

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 AMGAS BLU è una Azienda Speciale a capitale pubblico locale.

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 giorno AMGAS BLU SpA vende gas a circa 50.000 clienti nel Comune di Foggia per un totale annuo di 52 milioni di mc: tra loro ci sono famiglie, commercianti, artigiani, piccole, medie e grandi aziende.

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 di vendita 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 di vendita del gas, che viene distribuito a mezzo di reti urbane nei rapporti con le Società distributrici.

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 Distributrice.

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 ARG/gas n° 120/2008 del 7 agosto 2008, Delibera AGR/com n° 164/08 del 20 novembre 2008 e Delibera n° 40/2004 del 18 marzo 2004 e del Regolamento di Fornitura Gas metano.

Eguaglianza

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

Continuità del servizio

L'AMGAS BLU 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 BLU S.p.A. garantisce l'identificabilità del proprio personale o del personale di Terzi ad essa affidato.

Cortesìa

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

Tutela dei dati personali

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

Efficacia ed Efficienza

L'AMGAS BLU 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 BLU 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. 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 BLU S.p.A.". E' attivo inoltre l'Ufficio Clienti presso la Sede. Il personale aziendale registrerà la segnalazione del cliente sull'apposito modulo predisposto da "AMGAS BLU S.p.A.". Il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso per permettere che l'Ufficio Clienti 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 BLU 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 BLU 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 alle direttive nn° 120/2008 e 164/2008 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 vendita del gas.

4 LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI VENDITA GAS

I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale sono definiti nella seguente tabella:

DESCRIZIONE INTERVENTO	STANDAR SPECIFICO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti - Articolo 4	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione - Articolo 5	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione - Articolo 6	20 giorni solari

5 LIVELLI GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO VENDITA GAS

I livelli generali di qualità commerciale del servizio di vendita del gas naturale sono definiti nella seguente tabella::

DESCRIZIONE DEL LIVELLO GENERALE	VALORE DEL LIVELLO
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari – Articolo 7	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari - Articolo 5	95%

6 INDENNIZZI AUTOMATICI

- Indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

Gli indennizzi automatici che saranno riconosciuti al Cliente in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità e sono definiti nella seguente tabella:

DESCRIZIONE INTERVENTO	INDENNIZZI		
	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
<i>Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 35, per l'esecuzione di lavori semplici</i>	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
<i>Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 35, per l'esecuzione di lavori complessi</i>	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00

DESCRIZIONE INTERVENTO	INDENNIZZI		
	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
<i>Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 36</i>	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
<i>Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 38</i>	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
<i>Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all' Articolo 39</i>	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
<i>Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 40</i>	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
<i>Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 42</i>	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
<i>Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'Articolo 44 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 45)</i>	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00

In applicazione alla delibera n° 120/2008, gli indennizzi determinati secondo la tabella riportata, sono corrisposti automaticamente dall'azienda entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione delle 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.

Inoltre in applicazione della delibera 164/2008 per i livelli specifici di qualità commerciale e di quelli generici gli indennizzi sono corrisposti al cliente finale entro 8 mesi dalla data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione. L' indennizzo automatico base è pari a 20 euro.

L'indennizzo automatico base a è crescente 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, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Le modalità di rimborso previste sono le seguenti:

- o attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile;
- o mediante rimessa diretta
- **Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità**

Non danno diritto all'indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità le 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 (art. 17.1 a)

b) Cause imputabili al Cliente o a Terzi, quali la mancata presenza del Cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da Terzi (art. 17.1 b)

c) Cause imputabili all'esercente, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b) (art. 17.1 c).

- **Esclusione dall'indennizzo automatico**

Non danno diritto all'indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità le seguenti cause:

a) relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese (art.19.2 a)

b) nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (art.19.2 b);

c) in caso di reclami per i quali non è possibile identificare il cliente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'Articolo 9, comma 9.3. (19.2 c)

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, ai sensi della delibera n. 152/03 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas . 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).

Sono esclusi dalla copertura assicurativa i seguenti clienti:

- a) i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 200.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi industriali;
- b) i clienti finali di gas metano caratterizzati da un consumo annuo superiore a 300.000 metri cubi alle condizioni standard per utilizzi ospedalieri;
- c) i consumatori di gas metano per autotrazione.

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

L'assicurazione è stipulata dal Cig (Comitato Italiano Gas) per conto dei clienti finali. Per ulteriori dettagli in merito alla copertura assicurativa e alla modulistica da utilizzare per la denuncia di un eventuale sinistro si può contattare direttamente il Cig al numero verde 800929286 o con le modalità indicate nel suo sito internet www.cig.it.

9 COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

L'AMGAS BLU 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 AMGAS BLU S.p.A., sui 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 Clienti 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/blu

Sono disponibili inoltre altre forme di informazione quali: opuscoli concernenti il servizio erogato, news letter bimestrali, 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, il martedì ed il giovedì dalle 15 alle 17. Solo per il periodo estivo (giugno – agosto) dalle ore 8 alle ore 12.

SPORTELLI TELEFONICI CLIENTI:

Numero Verde: 800-044-811 attivo tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle 10.00 alle 13.00.

Agli SPORTELLI CLIENTI ci si può rivolgere per problematiche relative a domande di allacciamento utenze domestiche e non, e per 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.

Pronto Intervento

TELEFONO: 0881. 721414

NUMERO VERDE: 800.044.811

NUMERO VERDE COMUNICAZIONE LETTURA CONTATORE: 800.198.636

SITO INTERNET: www.amgasfoggia.it/blu

Per informazioni si può direttamente compilare il form della pagina "info" del sito internet oppure inviare direttamente una e-mail all'indirizzo clientiblu@amgasfoggia.it

11 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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

L'AMGAS BLU 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 di vendita del 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 rendere disponibile la valutazione di "Customer Satisfaction" 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 Clienti 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: 1.09.2006

ultimo aggiornamento: 18.06.2009