



Servizio Gas Distribuzione



CARTA DEI SERVIZI 

INFORMAZIONI IN BREVE

Numero Verde Pronto Intervento Gas:.....  800.550.078

(per segnalare fughe di gas, irregolarità o interruzioni nella fornitura. Il servizio è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno. La chiamata è gratuita.)

Orari di apertura al pubblico:

Aset Spa accoglie gli Utenti del Servizio Distribuzione Gas presso i propri uffici ubicati in:

- via Fanella, n. 93 Fano:

Ufficio Clienti : (per informazioni e svolgimento di pratiche inerenti bollette, nuovi contratti di fornitura del servizio, subentri o disdette, modifiche di impianti con servizi attivi, ecc..)

-Lunedì, mercoledì, giovedì venerdì:	08,30 - 13,00.
-Martedì:	08,30 - 17,30.
-Sabato:	chiuso.

Ufficio Preventivi, Allacci ed Autorizzazioni: (per informazioni e richieste di nuovi allacciamenti alla rete di distribuzione del gas):

-Tutti i giorni dal lunedì al venerdì:	08,30 - 13,00.
-Martedì pomeriggio:	solo previo appuntamento.
-Sabato:	chiuso.

- via Mattei, n. 24/B Fano:

Uffici Tecnici: (per informazioni di carattere prettamente tecnico):

Lunedì , martedì , giovedì e venerdì:	10,00 - 13,00.
Mercoledì e sabato:	chiuso.

Sito internet: www.asetservizi.it

Numero di centralino: **0721/81481**

Numero fax di via Cavour, 27: **0721/814832**

Numero fax di via Mattei, 24/B: **0721/831189**

E-mail: ufficio.clienti@asetservizi.it; aset@asetservizi.it

Le seguenti prestazioni possono essere richieste dall'Utente mediante domanda scritta, in alternativa ai canali sopra indicati:

- la verifica della lettura del contatore;
- la verifica del funzionamento del contatore;
- il sopralluogo per rottura.

L'azienda è certificata secondo le seguenti normative:

UNI EN ISO 9001:2008



BS OHSAS 18001:2007



PREMESSA

CARTA DEL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS

Gentile Cliente,

la presente “Carta del servizio” si riferisce al servizio di distribuzione del gas naturale ed è stata concepita in ottemperanza alle norme vigenti, per regolare i rapporti tra Aset Spa e la Clientela.

Ci auguriamo che questo documento possa costituire un punto di riferimento e una piccola guida alla conoscenza delle caratteristiche del servizio offerto. L'obiettivo prevalente della Carta è di stabilire e garantire prestazioni a standard migliori.

La ringraziamo per l'attenzione che vorrà prestare a questa iniziativa.

Aset S.p.A.

Il Presidente

INDICE

Informazioni in breve

CARTA DEL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS

Indice

1. Principi Fondamentali della Carta dei Servizi

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	6
Continuità	6
Partecipazione	6
Cortesia	7
Efficacia ed efficienza	7
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	7
Tutela del cliente	7

2. Caratteristiche del Gas Distribuito

Servizio distribuzione gas	7
Qualità del prodotto	8

3. Qualità del Servizio e Relativi Standard

Definizioni principali	8
3.1. Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas	9
Tempo di preventivazione	9
Tempo di esecuzioni di lavori semplici e complessi	10
Tempo di attivazione della fornitura	11
Tempo di disattivazione della fornitura	11
Tempo di riattivazione della fornitura sospesa per morosità	12
Tempo di riattivazione della fornitura sospesa per ragioni di pronto intervento	12
Tempo di verifica del contatore	12
Tempo di sostituzione del contatore	13
Tempo di verifica della pressione di fornitura	13
Rispetto degli appuntamenti	14
3.2. Riepilogo delle prestazioni soggette a livelli specifici e a livelli generali	15
3.3. Indennizzi automatici	16

4. Pronto Intervento

Servizio di pronto intervento	17
Ricerca sistematica delle fughe	17

5. Informazioni Generali

Informazioni al cliente	18
Accesso al servizio	18
Trattamento dei dati personali	19
Certificazione della qualità	19
Validità della carta	20

COSA FARE QUALORA SI AVVERTA ODORE DI GAS.....21

I recapiti di Aset S.p.A. 22

1. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il servizio gas distribuzione è gestito da Aset Spa nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), che definisce e fissa i principi generali cui deve attenersi la fornitura dei servizi pubblici, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 18 settembre 1995, recante lo "schema generale di riferimento della Carta dei servizi del settore gas" e dalle direttive vigenti, emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) (rif. Del. ARG/gas 120/2008 del 7 agosto 2008 e ss. mm. e ii.)

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata da Aset Spa si ispira al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti.

Aset Spa garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni tecniche, nell'ambito di aree geografiche e di fasce di Utenti omogenee.

Il personale dell'Azienda è chiamato ad attuare comportamenti imparziali ed obiettivi nei confronti di tutti, avendo cura di usare il massimo rispetto e cortesia nei rapporti con i Clienti.

CONTINUITÀ

Aset Spa si impegna a garantire la fornitura del gas metano con continuità, regolarità e senza interruzioni. Nel caso di sospensioni o interruzioni della fornitura, si impegna a ridurre al minimo i tempi di disfunzione e i disagi che ne possano derivare. Le eventuali sospensioni programmate nell'erogazione di gas verranno preannunciate mediante preavviso di almeno un giorno lavorativo, scritto e recapitato direttamente o affisso all'indirizzo degli Utenti interessati dall'operazione, con indicazione della data e dell'ora di inizio, nonché della durata presunta dell'interruzione medesima. Altresì, ove le circostanze lo rendano utile, il preavviso può essere dato attraverso inserzioni sui quotidiani locali ed annunci radiofonici.

PARTECIPAZIONE

Aset Spa, nella prospettiva del miglioramento continuo e costante delle modalità tecniche e procedurali del servizio, si impegna a tener conto di tutte le segnalazioni o proposte formulate dai Clienti, dandone ad essi riscontro, almeno interlocutorio, entro 30 giorni di calendario e verificando, anche attraverso di esse, il gradimento dei servizi forniti.

Per facilitare questi contributi, si riconosce ad ogni Cliente il diritto di accedere alle informazioni sull'Azienda e sulle attività ed Aset si impegna a renderle meglio fruibili semplificando il linguaggio con cui le esprime.

CORTESIA

Aset Spa cura con attenzione particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Aset Spa ha fra i suoi principali obiettivi il mantenimento del livello standard di qualità dei servizi effettuati e il progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'attività. In questo senso, ricerca ed applica le soluzioni tecnologiche, organizzative e di gestione più funzionali allo scopo.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Aset Spa pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con il Cliente.

TUTELA DEL CLIENTE

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal Cliente interessato, anche telefonicamente, direttamente a:

Aset S.p.A. - Ufficio Clienti - via Fanella, 93 - 61032 Fano (PU)

Tel. 0721 81481 - Fax 0721 814832

www.asetservizi.it - e-mail: aset@asetservizi.it

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente dovrà fornire tutti i dati in suo possesso (tipo di servizio, nome del funzionario che aveva seguito la pratica, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, per dar modo all'ufficio di ricostruire il caso in tutti i suoi aspetti.

2. CARATTERISTICHE DEL GAS DISTRIBUITO

SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS

Aset Spa distribuisce, tramite le reti di trasporto e di distribuzione aventi un'estensione complessiva di circa km 220, gas naturale fornito dai metanodotti SNAM RETE GAS ed EDISON GAS, nel territorio del Comune di Fano.

Il gas viene consegnato in alta pressione in tre cabine di primo salto, ubicate in località Madonna Ponte, Cuccurano e Camminate, nelle quali il gas viene:

- decompresso alla pressione di trasporto;
- misurato in volume (metri cubi standard = Sm³);
- odorizzato (per renderne percepibile la presenza).

QUALITÀ DEL PRODOTTO

Il gas distribuito da Aset Spa possiede le medesime caratteristiche fisico-chimiche di quello distribuito da SNAM e da EDISON GAS, che ne certificano mensilmente il "potere calorifico superiore" (nel seguito, P.C.S.).

Il P.C.S. di riferimento del naturale è: 38.159 kJ/Sm³ (9.200 kcal/Sm³).

La tolleranza sulle variazioni del P.C.S. ponderato annuo rispetto al P.C.S. di riferimento è +/-5%.

Aset Spa persegue l'obiettivo del continuo miglioramento del servizio e della corretta fruizione dello stesso da parte dei Clienti. In tal senso, opera al fine di mantenere una pressione minima in rete di 16 mbar.

3. QUALITÀ DEL SERVIZIO E RELATIVI STANDARD

I tempi delle prestazioni aziendali descritti in questo capitolo, sono da intendersi al netto dei tempi necessari a:

- rilascio di autorizzazioni e di permessi da parte di terzi;
- predisposizione da parte di terzi e del Cliente di opere edili e/o idrauliche e/o altri adempimenti a carico del Cliente;
- eventi di forza maggiore quali, ad esempio, calamità naturali, scioperi, ecc..

Per quanto riguarda i tempi che si riferiscono ad attività da espletare presso il domicilio del Cliente, l'Azienda si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati e richiede agli interessati una disponibilità sul posto non superiore alle due ore.

Tutte le prestazioni aziendali indicate nella Carta del servizio corrispondono a quanto prescritto dall'AEEG, Del. ARG/gas 120/08 "Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (TUDG) - Parte I: regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG) e ss. mm. e ii.".

DEFINIZIONI PRINCIPALI

Distributore o impresa distributrice: è l'azienda che esercita l'attività di distribuzione e misura del gas.

Venditore o impresa di vendita: è l'azienda che esercita l'attività di vendita del gas.

Giorno lavorativo: giorno non festivo della settimana, compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Giorno feriale: giorno non festivo della settimana, compreso tra lunedì e sabato inclusi.

Punto di riconsegna del gas: è il punto di confine tra l'impianto di distribuzione e l'impianto del Cliente, dove l'impresa distributrice riconsegna il gas per la fornitura al Cliente.

Gruppo di misura: è la parte dell'impianto di alimentazione del Cliente che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno del Cliente; è comprensivo di un eventuale correttore dei volumi misurati.

Lavoro semplice:

- per i Clienti allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, dell'allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

- per i Clienti allacciati o da allacciare alla rete di alta o media pressione ed alimentati in bassa pressione, nel caso di singoli Clienti o di più Clienti 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, è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del Cliente, dell'allacciamento, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

Lavoro complesso: lavoro consistente nella realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta dell'Utente, dell'allaccio 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 Utenti finali.

Livello specifico di qualità: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'Utente.

Livello generale di qualità: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni rese da Aset.

Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del Cliente.

3.1. INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI GAS

TEMPO DI PREVENTIVAZIONE

Definizione. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Aset della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del

preventivo al richiedente, posto che la domanda giunga completa dei dati elencati sotto:

- ubicazione del o dei punti di riconsegna del gas;
- dati identificativi del Cliente associato a tali punti, nel caso in cui il preventivo venga richiesto dal Cliente o da un venditore per conto del Cliente;
- potenzialità totale prevista degli apparecchi da installare;
- categoria d'uso del gas;
- per punti di riconsegna con prelievi annui superiori a 200.000 metri cubi standard, impegno giornaliero, espresso in metri cubi standard/giorno, e prelievo annuo previsto.

Aset Spa richiede, ad integrazione della domanda di preventivo, la seguente documentazione:

- dichiarazione sostitutiva atto di notorietà, ex art. 47 del D.P.R. 445/2000, redatta e sottoscritta dal proprietario dell'immobile, indicante gli estremi del permesso di costruire, ovvero degli altri titoli abilitativi, ovvero dell'istanza presentata di concessione in sanatoria, corredata dalla prova del pagamento per intero delle somme dovute a titolo di oblazione, ex art. 32 comma 49, L. 326/2003.

Per gli immobili costruiti dopo il 30 gennaio 1977, Aset richiede copia di tali titoli abilitativi rilasciati dal Comune di appartenenza. Gli allegati richiesti sono quelli previsti dal D.P.R. 06/06/2001 n. 380, art. 48.

<i>Livello specifico di qualità</i>	<i>Tempo massimo di esecuzione</i>
preventivi per lavori semplici	15 giorni lavorativi
preventivi per lavori complessi	40 giorni lavorativi

Il preventivo di spesa viene recapitato all'indirizzo del richiedente tramite posta o fax. Nel caso in cui la richiesta di allaccio riguardi zone sfornite di condotte, Aset Spa quantifica distintamente nel preventivo i costi per eseguire le opere di estensione della rete di distribuzione del gas, pur riservandosi la facoltà di rispondere negativamente alla richiesta di allaccio, qualora vi sia l'impossibilità di eseguire il lavoro.

Il preventivo per l'esecuzione dei lavori ha una validità di tre mesi dalla data di stampa e invio al richiedente.

TEMPO DI ESECUZIONI DI LAVORI SEMPLICI E COMPLESSI

Definizione. Il tempo di esecuzione dei lavori è il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Aset dell'accettazione del preventivo (ossia della notifica ad Aset, a cura del Cliente, della ricevuta di pagamento) e la data di completamento del lavoro richiesto.

Livello specifico di qualità (lavori semplici)	Tempo massimo di esecuzione
lavori semplici con classe di contatore \leq G25	10 giorni lavorativi
lavori semplici con contatore \geq alla classe G/40	15 giorni lavorativi

Livello generale di qualità (lavori complessi)		
lavori complessi (tutte le classi di contatore)	60 giorni lavorativi	Almeno nell'85% dei casi

Nel caso dei lavori complessi, qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi l'impresa distributrice non completi il lavoro richiesto, deve inviare al richiedente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile, per conto di essa, per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Definizione. Il tempo di attivazione della fornitura è il periodo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Aset della richiesta di attivazione della fornitura, inviata dal venditore per conto del Cliente, e la data di messa in funzione della fornitura.

Livello specifico di qualità	Tempo massimo di esecuzione
installo di contatore \leq G25	10 giorni lavorativi
installo di contatore \geq G40	15 giorni lavorativi

Per "attivazione della fornitura" si intende l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o la sua sostituzione con gruppo di misura che non comporti modifica dell'impianto di derivazione di utenza.

TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Definizione. Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente è il periodo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Aset della richiesta di disattivazione della fornitura, inviata dal venditore per conto del Cliente che richiede la disattivazione, e la data di disattivazione della fornitura stessa.

Livello specifico di qualità	Tempo massimo di esecuzione
disinstallo contatore \leq G25	5 giorni lavorativi
disinstallo contatore \geq G40	7 giorni lavorativi

La "disattivazione della fornitura" su richiesta del Cliente è la sospensione dell'alimentazione del punto di riconsegna a seguito della disdetta del contratto da parte del Cliente, con sigillatura o rimozione del gruppo di misura.

TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SOSPESA PER MOROSITÀ¹

Definizione. Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Aset della richiesta di riattivazione della fornitura del venditore e la data di riattivazione della fornitura.

Livello specifico di qualità	Tempo massimo di esecuzione
riattivazione per tutte le classi di contatori	2 giorni feriali

La "riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità" è il ripristino dell'alimentazione del punto di riconsegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall'impresa distributrice, nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali.

TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SOSPESA PER RAGIONI DI PRONTO INTERVENTO

Definizione. Il tempo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione conseguente ad un intervento nel corso del quale sia stata riscontrata una situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità a valle del punto di riconsegna, è il tempo, misurato il giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Aset della documentazione attestante l'avvenuta messa a norma dell'impianto del Cliente e la data di attivazione della fornitura.

Il livello specifico di qualità è identico al precedente.

TEMPO DI VERIFICA DEL CONTATORE

Definizione. Il tempo per l'effettuazione della verifica del contatore su richiesta del Cliente è il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Aset della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura, inviata dal venditore per conto del Cliente, e la data di messa a disposizione al venditore del resoconto della verifica. I tempi decorrono dalla data di accettazione delle eventuali spese da sostenere, nel rispetto della Legge metrica nazionale e delle disposizioni dell'AEEG in materia.

Livello generale di qualità		
verifica contatore	10 giorni lavorativi	almeno nel 90% dei casi

Qualora, ai fini dell'effettuazione della verifica del gruppo di misura, sia necessario l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, Aset invia al venditore una comunicazione, entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto di Aset ed i tempi previsti per la sua effettuazione.

Il tempo per l'effettuazione della verifica, in questo caso, non comprende il tempo intercorrente tra la data di invio del gruppo di misura al laboratorio qualificato e la data di restituzione del contatore da parte del laboratorio stesso.

Se dalla verifica risultano errori compresi nelle tolleranze stabilite dalla normativa metrica vigente, il contatore sarà ritenuto idoneo e l'Azienda non procederà ad alcuna rettifica dei consumi. In questo caso, l'Azienda addebiterà al Cliente le spese sostenute per le operazioni connesse alla verifica richiesta, secondo le tariffe in vigore.

In caso contrario, Aset provvederà alla sostituzione gratuita del contatore ed alla rettifica dei consumi e degli importi della fatturazione errata, in ottemperanza alle disposizioni dell'AEEG (cfr. Deliberazione 27 gennaio 2010 - ARG/gas 7/2010, in vigore dal 1° aprile 2010, in tema di ricostruzione dei consumi di gas naturale a seguito di accertato malfunzionamento del contatore e ss. mm. e ii., e Deliberazione 28 dicembre, n. 200/99, per quanto non espressamente derogato dalla Del. 7/2010).

TEMPO DI SOSTITUZIONE DEL CONTATORE

Definizione. Il tempo di sostituzione del contatore è il tempo intercorrente tra la data di invio da parte di Aset al venditore del resoconto della verifica e la data di sostituzione del gruppo di misura.

Livello generale di qualità		
sostituzione contatore	10 giorni lavorativi	almeno nel 90% dei casi

I contatori sono garantiti all'origine con una tolleranza di precisione pari o inferiore a quella stabilita dalle normative vigenti in materia.

Qualora la verifica prevista al punto precedente, dia esito negativo, l'Azienda provvede gratuitamente alla sostituzione del misuratore.

TEMPO DI VERIFICA DELLA PRESSIONE DI FORNITURA

Definizione. Il tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del Cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Aset della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura inviata dal venditore per conto del Cliente e la data di messa a disposizione al venditore del resoconto della verifica.

Livello specifico di qualità	Tempo massimo di esecuzione
verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi

Se dalla verifica risultano errori compresi nelle tolleranze stabilite dalla normativa metrica vigente, il contatore sarà ritenuto idoneo e l'Azienda non procederà ad alcuna rettifica dei consumi. In questo caso, l'Azienda provvederà ad addebitare al Cliente le spese sostenute per le operazioni connesse alla verifica richiesta.

TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RECLAMI SCRITTI O A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

Definizione. Il tempo in questione, è, per Aset, il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di distribuzione da parte del richiedente e la data di messa a disposizione al richiedente della risposta motivata.

Livello generale di qualità	
Risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi (art. 43)	almeno nel 90% dei casi

RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI

Aset si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con il Cliente e a presentarsi nel luogo stabilito durante la fascia di puntualità comunicata.

Il Cliente che lo richieda, può fissare con Aset un **appuntamento personalizzato** per l'effettuazione di sopralluoghi o interventi finalizzati all'esecuzione delle prestazioni del servizio distribuzione gas soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Per questi appuntamenti è prevista una fascia di puntualità di **2 ore**, ossia il Cliente o la persona da lui incaricata, deve assicurare la disponibilità a ricevere il tecnico incaricato per tutta la fascia di puntualità concordata.

Il Cliente può, altresì, richiedere un appuntamento posticipato, per l'esecuzione delle seguenti prestazioni:

- sopralluoghi per ottenere preventivi per l'esecuzione di lavori;
- esecuzione lavori semplici;
- attivazione della fornitura;
- disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente;
- riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.

Nel caso in cui la prestazione non venga effettuata nella data concordata per cause imputabili al Cliente e si debba procedere a fissare un nuovo

appuntamento, il tempo per l'esecuzione della prestazione verrà conteggiato dalla data dell'ultimo appuntamento fissato fino alla data dell'effettiva esecuzione della prestazione.

3.2. RIEPILOGO DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E A LIVELLI GENERALI

4.1. TABELLA RIASSUNTIVA: LIVELLI SPECIFICI (DEL. ARG/GAS 120/08)	Utenti con gruppo di misura ≤ G25	Utenti con gruppo di misura ≥ G/40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici (art. 35)	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi (art.35)	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (art. 36)	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura (art. 38)	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale (art. 39)	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (art. 40)	2 giorni feriali	
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per cause di pronto intervento (art. 38)	2 giorni feriali	
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui (art. 42)	10 giorni lavorativi	
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'art. 44 (e all'art. 45)	2 ore	
4.2. TABELLA RIASSUNTIVA: LIVELLI GENERALI (DEL. ARG/GAS 120/08)	Livello generale	
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi (art. 37)	85%	

Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta dell'Utente, comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi (art. 41)	90%
Percentuale minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica di cui (art. 41)	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni, comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi (art. 43)	90%

3.3. INDENNIZZI AUTOMATICI

In caso di **mancato rispetto dei livelli specifici di qualità**, l'Azienda corrisponde, all'Utente interessato, un indennizzo automatico definito per ciascuna tipologia di utenza nella tabella seguente:

4.3. INDENNIZZI AUTOMATICI (DEL. ARG/GAS 120/08)	Utenti con gruppo di misura fino alla classe G6	Utenti con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Utenti con gruppo di misura dalla classe G40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori semplici	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, per l'esecuzione di lavori complessi	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione dei lavori semplici	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00

Gli indennizzi base, ad esclusione di quello relativo al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

4. PRONTO INTERVENTO

SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Numero Verde Pronto Intervento:  **800.550.078**

È impegno prioritario di Aset erogare un servizio affidabile e sicuro.

Il gas naturale è completamente inodore, pertanto viene immessa in rete una quantità di odorizzante, in conformità alle prescrizioni delle norme tecniche di riferimento UNI-CIG, onde consentire a tutti di individuare con tempestività, per mezzo dell'olfatto, eventuali fughe o dispersioni.

Per il servizio di Pronto Intervento, l'Azienda è attiva tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. Il Cliente può effettuare segnalazioni telefonicamente, in modo gratuito sia da telefono fisso che da mobile, al numero verde sopra indicato, dedicato esclusivamente al servizio. La presenza di gas a seguito di rotture o dispersioni. Può anche essere comunicata verbalmente o in forma scritta, in qualunque momento.

L'Azienda si impegna ad intervenire entro **60 minuti** dalla segnalazione.

RICERCA SISTEMATICA DELLE FUGHE

L'Azienda effettua costantemente la ricerca sistematica di fughe.

A tal fine, si eseguono annualmente ispezioni lungo il percorso delle tubazioni, con apposito mezzo attrezzato dotato di strumentazione per rilevare la presenza di gas e vengono predisposti continui programmi di manutenzione degli impianti e di bonifica delle reti.

5. INFORMAZIONI GENERALI

INFORMAZIONI AL CLIENTE

Aset Spa ha aderito al **Codice di Rete** (Del. 108/06 dell'AEEG), il quale funge da Regolamento del servizio di distribuzione gas, disponibile nel sito web dell'Azienda.

La costante e aggiornata informazione sulle procedure, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari e sulle iniziative aziendali che possono interessare il Cliente è garantita attraverso i seguenti strumenti:

- gli sportelli aziendali fisici o telefonici (forniscono le informazioni sul servizio richieste dagli interessati)
- la bolletta gas (oltre ai dettagli sugli importi, fornisce dati informativi in ordine al gas venduto, alle tariffe applicate e relative decorrenze, alle date e modalità di rilevamento del consumo, alla periodicità di fatturazione, alla modalità di pagamento, ecc.)
- la Carta del servizio gas distribuzione (disponibile nel sito internet);
- gli opuscoli informativi (predisposti e diffusi dall'Azienda su aspetti o argomenti di attualità legati al servizio).

Aset si impegna a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso per via telefonica.

I dipendenti dell'Azienda a contatto con il pubblico assicurano la propria riconoscibilità mediante apposito tesserino o fornendo le proprie generalità.

ACCESSO AL SERVIZIO

Aset Spa accoglie i Clienti del servizio distribuzione gas presso i propri uffici ubicati in via Fanella, 93 a Fano (PU).

Per informazioni e svolgimento di pratiche inerenti attivazioni della fornitura, disattivazioni, subentri e bollette, lo **Sportello Clienti** è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00, salvo il martedì, giorno in cui effettua orario continuato, dalle 8.30 alle 17.30.

Per informazioni e richieste di nuovi allacciamenti alla rete, l'**Ufficio Preventivi, Allacci ed Autorizzazioni** è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.00 ed il martedì pomeriggio solo previo appuntamento. La domanda di preventivo correttamente compilata e completa della documentazione obbligatoria può essere spedita a mezzo posta raccomandata, o anticipata via fax, o e-mail, indicando un recapito telefonico per le successive comunicazioni.

Per informazioni tecniche, si veda a pag. 2.

L'elenco dei documenti necessari per effettuare le varie richieste di prestazioni è disponibile presso gli uffici di Via Fanella, 93 a Fano e nel sito internet aziendale, rispettivamente alla sezione "Condizioni Contrattuali" (per le operazioni di attivazione della fornitura, disattivazione, ecc.) e alla sezione "Download/Servizio gas/Richieste preventivi allacci".

Ogni ulteriore informazione può essere richiesta via fax al n. 0721/814832 o tramite e-mail all'indirizzo ufficio.clienti@asetservizi.it o aset@asetservizi.it in qualsiasi momento, oppure telefonicamente al personale addetto chiamando il numero di centralino 0721/81481, nei seguenti orari :

	mattino	pomeriggio
lunedì	8,30/13,30	chiuso
martedì	8,30/13,00	15,00/17,30
mercoledì	8,30/14,00	15,00/17,30
giovedì	8,30/14,00	15,00/17,00
venerdì	8,30/13,30	chiuso

E' consigliabile utilizzare il servizio telefonico nelle ore pomeridiane, ovvero quando gli addetti non sono occupati con il pubblico presente negli uffici.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" (denominato "Codice della Privacy"), Aset SpA, in qualità di Titolare del trattamento, utilizza i dati personali dei Clienti esclusivamente allo scopo di svolgere al meglio i servizi pubblici all'utenza, nonché per finalità amministrative e contabili, anche quando tali dati vengono comunicati a terzi.

L'**Informativa Privacy**, comprese le notizie dettagliate in ordine al diritto di accesso e agli altri diritti del Cliente, è riportata sul sito internet www.asetservizi.it nella sezione *Download*.

CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

Aset ha adottato un sistema di gestione della Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001: 2000, finalizzato a creare un efficace meccanismo di controllo dei processi e ad accrescere con continuità la soddisfazione dei Clienti. Tale sistema è stato applicato anche al Servizio di distribuzione del gas naturale e al Servizio clienti (Front e Back office). Successivamente, l'Azienda ha conseguito, a luglio 2004 e a novembre 2006, la certificazione di qualità dell'Ente Bureau Veritas Italia S.p.A.. Nel giugno 2009, l'Ente Bureau Veritas Italia S.p.A. ha certificato che il Sistema di Gestione di ASET S.p.A. è conforme ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008; pertanto ha concesso il rinnovo della Certificazione di Qualità.


VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta del servizio, approvata con Delibera Aset n. 54 del 27.05.2010 e ss.mm.ii., può essere agevolmente consultata collegandosi al sito internet aziendale www.asetservizi.it nel quale è sempre presente la versione aggiornata.

Gli standard indicati sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio ed escludono situazioni dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi, atti di autorità pubblica, o altre eventualità non direttamente riconducibili ad Aset.

COSA FARE QUALORA SI AVVERTA ODORE DI GAS

Raccomandazioni di base:

- NON AZIONARE ALCUN INTERRUTTORE, CAMPANELLO O ALTRO DISPOSITIVO ELETTRICO;
- APRIRE TUTTE LE PORTE E LE FINESTRE PER ARIEGGIARE L'AMBIENTE;
- NON ACCENDERE CERINI O ACCENDINI E NON FUMARE;
- CHIUDERE LA VALVOLA DELL'APPARECCHIO A GAS E LA VALVOLA GENERALE DEL GAS E NON APRIRLI FINCHÉ L'IMPIANTO E/O L'APPARECCHIO A GAS NON VERRÀ RIPARATO;
- CHIAMARE IL NUMERO VERDE DI PRONTO INTERVENTO GAS  **800.550.078** ED EFFETTUARE LA SEGNALAZIONE. SEGUIRE LE ISTRUZIONI TELEFONICHE ED ATTENDERE L'ARRIVO DEGLI ADDETTI.



I RECAPITI DI ASET S.P.A.:

Sede legale:

Via Mattei, 17
61032 Fano (PU)
Tel.: 0721/83391
Fax: 0721/830750

Uff. Clienti ed Uff. Preventivi:

Via Fanella, 93
61032 Fano (PU)
Tel.: 0721/81481
Fax: 0721/814832

Ufficio Tecnico:

Via Mattei, 24/B
61032 Fano (PU)
Fax: 0721/831189
(per contatti telefonici, far riferimento ai numeri di centralino indicati sopra, all'indirizzo dell'Ufficio Clienti o della Sede Legale)

www.asetservizi.it

aset@asetservizi.it

ufficio.clienti@asetservizi.it