

Gas Plus Italiana S.r.l.



CARTA DEI SERVIZI
VENDITA GAS

Sommario

RECAPITI	3
PREMESSA.....	3
I - PRINCIPI	4
1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	4
2. Partecipazione	4
3. Cortesia.....	4
4. Efficienza ed Efficacia	4
5. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	4
II – STANDARD QUALITATIVI.....	5
1. Livelli specifici di qualità	5
2. Livelli generali di qualità	6
3. Indennizzi automatici	6
III - RILEVAZIONE DEI CONSUMI E FATTURAZIONE	7
IV – RAPPORTO CON I CLIENTI.....	8
1. Avvertenze e richieste di informazioni o reclami	8
2. Relazioni	8
3. Dove e quando pagare la bolletta	8
4. Mancato pagamento	8
5. Avvertenze sulle condizioni di fornitura	9
6. Canali di comunicazione	9
7. Validità della Carta dei servizi	9

RECAPITI

Gas Plus Italiana S.r.l.

Sede Legale:

Viale Enrico Forlanini, 17 – 20134 Milano

Tel 02/70009499 – Fax 02/717658

PREMESSA

L'entrata in vigore del Decreto Legislativo 23 maggio 2000 n. 164, meglio noto come "Decreto Letta", ha rivoluzionato il mercato interno del gas, liberalizzando e separando di fatto le attività di distribuzione e vendita di gas naturale. In ossequio alle disposizioni previste da tale Decreto, il gruppo Gas Plus ha costituito una società ad hoc per gestire tutte le attività commerciali e di vendita del gas metano alla clientela finale: tale società è Gas Plus Italiana S.r.l.

Gas Plus Italiana S.r.l. offre diverse modalità di contatto con l'utenza, pensate tenendo conto della varietà delle caratteristiche e delle abitudini dei propri Clienti sparsi sull'intero territorio nazionale.

La presente Carta dei Servizi gas fa riferimento alla delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente n° 47/2000 del 2 marzo 2000 e successive modifiche e integrazioni.

I livelli di qualità individuati sono definiti generali in quanto riferiti al complesso delle prestazioni. Tali livelli saranno sottoposti a continuo monitoraggio, allo scopo di rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica di un graduale miglioramento del servizio.

Gas Plus Italiana S.r.l. si ripropone di assicurare modalità di misura dei tempi di esecuzione delle prestazioni richieste dai propri Clienti.

La presente Carta dei Servizi è in visione, presso tutti gli uffici competenti di zona.

I - PRINCIPI

1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Gas Plus Italiana S.r.l. garantisce ai Clienti finali un uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato.

2. Partecipazione

Il Cliente finale ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano ed ha la possibilità di formulare suggerimenti e critiche e di inoltrare reclami e/o richieste di informazioni, che saranno presi in carico dalla Società per il miglioramento dei servizi erogati.

3. Cortesia

Obiettivo prioritario aziendale è il miglioramento continuo del rapporto con i Clienti, basato sulla cortesia, sul rispetto, sull'onestà e la trasparenza.

4. Efficienza ed Efficacia

La Società persegue l'obiettivo della progressiva ottimizzazione dei processi aziendali per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

5. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Gas Plus Italiana S.r.l. s'impegna ad utilizzare strumenti di comunicazione incentrati sulla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Gli strumenti utilizzati sono:

1. fatture gas;
2. sito internet vendite.gasplusitaliana.it

II – STANDARD QUALITATIVI

1. Livelli specifici di qualità

Di seguito sono riportati gli indicatori dei livelli specifici di qualità, il cui mancato rispetto impone l'obbligo di indennizzo automatico:

- a) tempo di *risposta motivata a reclami scritti*;
- b) tempo di *rettifica di fatturazione*;
- c) tempo di *rettifica di doppia fatturazione*.

Definizioni:

- a) il tempo di *risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazione* è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto del Cliente finale e la data di invio al Cliente finale da parte del venditore della risposta motivata scritta;
- b) il tempo di *rettifica di fatturazione* è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal Cliente finale relativa ad una fattura già pagata e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta;
- c) il tempo di *rettifica di doppia fatturazione* è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione per consumi relativi ad un punto di prelievo il cui contratto di dispacciamento e/o di trasporto non sono nella disponibilità del venditore medesimo, e la data di accredito al Cliente finale della somma non dovuta.

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

2. Livelli generali di qualità

Di seguito sono riportati gli indicatori dei livelli generali di qualità, il cui mancato rispetto non determina l'obbligo di indennizzo automatico:

- a) tempo di risposta a richieste scritte di informazioni;
- b) tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione.

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro il tempo massimo di 40 giorni solari	95%

3. Indennizzi automatici

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

- 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 indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al Cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi; solo limitatamente agli standard generali, rientrano tra gli impedimenti provocati da terzi eventuali ritardi del distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti dal venditore;
- c) cause imputabili al venditore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità rientrante nella classe lettera c) Gas Plus Italiana S.r.l. corrisponde al Cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a € 20,00.

III - RILEVAZIONE DEI CONSUMI E FATTURAZIONE

La Società erogatrice provvede ad utilizzare, ai fini della fatturazione, i dati di misura (letture) dell'impresa di distribuzione.

La Società concessionaria del servizio di distribuzione locale gas metano provvede ad eseguire un tentativo di raccolta della lettura del totalizzatore del contatore:

- a) almeno 1 volta all'anno per i clienti con consumi fino a 500 Smc/anno;
- b) almeno 2 volte all'anno anno per i clienti con consumi superiori a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno;
- c) almeno 3 volte all'anno per i clienti con consumi superiori a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno
- d) almeno 1 volta al mese per i clienti con consumi superiori a 5.000 Smc/anno.

Qui di seguito sono elencati gli standard di Gas Plus Italiana S.r.l.:

CONSUMI	N° FATTURE ANNO
Consumi fino a 500 Smc/anno	6
Consumi da 501 a 1.500 Smc/anno	6
Consumi da 1.501 a 5.000 Smc/anno	6
Consumi oltre 5.000 Smc/anno	12
PdR in cui è obbligatoria la lettura mensile con dettaglio giornaliero (qualsiasi livello di consumo)	12

- Le eventuali letture aggiuntive rispetto a quelle previste dalla normativa vigente sono assicurate da accordi tra Gas Plus Italiana S.r.l. e le Società di distribuzione competenti per concessione; le modalità possono quindi variare da comune a comune.
- Nel caso non fosse possibile reperire la lettura, al Cliente viene lasciata la cartolina di autolettura in modo da poter comunicare la lettura per la successiva fatturazione.
- Le modalità di autolettura telefonica vengono indicate nella bolletta di fornitura.
- Le letture comunicate dal Cliente sono ritenute attendibili se sono confermate dalla verosimiglianza statistica dello storico del Cliente stesso.

CONSUMI	VALORE DEL DEPOSITO CAUZIONALE
Consumi fino a 500 Smc/anno	30,00 Euro
Consumi da 501 a 1.500 Smc/anno	90,00 Euro
Consumi da 1.501 a 2.500 Smc/anno	150,00 Euro
Consumi da 1.501 a 5.000 Smc/anno	300,00 Euro
Consumi oltre 5.000 Smc/anno	Una mensilità di consumo medio annuo attribuibile al Cliente

- Il deposito viene restituito nel momento della cessazione della fornitura incrementato degli interessi di legge o in caso di domiciliazione bancaria.

IV – RAPPORTO CON I CLIENTI

1. Avvertenze e richieste di informazioni o reclami

Per qualsiasi comunicazione, domanda o reclamo, il Cliente dovrà rivolgersi al competente ufficio di zona, oppure scrivere presso le sedi operative centrali. Gas Plus Italiana S.r.l. rende disponibile un modulo prestampato con le modalità e procedure da seguire per l'inoltro del reclamo, pur accettando ogni altro mezzo utile alla comunicazione con l'esercente stesso purché contenga i dati minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente finale.

La Società informerà il Cliente, entro i tempi fissati, circa le soluzioni individuate e i tempi necessari per adottarle.

2. Relazioni

Entro il 28 febbraio ed il 30 settembre di ogni anno, Gas Plus Italiana S.r.l. comunica all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, per ciascuna tipologia di Cliente finale e per ciascuna tipologia di fornitura, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

Annualmente, entro il 30 giugno di ogni anno, Gas Plus Italiana S.r.l. sulla base delle rilevazioni effettuate redige un rapporto sui risultati emersi e lo comunica ai Clienti stessi nella prima bolletta utile.

3. Dove e quando pagare la bolletta

Il pagamento va effettuato entro la data di scadenza indicata nella prima pagina della bolletta tramite il bollettino allegato alla stessa, presso qualsiasi ufficio postale oppure presso le agenzie degli istituti bancari indicati.

Il modo più semplice è comunque, la domiciliazione bancaria; Gas Plus Italiana S.r.l. ha preso accordi con molte banche perché questo servizio sia gratuito.

Costituisce prova dell'avvenuto pagamento unicamente il possesso della ricevuta di pagamento quietanzata o, per gli addebiti permanenti su c/c bancario, la documentazione fornita dalla Banca interessata.

Eventuali contestazioni non danno comunque titolo per differire i termini di pagamento.

In caso di ritardato pagamento saranno addebitati gli interessi di mora, calcolati su base annua al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali (art. 8 punto 1 della delibera n° 229/01 dell'ARERA).

4. Mancato pagamento

La Società provvede a recapitare al Cliente un sollecito scritto, tramite raccomandata, invitando il Cliente al pagamento delle fatture arretrate.

In caso di mancato pagamento, avvalendosi delle facoltà previste dal contratto, intraprenderà le azioni più idonee al recupero degli importi dovuti, a partire dalla sospensione della fornitura e risoluzione del contratto.

La riattivazione della fornitura avverrà solo dopo il saldo di tutti gli arretrati.

In caso di sospensione della fornitura per morosità, la riattivazione avviene entro 2 giorni feriali dal giorno in cui la Società viene a conoscenza dell'avvenuto pagamento; le spese relative al ripristino della fornitura verranno applicate sulla prima bolletta utile.

5. Avvertenze sulle condizioni di fornitura

Il domicilio delle parti si intende fissato all'indirizzo di fornitura.

Per ogni eventuale controversia sarà competente il Foro di Milano. Il Cliente è tenuto a comunicare con preavviso di almeno due giorni, i casi di cessazione e subentro; in difetto, il Cliente, così come il Subentrante, rimane responsabile in solido verso la Società del pagamento dei consumi che venissero effettuati dai suoi successori, nonché di qualsiasi altro conseguente danno. Nel caso in cui il contatore non registri il consumo, il Cliente è obbligato a pagare almeno un consumo uguale alla media dei consumi dei mesi precedenti. La Società non risponde per ogni eventuale danno conseguente all'interruzione della fornitura per cause di forza maggiore, interventi di immediata necessità sull'impianto, condizioni contrattuali od altro.

6. Canali di comunicazione

Numero telefonico 030 90.38.317: è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30. Il Cliente può utilizzare tale numero per informazioni e segnalazioni relative alla fatturazione, ai pagamenti e di carattere commerciale oppure scrivere a Gas Plus Italiana S.r.l. – Viale E. Forlanini, 17 20134 Milano MI.

7. Validità della Carta dei servizi

La presente Carta è valida dal 01/01/2018: i Clienti saranno portati a conoscenza delle eventuali revisioni della stessa tramite gli opportuni strumenti informativi.