggerimenti per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami. Nel rapporto con il Cliente, L'Amgas S.p.A. garantisce l'identificabilità del proprio personale o del personale di Terzi ad essa affidato.

**Cortesia**

L'AMGAS S.p.A. si impegna affinché i rapporti con i Clienti siano improntati alla massima cortesia.

**Tutela dei dati personali**

L'AMGAS S.p.A. rispetta, nei confronti degli utenti, il D. Lgs. n° 196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

**Efficacia ed Efficienza**

L'AMGAS S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre più funzionali allo scopo.

**Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

L'AMGAS S.p.A. pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con il Cliente.

**Validità della Carta**

La Carta del Servizio è applicabile a tutti i clienti allacciati alla rete a media o a bassa pressione ed alimentati a bassa pressione. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio. I clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio tramite gli strumenti informativi predisposti.

**Tutela della Carta****Controllo interno**

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata, anche telefonicamente, dal diretto interessato agli sportelli di " Amgas S.p.A. ". E' attivo inoltre l'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la Sede. Il personale aziendale registrerà la segnalazione del cliente sull'apposito modulo predisposto da " Amgas S.p.A. ". Il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso per permettere che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico possa provvedere a ricostruire l'iter seguito.

Alle richieste verrà data risposta entro i tempi prestabiliti per i reclami, riferendo l'esito degli accertamenti compiuti e impegnandosi eventualmente anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle anomalie riscontrate.

Fermo restando l'acquisizione da parte dell'Azienda di tutte le informazioni del caso in possesso del cliente.

**Autorità esterne**

L'Amgas S.p.A. si impegna a recepire nella presente Carta le proposte e le indicazioni formulate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e a recepire suggerimenti dell'Associazione dei Consumatori. I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'Azienda potranno rivolgersi anche al Difensore Civico del proprio comune.

L'Amgas S.p.A. riferisce annualmente agli organi competenti (Autorità e Ass. Consumatori) in merito alla qualità del servizio erogato, sulla tipologia dei reclami ricevuti e sull'indagine biennale di soddisfazione del cliente.

### 3 LIVELLI DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO

I livelli di qualità riguardano sia aspetti commerciali che aspetti concernenti la sicurezza e la continuità del servizio; sono suddivisi in:

- o Standard specifici: livelli di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire al Cliente;
- o Standard generali: livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni.

Tali livelli di qualità sono conformi alla direttiva n° 120/2008 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas concernenti la disciplina dei livelli specifici e generali di qualità commerciale, la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione del gas.

### 4 STANDARD SPECIFICI COMMERCIALI DEL SERVIZIO GAS

*Gli Standard Specifici sono soggetti a rimborso automatico in caso di mancato rispetto e variano con la tipologia del contatore.*

#### **Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici di qualità**

Quanto indicato nello standard di esecuzione o modifica di un allacciamento, deve considerarsi al netto dei tempi necessari al rilascio da parte di terzi delle prescritte autorizzazioni, certificazioni o permessi; la decorrenza è da intendersi quella della comunicazione di ultimazione lavori (opere edili a carico Cliente) una volta accettato il preventivo (pagamento ed eventuali autorizzazioni).

<b>DESCRIZIONE DELLO STANDARD SPECIFICO</b>	<b>CLASSE DEL CONTATORE</b>	<b>VALORE DELLO STANDARD</b>
Tempo massimo di preventivazione lavori semplici <sup>1</sup>	<i>fino a contatore classe G25</i>	<b>15 giorni lavorativi</b>
	<i>per contatore dalla classe G40</i>	
Tempo massimo di preventivazione lavori complessi <sup>2</sup>	<i>fino a contatore classe G25</i>	<b>40 giorni lavorativi</b>
	<i>per contatore dalla classe G40</i>	
Tempo max di esecuzione lavori semplici (allacci o modifiche)	<i>fino a contatore classe G25</i>	<b>10 giorni lavorativi</b>
	<i>per contatore dalla classe G40</i>	<b>15 giorni lavorativi</b>
Tempo max di attivazione/riattivazione della fornitura	<i>fino a contatore classe G25</i>	<b>10 giorni lavorativi</b>
	<i>per contatore dalla classe G40</i>	<b>15 giorni lavorativi</b>
Tempo max di disattivazione della fornitura	<i>fino a contatore classe G25</i>	<b>5 giorni lavorativi</b>
	<i>per contatore dalla classe G40</i>	<b>7 giorni lavorativi</b>
Tempo max di riattivazione della fornitura per morosità		<b>2 giorni feriali</b>
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati		<b>2 ore</b>

#### **Appuntamenti con il Cliente**

<sup>1</sup> si intendono lavori di realizzazione, modifica o sostituzione di allacciamenti derivati da una preesistente rete di bassa pressione, oppure derivati dalla rete di alta o media pressione purché con classe del contatore fino a G6 compresa.

<sup>2</sup> si intendono lavori di realizzazione, modifica o sostituzione di allacciamenti e/o di condotte in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici.

La Direttiva 120/2008 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas offre la possibilità di scegliere tra tempestività e puntualità: il Cliente potrà pretendere che l'esecuzione della prestazione avvenga nei tempi indicati (salvo impedimenti dell'azienda), oppure chiedere un appuntamento personalizzato. In ambedue i casi l'appuntamento sarà concordato entro una fascia massima di 2 ore. Nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità di un "appuntamento personalizzato", ad esclusione del sopralluogo per l'ubicazione del contatore, è previsto un rimborso automatico di entità variabile in funzione della classe del contatore.

● **Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità**

In applicazione alla delibera n° 120/2008, gli indennizzi determinati secondo la tabella riportata, sono corrisposti automaticamente dall'azienda entro 90 giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione richiesta. Le modalità di rimborso previste sono le seguenti:

- attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile;
- mediante rimessa diretta

<b>TABELLA INDENNIZZI AUTOMATICI</b>	
<b>Gruppo di Clienti per classe contatore</b>	<b>Rimborso in Euro</b>
<i>Gruppo misura fino alla classe G6</i>	<i>30,00 euro</i>
<i>Gruppo misura dalla classe G10 alla classe G25</i>	<i>60,00 euro</i>
<i>Gruppo di misura dalla classe G40</i>	<i>120,00 euro</i>

*Nota: la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore dovuto.*

● **Esclusione dall'indennizzo automatico**

L'Azienda non è tenuta a corrispondere gli indennizzi nei seguenti casi:

- ⇒ qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili al cliente o terzi;
- ⇒ qualora il cliente non sia in regola con i pagamenti;
- ⇒ in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità, qualora il cliente richieda che l'appuntamento personalizzato sia fissato in data successiva di oltre 60 gg. solari rispetto alla data di richiesta della prestazione;
- ⇒ in caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione della prestazione richiesta, qualora il cliente richieda un appuntamento personalizzato per la preventivazione dei lavori, per l'esecuzione di lavori semplici, per l'attivazione e disattivazione della fornitura e per la riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità.

## 5 STANDARD GENERALI COMMERCIALI DEL SERVIZIO GAS

I livelli generali di qualità commerciale del Servizio Gas e le percentuali di rispetto da parte dell'Azienda sono definiti nella tabella:

<b>DESCRIZIONE DELLO STANDARD GENERALE</b>	<b>VALORE DELLO STANDARD</b>
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	<b>85%</b>
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del Cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi <sup>3</sup>	<b>90%</b>
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	<b>90%</b>
Percentuale minima di utenti con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per Pronto Intervento entro il tempo massimo di 60 minuti	<b>95%</b>

## 6 STANDARD GENERALI RELATIVI ALLA SICUREZZA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I livelli generali, in applicazione alla Delibera 120/2008, sono garantiti dall'azienda e soggetti a monitoraggio a cadenza fissa. Tali standard di qualità si riferiscono al complesso delle prestazioni; le percentuali di rispetto da parte dell'Azienda sono riportate nella tabella seguente:

<b>DESCRIZIONE DELLO STANDARD</b>	<b>VALORE DELLO STANDARD</b>
Durata massima delle interruzioni programmate della fornitura per manutenzione reti e impianti o nuove realizzazioni:	<b>24 ore</b>
Percentuale minima di rete di bassa pressione da sottoporre annualmente a controllo:	<b>20% della rete</b>
Percentuale minima di rete di media pressione da sottoporre annualmente a controllo:	<b>30% della rete</b>

## 7 STANDARD SPECIFICI RELATIVI ALLA SICUREZZA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO

I livelli specifici sono riferiti alla singola prestazione da garantire al cliente, nel senso che possono essere verificati direttamente dallo stesso. Tali standard sono riassunti nella tabella seguente:

<sup>3</sup> *Al netto del tempo intercorrente tra la data di invio del gruppo di misura al laboratorio qualificato e la data di restituzione da parte del laboratorio stesso.*

<b>DESCRIZIONE DELLO STANDARD</b>	<b>VALORE DELLO STANDARD</b>
Disponibilità del Servizio Guasti e Dispersioni	<b>24 ore su 24</b>
Valore della pressione di fornitura in rete (bassa pressione) (nota: si resta in attesa del documento in preparazione dall'ATIG nel quale verrà indicato il valore minimo e massimo della pressione di distribuzione in bassa pressione e le modalità di rilevazione)	<b>da 15 mbar a 22 mbar</b>
Durata massima delle interruzioni programmate della fornitura per manutenzione reti e impianti o nuove realizzazioni	<b>24 ore</b>

## 8 SERVIZI POST-CONTATORE

- **Polizza assicurativa**

Il Cliente ad uso civile è coperto da polizza assicurativa gratuita che viene stipulata a livello nazionale da tutti i fornitori. La copertura assicurativa copre i danni provocati da incidenti a valle del contatore (impianto interno e apparecchi). Sono assicurate le persone che usano anche occasionalmente gas metano, siano esse o meno intestatarie del contratto di fornitura, in quanto clienti dell'azienda di fornitura (vendita).

La copertura assicurativa ha decorrenza automatica con l'attivazione della fornitura. Le principali condizioni sono richiamate nel Regolamento di fornitura.

## 9 COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

L'Amgas S.p.A. ha stabilito un rapporto di comunicazione con la propria utenza ispirato a principi di correttezza e trasparenza.

I clienti vengono costantemente informati su tutto ciò che riguarda L'Amgas S.p.A., i servizi e sulle modalità di utilizzo dei servizi aziendali, nonché inerenti il risparmio energetico ed i vantaggi economici dell'uso del gas metano rispetto ai combustibili tradizionali.

Gli sportelli e l'Ufficio Informazioni della Sede forniscono informazioni relative ai servizi erogati quali, le modalità di allacciamento, la documentazione necessaria e le tariffe in vigore, lo stato di avanzamento delle pratiche. Sono inoltre di riferimento per il cliente per raccogliere richieste di informazione e reclami, scritti o verbali.

Gli strumenti attraverso i quali i clienti possono accedere al servizio di consulenza e le modalità di accesso utilizzati a questo scopo sono:

*Carta del Servizio Gas:*

la presente Carta è a disposizione del Cliente al momento della richiesta del Servizio 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 sul sito internet **[www.amgasfoggia.it](http://www.amgasfoggia.it)**

Sono disponibili inoltre altre forme di informazione quali: opuscoli concernenti il servizio erogato, le normative relative agli impianti interni (sportelli al pubblico), materiale illustrativo, comunicati stampa o radiotelevisivi.

## 10 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

### UFFICI-INDIRIZZI-RECAPITI-TELEFONICI-INFORMAZIONI

**SEDE CENTRALE:** Foggia, V.le Manfredi

Centralino: 0881. 789711 fax: 789700

Ufficio Relazioni con il Pubblico:

**SPORTELLI CLIENTI:**

*Gli Uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 12 ed il martedì ed il giovedì dalle 15 alle 17. Il periodo estivo (Giugno – Agosto) dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 12.*

**SPORTELLI TELEFONICI CLIENTI:**

Numero Verde: 800-044811 attivo tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle 10.00 alle 13.00.

*Alla SEDE CENTRALE ci si può rivolgere per problematiche relative, lottizzazioni industriali, ampliamenti rete gas metano, informazioni.*

*Gli SPORTELLI CLIENTI seguono le domande di allacciamento utenze domestiche e non, le richieste di attivazione e disattivazione della fornitura, modifiche contrattuali.*

***Tempi medi di attesa agli sportelli:***

***5 minuti (al netto di flussi eccezionali di clienti).***

**GUASTI E DISPERSIONI (pronto intervento)**

*Per le situazioni d'emergenza è attivo il Servizio di Pronto Intervento.*

*Il Servizio è accessibile sia da telefono fisso che mobile ed è attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.*

**Telefono di Pronto Intervento**

**0881. 721414**

**NUMERO VERDE: 800.044.811**

**NUMERO VERDE COMUNICAZIONE LETTURA CONTATORE: 800.198.636**

***SITO INTERNET: [www.amgasfoggia.it](http://www.amgasfoggia.it) E-MAIL: [amgasfoggia@tin.it](mailto:amgasfoggia@tin.it)***

## 11 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

- **Rapporto annuale sul grado di soddisfazione del cliente**

L'Amgas S.p.A. si impegna a promuovere rilevazioni statistiche sulla qualità del servizio percepita dal cliente:

la realizzazione, con frequenza biennale, di un'indagine di soddisfazione dei clienti del Servizio 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).

L'Azienda provvederà nell'anno di riferimento a pubblicare un rapporto di sintesi sulla valutazione del grado di soddisfazione dei clienti civili (volumi annui inferiori a 200.000 mc). I clienti ricevono l'informazione tramite avvisi. L'Azienda 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.

L'Azienda, predisporrà una relazione in sede di Comitato della Qualità in cui si confrontano i risultati effettivamente conseguiti, le possibili azioni di miglioramento del servizio e quindi adeguarlo, per quanto possibile, alle esigenze esplicite dei clienti (Politica della Qualità). Il riscontro avviene attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico che relazionerà in merito ai seguenti indici:

- ⇒ Rispetto degli Standard specifici e generali della Carta del Servizio;
- ⇒ indagine di "Customer Satisfaction";
- ⇒ reclami e osservazioni scritti e verbali da parte dei clienti;
- ⇒ suggerimenti pervenuti dai clienti

- **Rapporto annuale sulla Qualità del Servizio**

Entro il 30 giugno di ogni anno, l'Azienda, tramite avvisi, informerà i clienti dei livelli specifici e generali di qualità, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici. Inoltre, in tale occasione, verrà data informazione del grado di rispetto dei livelli specifici con riferimento all'anno precedente, degli orari di apertura degli sportelli fisici e telefonici e dei tempi di attesa.

## **12 ELENCO COMUNI SERVITI**

Città di Foggia

Decorrenza Carta del Servizio: 01.12.2003

ultimo aggiornamento: 11/06/2009