



# CARTA DEI SERVIZI

## DELLA DISTRIBUZIONE A MEZZO RETE DEL GAS NATURALE

VALNERINA SERVIZI S.C.p.A.

(Società Consortile per Azioni dei Comuni della Valnerina)

Sede Legale ed Operativa Via Vespasia Polla 1 – 06046 – NORCIA (PG)

P.IVA 01860740545

## PREMESSA

- A) Richieste di preventivo per allacciamento
- B) Procedure allacciamento
- C) Erogazione gas prima volta
- D) Conformità
- E) Richieste prestazioni per forniture già in esercizio
- F) Interruzione Pronto Intervento
- G) Attività soggette al controllo di qualità servizi gas
- H) Livelli specifici di qualità commerciali del servizio di distribuzione
- I) Informazioni e consigli

## PREMESSA

La Valnerina Servizi S.C.p.A. (di seguito Distributore) è una società di distribuzione del gas naturale autorizzata dal Ministero delle Attività Produttive con reti nei Comuni di Cascia, Cerreto di Spoleto, Norcia, Preci, Sant'Anatolia di Narco, Scheggino, Sellano, Vallo di Nera della provincia di Perugia.

In un mercato dell'energia liberalizzato e dominato da grandi trasformazioni, il Distributore costituisce un punto di riferimento stabile per i Clienti Finali che trovano nell'azienda la concreta garanzia di un servizio di distribuzione di gas naturale efficiente e sicuro.

Il Distributore è convinto che il miglioramento dei servizi offerti, l'innovazione e la crescita organizzativa di un'azienda avvenga grazie al dialogo continuo e proficuo con tutti gli Operatori della Filiera del gas naturale.

Pertanto il Distributore è sinonimo di trasparenza, qualità di servizio e affidabilità.

La Carta dei Servizi è un compendio alla norma di legge in materia vigente che regola il servizio della distribuzione del gas naturale come indicato dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA) n. 569/19/R/gas del 27/12/2019 e s. m. e i..

Il Distributore è una Società per Azioni Consortile realizzata dai Comuni della Valnerina.

L'attività di distribuzione del gas naturale a mezzo reti consiste:

- 1) La realizzazione a richiesta dell'impianto per fornire gas naturale partendo dalla condotta esistente fino al misuratore volumetrico compreso;
- 2) La lettura del misuratore dei volumi secondo le norme indicate dall'ARERA a disposizione delle società venditrici di gas naturale;
- 3) Il mantenimento in esercizio degli impianti con efficienza e sicurezza sempre fino al misuratore come al punto 1;
- 4) L'assistenza ai Clienti Finali che utilizzano il gas naturale per anomalie e guasti a mezzo di pronto intervento funzionante con numero verde 24h su 24h in tutti i giorni

- dell'anno;
- 5) La distribuzione non è la vendita che invece è effettuata da ditte denominate Utenti della Distribuzione.

#### A) RICHIESTE DI PREVENTIVO PER ALLACCIAMENTO

Il Cliente Finale inteso come Persona Fisica o Giuridica che chiede la prestazione attinente la fornitura di gas naturale deve rivolgersi **ESCLUSIVAMENTE** ad un Venditore di gas naturale presente sul mercato.

Può in deroga a quanto sopra, se lo vuole, presentare la richiesta al Distributore (Valnerina Servizi S.C.p.A.) solo per le seguenti attività:

- 1) Reclami scritti o delle richieste scritte di informazioni relativi ai servizi di distribuzione e misura. La risposta motivata da parte del Distributore deve contenere:
  - Il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni inoltrato dal Cliente Finale;
  - L'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo della persona incaricata di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
  - La valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi, contrattuali o tecnici applicati;
  - La descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dall'impresa distributrice
  - L'elenco della documentazione allegata .
- 2) Richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi in assenza di un contratto di fornitura stipulato con società di vendita del gas naturale.  
Il preventivo deve contenere:
  - Il codice di rintracciabilità della prestazione;
  - La data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di preventivo del richiedente;
  - La data di messa a disposizione del preventivo al richiedente;
  - La tipologia di utenza;
  - Il tempo massimo di esecuzione dei lavori per le quali è stato chiesto il preventivo;
  - Limitatamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici, la quantificazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del livello specifico relativo al tempo massimo di esecuzione dei lavori semplici;
  - I corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;

- L'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù, che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
  - L'indicazione della documentazione che a fine lavoro il Cliente Finale dovrà richiedere al Venditore per l'attivazione della fornitura;
  - La stima, ove disponibile, dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
  - Le motivazioni del rifiuto dell'impresa distributrice all'accesso alla rete di distribuzione, nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti;
  - La durata di validità del preventivo, che non può essere inferiore a 3 mesi;
  - L'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo, che non devono essere discriminatorie nei confronti dei Venditori per i preventivi da loro richiesti;
  - Il nominativo e recapito telefonico della persona responsabile per conto dell'impresa distributrice nel caso di lavori complessi.
- 3) A fine lavori il Distributore invia al richiedente una comunicazione che i lavori sono terminati e comunica il numero del PdR (Punto di Riconsegna) del gas naturale assegnato (numerico di 14 cifre) con il quale il richiedente se coincide con il Cliente Finale o il Cliente Finale se è diverso dal richiedente può chiedere ad una società venditrice di gas naturale l'attivazione della fornitura fornendo i dati ricevuti dal Distributore.

## B) PROCEDURE ALLACCIAMENTO

Prima dell'erogazione del gas naturale dovranno essere espletate le procedure per l'accertamento della idoneità dell'impianto interno per uso gas realizzato dal richiedente e da utilizzare dal Cliente Finale (impianto interno a partire dal rubinetto generale posto per l'uscita gas sul canotto di uscita del misuratore dei volumi, prima di tale punto la competenza di esercizio è del Distributore).

I documenti previsti sono:

- Allegati H/4 e I/40 forniti dal Venditore all'atto di richiesta di attivazione gas da parte del Cliente Finale Delibera ARERA 40/2014/R/gas del 06/02/2014 s. m. e i.;
- Allegati Obbligatori prodotti dall'installatore dell'impianto interno gas;
- Certificato dell'installatore attestante la capacità professionale per l'installazione di impianti gas;

Detti documenti saranno una volta consegnati dal Cliente Finale al Distributore che opererà come segue:

- Con verifica per accertare se tutti i documenti necessari sono presenti;

- Con accertamento tecnico per il controllo documentale nel merito di tutte le norme e componenti l'impianto realizzato;

### C) EROGAZIONE GAS PRIMA VOLTA

Per l'erogazione del gas naturale come prima volta, dopo che l'accertamento documentale è risultato positivo, il Distributore effettua sul PdR la prova di tenuta alle dispersioni dell'impianto interno del gas da allacciare.

### D) CONFORMITA'

Entro 30 giorni solari dalla data di prima erogazione del gas il Cliente Finale deve consegnare al Distributore la "Dichiarazione di Conformità dell'impianto alla Regola dell'Arte" (Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 22/01/2008 n. 37, art. 7).

La Conformità attesta che l'impianto interno così a norma come è stato accertato, è entrato in esercizio ed è stato controllato nel suo funzionamento ai fini della sicurezza.

Trascorsi 30 giorni solari senza aver ricevuto la conformità il Distributore sollecita il Cliente Finale a produrre il documento indicando la scadenza oltre la quale, in mancanza ancora dello stesso, provvederà a sospendere senza ulteriori avvisi l'erogazione del gas.

### E) RICHIESTE PRESTAZIONI PER FORNITURE GAS GIA' IN ESERCIZIO

Il Cliente Finale inteso come Persona Fisica o Giuridica che chiede altre prestazioni attinenti la fornitura di gas naturale deve rivolgersi **ESCLUSIVAMENTE** ad un Venditore di gas naturale presente sul mercato.

Può in deroga a quanto sopra se lo vuole, presentare la richiesta di cui sopra al Distributore (Valnerina Servizi S.C.p.A.) solo per le seguenti attività:

- Richieste di spostamento comunque di almeno 4 gruppi di misura effettuate da amministratori di condominio per conto dei Clienti Finali;
- Richieste di spostamento di colonne montanti effettuate da amministratori di condominio per conto di Clienti Finali;
- Richieste di spostamento di allacciamenti non attivi se effettuate da un richiedente diverso dal subentrante.

Il Cliente Finale richiede direttamente al Distributore la riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per potenziale pericolo per via di fughe di gas riscontrate nell'impianto interno.

### F) INTERRUZIONE PRONTO INTERVENTO

Il Distributore nello svolgimento del lavoro di distribuzione del gas naturale intende operare in

modo di arrecare meno disagio possibile ai Clienti Finali allacciati alla rete di distribuzione, pertanto:

- In occasione di interruzioni dell'erogazione del gas naturale per lavori programmati avviserà i Clienti Finali con congruo anticipo indicando quanti più dati possibili della durata di interruzione che non dovrà superare 48 ore consecutive;
- Per interruzioni accidentali rimane sempre disponibile a fornire notizie o direttamente con i propri uffici se interpellato, ovvero, il Cliente Finale può chiamare il Pronto Intervento.

Il Distributore si è dotato di una struttura dedicata alla ricerca sistematica e programmata sulle reti per individuazione delle fughe di gas.

### PRONTO INTERVENTO PER GUASTI O FUGHE GAS

Il Distributore ha realizzato il sistema di Pronto Intervento al quale si può accedere telefonando al numero verde 800990680 funzionante 24 ore su 24 in tutti i giorni dell'anno per segnalazioni:

- Fughe di gas;
- Guasti agli impianti;
- Anomalie di pressione del gas;
- Anomalie di funzionamento dell'erogazione del gas;

### ATTENZIONE

In qualsiasi luogo viene avvertito odore di gas non accendere fiamme, non utilizzare interruttori ed apparecchi elettrici. Per telefonare allontanarsi dal luogo dove si avverte odore di gas e contattare il Pronto Intervento.

Inoltre negli ambienti chiusi areare i locali aprendo tutte le porte e le finestre possibili.

Il personale del Pronto Intervento dovrà essere sul posto non più tardi di un'ora dall'inizio della chiamata di Pronto Intervento.

### G) ATTIVITA' SOGGETTE AL CONTROLLO DI QUALITA' SERVIZI GAS

Sono le seguenti:

- Preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
- Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
- Esecuzione di lavori semplici;
- Esecuzione di lavori complessi;
- Attivazione della fornitura su richiesta del Cliente Finale;
- Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità;
- Effettuazione della verifica del Gruppo di Misura su richiesta del Cliente Finale;
- Sostituzione del Gruppo di Misura guasto;

- Verifica della pressione di fornitura su richiesta del Cliente Finale;
- Ripristino del valore corretto della pressione di fornitura;
- Puntualità per gli appuntamenti con il Cliente Finale;
- Messa a disposizione dei dati tecnici richiesti dal Venditore;
- Tempo di raccolta della misura.

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

- 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;
- Cause imputabili al Cliente Finale o a Terzi, quali la mancata presenza del Cliente Finale ad un appuntamento concordato con il Distributore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta, o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- Cause imputabili al Distributore, intese come tutte le altre cause non indicate precedentemente.

Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui i 2 precedenti commi, il Distributore documenta la causa del mancato rispetto.

#### H) LIVELLI SPECIFICI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi	60 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente Finale	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali (non festivi)
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per situazione di potenziale pericolo per la pubblica incolumità	2 giorni feriali (non festivi)
Tempo massimo di verifica del gruppo di misura su richiesta del Cliente Finale	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del gruppo di misura guasto	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi

Tempo massimo di ripristino del valore conforme della pressione di fornitura	1 giorno solare
Fascia di puntualità per appuntamenti (inclusi appuntamenti posticipati)	2 ore
Tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile	Secondo tipologia del Cliente

#### I) INFORMAZIONI E CONSIGLI

- Il Cliente che voglia presentare un reclamo, una comunicazione, o richiedere informazioni potrà chiamare il numero 0743816469 nel seguente orario di ufficio 08:30 - 13:00 e 15:00 – 17:00 dal lunedì al venerdì;
- Recarsi al competente ufficio presso la sede operativa nell'orario di sportello orario 09:00 – 12:30 nei giorni di martedì e giovedì, tempo di attesa nei nostri uffici minuti 15;
- Inviare la propria richiesta a mezzo fax al numero 0743822934;
- Inviare la propria richiesta via e-mail utilizzando l'apposito indirizzo di posta elettronica certificata [valnerinaservizigas@pec.it](mailto:valnerinaservizigas@pec.it), oppure scrivere a:

Valnerina Servizi S.C.p.A.  
Via Vespasia Polla n. 1  
06046 – NORCIA (PG)

Al Cliente saranno date per quanto possibile le spiegazioni necessarie, ovvero, il Cliente sarà informato circa le soluzioni individuate ed i tempi per un massimo di attesa di giorni 20.

Il reclamo scritto da parte del Cliente deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- Il recapito postale o e-mail al quale inviare la risposta al reclamo;.

#### RAPPORTO CON I CLIENTI

Per le informazioni il Cliente Finale può recarsi alla sede del Distributore negli orari di apertura indicati, il linguaggio adoperato dagli addetti sarà il più chiaro possibile ed il Cliente Finale è pregato di porre attenzione alle indicazioni date visto l'iter necessario per l'allacciamento della fornitura gas.

#### CARATTERISTICHE DEGLI ACCESSI ALLA SEDE AZIENDALE

Gli uffici sono posti al primo piano, in parte sono abbattute le barriere architettoniche mediante montascale.



## DIRITTO DI ACCESSO

E' garantito all'interessato il diritto di accesso alle informazioni che riguardano il Cliente in possesso del Distributore secondo le modalità disciplinate dalla Legge n. 241 del 1990.

Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copie dei documenti.

L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo. Nonché i diritti di ricerca e di visura.

La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. La richiesta può essere esaudita solo quando il documento di cui si chiede la copia è stato formato ovvero è detenuto stabilmente.

## CHIAREZZA DELLE COMUNICAZIONI NEI DOCUMENTI

Il Distributore ha sempre posto particolare attenzione al linguaggio utilizzato dai propri addetti, introducendo le seguenti logiche nel lavoro svolto:

- Nel rivolgersi ai Clienti, i dipendenti del Distributore devono evitare il più possibile il ricorso a termini tecnici di difficile comprensione;
- I documenti aziendali devono essere facilmente comprensibili e leggibili. Il Distributore invita i propri Clienti a segnalare i loro giudizi ed a proporre tutti i suggerimenti che ritengono opportuni per migliorare insieme il linguaggio utilizzato ed i servizi erogati.

## CORTESIA, TRASPARENZA ED IDENTIFICABILITA'

Il Distributore si impegna a svolgere la propria attività con cortesia nei rapporti con il pubblico ed assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti.

Garantisce, inoltre, l'identificabilità del personale addetto ai rapporti con gli Utenti della Distribuzione e i Clienti Finali nelle comunicazioni e nel rapporto personale.

## TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Il Distributore si impegna a garantire ai Clienti Finali il diritto di essere informati sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibili.

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard prefissati dalla Carta può essere segnalata dal Cliente ai recapiti del Distributore, fornendo gli estremi affinché l'ufficio competente possa procedere alle verifiche necessarie.

Il Distributore intende svolgere assistenza nelle pratiche a persone non fisicamente abili, agli anziani e ad altre categorie simili. Esse saranno curate dal Distributore con particolare attenzione fino al recapito del soggetto necessitato.

Per le operazioni che prevedono la loro presenza fisica le pratiche possono essere risolte con loro rappresentanti, a costo zero, utilizzando le forme previste dal Codice Civile per la rappresentanza articoli 1389 e 1397.

## CONTATTI

Tel.	0743816469
Fax	0743822934
Pronto Intervento	800990680
Sito Web	<a href="http://www.valnerinaservizigas.it">www.valnerinaservizigas.it</a>
E-mail	<a href="mailto:valnerinaservizigas@libero.it">valnerinaservizigas@libero.it</a>
PEC	<a href="mailto:valnerinaservizigas@pec.it">valnerinaservizigas@pec.it</a>

Per quanto indicato nella presente Carta dei Servizi e per quanto altro non indicato si fa riferimento alla Delibera ARERA n. 569/2019/R/gas del 27/12/2019 s. m. e i. (TUDG - RQDG) e al Codice Civile.