

INDICE

I. Introduzione

1. L'azienda
2. Perché una carta servizi
3. Riferimenti normativi

II. Principi fondamentali

1. Eguaglianza
2. Imparzialità
3. Continuità
4. Cortesia e partecipazione
5. Efficacia ed efficienza
6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

III. Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio (Indicatori di qualità del servizio)

1. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici
2. Tempo di esecuzione di lavori semplici
3. Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi
4. Tempo di esecuzione di lavori complessi
5. Tempo di attivazione della fornitura
6. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente
7. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
8. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per Pronto Intervento della fornitura in caso di guasto alle tubazioni stradali
9. Riattivazione della fornitura in caso di guasto alle tubazioni stradali
10. Reperibilità
11. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità
12. Rettifica di fatturazione
13. Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente
14. Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente
15. Risposta motivata di Maxcom Gas a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

IV. Accessibilità al pubblico

1. Periodo di apertura al pubblico
2. Informazione all'utente
3. Tutela della privacy
4. Mezzi d'informazione
5. Riconoscimento di dipendenti e addetti
6. Valutazione della qualità del servizio offerto da Maxcom Gas
7. Ricerca programmata delle fughe e misura del grado di odorizzazione
8. Validità della carta servizi del servizio gas metano
9. Tutelarsi nei confronti della carta servizi

CARTA DEI SERVIZI

Servizio vendita di GPL

I. INTRODUZIONE

1. L'azienda

La Maxcom Gas S.r.L. è una società operante dal 2003 nel settore Gpl. La rete distributiva dei prodotti, da essa offerti, si estende in tutto il territorio nazionale.

2. Perché una “Carta dei Servizi”?

La carta dei servizi contiene informazioni utili per conoscere le caratteristiche e i servizi forniti da Maxcom Gas.

L'impegno di Maxcom Gas a conciliare qualità ed efficienza nei confronti dei propri utenti ha lo scopo di offrire ai cittadini servizi sempre migliori e rispettosi del suo ambiente.

I servizi sono migliori quando l'utente si sente più soddisfatto. Per raggiungere tale obiettivo Maxcom Gas elabora questo documento al fine di garantire i diritti dei cittadini in quanto vengono descritte le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e le relazioni intercorrenti tra l'azienda e l'utente. E' un patto “carta alla mano” con i cittadini che Maxcom Gas si impegna a rispettare.

Tutte le caratteristiche dei servizi descritti nella presente carta sono alla base degli obiettivi che Maxcom Gas considera fondamentali nella conduzione delle sue attività ed al tempo stesso, attraverso la medesima carta, Maxcom Gas si impegna a fornire agli utenti una garanzia che si traduce in un impegno di pagamento di rimborso a fronte di proprie carenze nell'erogazione del servizio

3. Riferimenti normativi

Il presente documento viene elaborato con riferimento alle normative vigenti: Delibera Autorità per l'energia elettrica ed il gas n° 47/00 (di seguito Delibera 47/00) modificata ed integrata dalla Delibera Autorità per l'energia elettrica ed il gas n° 334/01 (di seguito Delibera 334/01) e dalla Delibera Autorità per l'energia elettrica ed il gas n° 221/02 (di seguito Delibera 221/02)

II. PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Eguaglianza

A parità di condizioni del servizio prestato tutti gli utenti hanno diritto allo stesso trattamento senza discriminazioni di razza, lingua, religioni e opinioni.

2. Imparzialità

Nel comportamento verso gli utenti, Maxcom Gas, si attiene ai principi di obiettività, neutralità, imparzialità.

3. Continuità

L'impegno prioritario di Maxcom Gas è di garantire un servizio continuo e regolare senza interruzioni.

L'interruzione del servizio potrà essere imputabile soltanto a:

- ✓ guasti
- ✓ manutenzioni necessarie al corretto funzionamento dell'erogazione
- ✓ cause di forza maggiore

Nel caso in cui si verificano queste condizioni Maxcom Gas si impegna a limitare il disagio mediante interventi rapidi e tempestivi.

4. Cortesia e partecipazione

E' impegno di Maxcom Gas garantire a tutti gli utenti rispetto e cortesia da parte del proprio personale il quale darà tutte le informazioni necessarie per una corretta ed efficace fornitura del servizio.

Ogni cliente ha diritto di presentare in qualsiasi momento consigli, suggerimenti, richieste ed eventualmente reclami, ai quali Maxcom Gas ha il dovere di rispondere entro 30 giorni dall'avvenuta comunicazione.

La partecipazione con l'utente è fondamento per Maxcom Gas in quanto il miglioramento del servizio si basa sulle valutazioni e le aspettative dei cittadini.

5. Efficacia ed efficienza

Maxcom Gas aggiorna continuamente la propria attività al fine di raggiungere l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sfruttando al meglio ciò che la tecnologia offre ogni giorno sul mercato. Solo così è possibile offrire servizi sempre più economici, efficaci, sicuri e semplice da utilizzare.

6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Maxcom Gas pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente.

III. LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' COMMERCIALE DEL SERVIZIO **Indicatori di qualità del servizio**

1. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici

- Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Maxcom Gas. della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al cliente.
- Il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici viene predisposto da Maxcom Gas e comunicato al cliente per ogni richiesta di lavori semplici, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto da Maxcom Gas al cliente. Tale preventivo contiene:
 - ✓ l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, 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 da realizzarsi a cura del cliente e le concessioni, autorizzazioni o servizi che, nell'evenienza, lo stesso cliente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
 - ✓ l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;

- ✓ la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dal cliente;
 - ✓ l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto da Maxcom Gas al cliente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico.
- Il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso da Maxcom Gas nei confronti del cliente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.
 - Maxcom Gas non è tenuta a predisporre e a comunicare al cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici nel caso in cui il punto di consegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte.

2. Tempo di esecuzione di lavori semplici

Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento del lavoro richiesto.

3. Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi

- Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi verrà comunicato di volta in volta.
- Il preventivo per l'esecuzione di lavori complessi viene predisposto da e comunicato al cliente per ogni richiesta di lavori complessi, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto al cliente.

4. Tempo di esecuzione di lavori complessi

Il tempo di esecuzione di lavori complessi verrà comunicato di volta in volta in relazione alla tipologia dei lavori da eseguire.

5. Tempo di attivazione della fornitura

- Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte del cliente, di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto, e la data di attivazione della fornitura.
- La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità del cliente finale e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati.

6. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente

- Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa
- La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione, quali volture o subentri immediati.

7. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di pagamento da parte del cliente delle somme dovute, ovvero di comunicazione da parte del cliente, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime, e la data di riattivazione della fornitura. Maxcom Gas, prima di procedere alla riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.

8. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per Pronto Intervento

- Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'inizio della chiamata telefonica per pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato da Maxcom Gas per il pronto intervento.
- La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento si effettua solo per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni:
 - ✓ dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
 - ✓ interruzione della fornitura di gas;
 - ✓ irregolarità della fornitura di gas;
 - ✓ danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura. L'intervento avviene di norma entro 60 minuti.

9. Riattivazione della fornitura in caso di guasto alle tubazioni stradali

Maxcom Gas provvede alla riattivazione del servizio entro un tempo massimo di 24 ore misurato dalla riparazione del guasto al ripristino dell'erogazione.

10. Reperibilità

- Maxcom Gas garantisce un servizio di reperibilità 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno al fine di assicurare un pronto intervento in caso di guasto o situazioni critiche così come previsto al precedente punto 3.1.8 comma 2.
- Il servizio previsto al precedente comma si può richiedere chiamando negli orari lavorativi direttamente gli uffici di Maxcom Gas oppure per le emergenze fuori orario lavorativo è disponibile un numero attivo 24 ore su 24 attraverso il quale verrà attivato tempestivamente l'intervento.

11. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità

- 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.
- 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 richiedono la presenza del cliente e per i quali il cliente non ha richiesto un appuntamento personalizzato.
- Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di cui ai precedenti articoli 1, 2, 3, sono necessari lavori da realizzarsi a cura del cliente e lo stesso deve richiedere atti

quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo di cui al precedente punto 1, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

- Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti.

11. Rettifica di fatturazione

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, Maxcom Gas provvede d'ufficio alla correzione degli stessi ed all'emissione di una nuova fattura, entro 3 giorni (lavorativi) dall'accertamento dell'errore.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'Utente, Maxcom Gas provvede alla rettifica della fattura riconosciuta entro 3 giorni (lavorativi) dall'accertamento dell'errore oppure provvede al conguaglio dei consumi in eccesso o difetto all'atto della fatturazione successiva.

13. Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente

- L'utente ha la facoltà di richiedere a Maxcom Gas, tramite richiesta scritta, la verifica della funzionalità del gruppo di misura.
- Maxcom Gas invia al cliente una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura nei casi in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica del gruppo di misura, sia necessario l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto di Maxcom Gas ed i tempi previsti per la sua effettuazione.
- Nel caso in cui a seguito di verifica la misura della portata nominale risulta entro la tolleranza prevista dalla casa costruttrice e dalle normative tecniche vigenti, Maxcom Gas provvederà ad addebitare all'utente la spesa sostenuta per la verifica del misuratore. In caso contrario le spese per le verifiche saranno a carico di Maxcom Gas che provvederà inoltre ai rettifiche e conguagli degli importi fatturati.

14. Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente

- L'utente ha la facoltà di richiedere a Maxcom Gas, tramite richiesta scritta, la verifica della pressione di fornitura.
- Nei casi in cui, ai fini della verifica della pressione di fornitura, sia necessaria l'installazione di apparecchi di registrazione, Maxcom Gas invia al cliente una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto di Maxcom Gas nonché i tempi previsti per l'effettuazione della verifica stessa.
- Maxcom Gas nel caso in cui tali verifiche conducano all'accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, Maxcom Gas provvederà al ripristino dei valori corretti della pressione di fornitura.

15. Risposta motivata di Maxcom Gas a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

- La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata da Maxcom Gas per fornire al cliente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene l'indicazione delle

cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive.

- Le richieste di informazioni e gli eventuali reclami vanno indirizzati all'Ufficio Amministrativo di Maxcom Gas.
- A fronte di ogni reclamo scritto Maxcom Gas si impegna a:
 - ✓ riferire il risultato degli accertamenti entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo
 - ✓ a indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione della irregolarità riscontrata.

IV. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

1. Periodo di apertura al pubblico

- Presso l'ufficio amministrativo di Maxcom Gas è possibile chiedere informazioni ed effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti di fornitura. L'ufficio è presente in Via Adolfo Ravà, 106 in Roma ed ha i seguenti orari. Da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 – 19:00.

➤ Svolgimento di pratiche telefonicamente

Oltre alle operazioni indicate nel punto precedente, altre sono possibili telefonicamente presso l'Ufficio Utenze:

- ✓ Richieste di verifica del contatore;
- ✓ Richieste di verifica di pressione,
- ✓ Accesso informale agli atti.

➤ Tempo di attesa in ufficio e al telefono

Maxcom Gas è impegnata a ridurre i tempi di attesa agli sportelli per effettuare operazioni di natura commerciale e amministrativa o per la richiesta di informazioni.

Attualmente i tempi medi di attesa su base annua sono i seguenti:

➤ Sospensioni programmate

Tutte le reti presenti nelle aree in cui operiamo, sono state progettate per garantire una continua e regolare fornitura del servizio.

Quando però si verificano casi di guasti, modifiche, manutenzione periodica di un tratto di tubazione ecc. e non vi è possibilità di fornire il servizio ad alcune utenze nel periodo di esecuzione del lavoro, il servizio viene temporaneamente sospeso previo preavviso ai cittadini interessati.

Nel caso in cui fosse necessario effettuare la sospensione del servizio, Maxcom Gas provvede perciò a segnalare l'interruzione dell'erogazione direttamente agli utenti interessati e, a lavori ultimati provvede alla riattivazione della fornitura accertandosi che tutte le utenze interessate non abbiano problema alcuno al proprio impianto.

➤ Tempi di preavviso

Nell'esecuzione di lavori programmati sarà impegno di Maxcom Gas avvisare tutti gli utenti interessati alla sospensione con almeno 24 ore di anticipo.

Le modalità di comunicazione sono le seguenti:

- ✓ Avviso

- ✓ “porta a porta”
- ✓ Avviso scritto lasciato nei singoli edifici interessati.

➤ **Durata delle sospensioni programmate**

L'impegno di Maxcom Gas è garantire sempre il benessere dei propri utenti, quindi prevede un tempo massimo della sospensione del servizio pari a 12 ore.

2. Informazione all'utente

E' compito e dovere di Maxcom Gas fornire nel modo più chiaro ed esaustivo possibile a chiunque ne avesse bisogno informazioni che possono riferirsi a:

- ✓ tariffe;
- ✓ modalità di erogazione del servizio;
- ✓ condizioni di fornitura;
- ✓ modalità di fatturazione;
- ✓ ogni altra informazione che possa essere utile per agevolare e assicurare un servizio di qualità ed efficienza.

3. Tutela della privacy

Maxcom Gas garantisce che i dati personali che vengono acquisiti sono trattati per esclusivi fini istituzionali. Essi sono necessari per consentire la trascrizione delle bollette e/o fatture di spettanza. Ai sensi della Legge n° 675 del 31/12/1996 l'autorizzazione al trattamento dei dati personali è facoltativo: l'eventuale rifiuto comporterà però a Maxcom Gas l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare il servizio di cui è fornitrice.

I predetti dati potranno essere comunicati ad altri Enti Pubblici o a Società private solo per il conseguimento dei fini istituzionali di competenza.

L'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, può esercitare i diritti di cui all'art. 13 Legge n. 675 del 31/12/1996 (diritto di accesso, rettifica, ecc.).

4. Mezzi d'informazione

Maxcom Gas, al fine di divulgare tutte le informazioni previste al precedente punto 4, utilizza modalità diverse:

- ✓ Al momento della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura gas metano rende nota all'utente l'esistenza della presente “Carta dei Servizi” e fornisce un estratto di essa;
- ✓ Informa direttamente l'utente presso gli uffici o attraverso il telefono sulle modalità di pagamento delle bollette, sulla frequenza e sui metodi di lettura dei contatori, sulle agevolazioni esistenti, sulle procedure per la sottoscrizione di un nuovo contratto, per un subentro o per un cambio di intestazione.
- ✓ Maxcom Gas prevede un apposito spazio sulle bollette al fine di fornire informazioni immediate al cliente circa la tariffa vigente del gas metano, sulle modalità di formulazione delle bollette e su qualsiasi altra informazione si renda necessaria in fase di fatturazione;
- ✓ Utilizza mezzi di comunicazione quali giornali locali, opuscoli, lettere ecc. con lo scopo di informare i propri utenti sulle attività e sugli eventi che è utile conoscano.

5. Riconoscimento di dipendenti e addetti

Nella società moderna ciò che risulta indispensabile nella propria casa è la certezza di essere sicuri e tutelati rispetto a chi, per varie ragioni, deve entrare nella propria dimora. Al fine di garantire questa sicurezza Maxcom Gas fornisce a tutti i dipendenti e a tutti gli addetti un tesserino di riconoscimento con riportate una foto di riconoscimento, le generalità, la qualifica nell'azienda e un timbro di riconoscimento dell'azienda.

Tutto il personale della Maxcom gas ha il dovere di trattare tutti gli utenti con rispetto e cortesia ed agevolarli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.

6. Valutazione della qualità del servizio offerto da Maxcom Gas

Ciò che spinge Maxcom Gas a rendere migliore il servizio è da ricercare nella garanzia della sicurezza per i propri utenti e nella soddisfazione che essi traggono dal servizio fornito. Al fine di verificare tale soddisfazione e per migliorare eventuali problemi presenti analizza:

- ✓ le informazioni raccolte dai contatti con gli utenti (direttamente presso gli uffici);
- ✓ I contenuti dei reclami pervenuti,
- ✓ Eventuali questionari informativi.

7. Ricerca programmata delle fughe e misura del grado di odorizzazione

Al fine di garantire sicurezza ai cittadini Maxcom Gas effettua un controllo sistematico delle dispersioni di gas nella rete di distribuzione e della regolarità del grado di odorizzazione nel rispetto delle normative vigenti.

8. Validità della carta servizi del servizio gas metano

- Le normative di riferimento per il servizio gas metano sono in continua evoluzione, pertanto eventuali modifiche alla presente carta dei servizi che risultino fondamentali per il miglioramento del servizio verranno tempestivamente comunicate agli utenti per mezzo degli strumenti informativi previsti alla voce "MEZZI DI INFORMAZIONE".
- Si ribadisce il fatto che gli standard di continuità, di tempestività e di regolarità di erogazione risultano validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo pertanto circostanze straordinarie che si possono individuare per esempio in: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, atti dell'autorità pubblica.

9. Tutelarsi nei confronti della carta servizi

Chiunque riscontri inadempienze più o meno sostanziali rispetto agli obblighi previsti nel presente documento ha la facoltà di rivolgersi ad organismi istituzionali competenti preposti alla tutela del cittadino.

DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta dei Servizi, si applicano le seguenti definizioni:

Maxcom Gas è una società che si occupa della distribuzione di Gpl e metano ai clienti;

Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

Allacciamento interrato è la parte di impianto di derivazione di utenza o di impianto di allacciamento, prevalentemente interrato, compresa tra l'organo di presa e l'uscita dal terreno in corrispondenza del fabbricato da servire;

Atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte di Maxcom Gas, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente;

Attivazione della fornitura è l'avvio dell'alimentazione del punto di consegna, 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 o sostituzione del gruppo di misura medesimo;

Bassa pressione (BP) è:

- ✓ la pressione del gas non superiore a 0,04 bar (7a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;

Cliente è il cliente finale o il consumatore, allacciato alla rete a media o a bassa pressione e alimentato in bassa pressione, che acquista gas per uso proprio ivi compreso ogni altro soggetto che richiede a Maxcom Gas l'esecuzione di una prestazione relativa ai servizi di distribuzione e di vendita o di sola vendita del gas a mezzo di reti a media o a bassa pressione, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con Maxcom Gas un contratto riguardante la prestazione;

Cliente finale è il consumatore che acquista gas per uso proprio;

Completamento del lavoro richiesto è la realizzazione, a regola d'arte, del lavoro richiesto dal cliente, comprese l'installazione del gruppo di misura e l'attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente;

Condotta è l'insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione del gas;

Conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura è l'accettazione da parte del cliente degli oneri previsti da Maxcom Gas per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa tecnica vigente;

Conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura è l'accettazione da parte del cliente degli oneri previsti da Maxcom Gas per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;

Data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del cliente è:

- ✓ per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo di Maxcom Gas;
- ✓ per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo di Maxcom Gas;
- ✓ per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale di Maxcom Gas la data riportata su appositi moduli predisposti da Maxcom Gas ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo di Maxcom Gas;

Data di comunicazione è la data di invio, quale risultante dal protocollo di Maxcom Gas o dalla ricevuta del fax, ovvero la data di comunicazione al cliente, inserita nel sistema informativo di Maxcom Gas, dell'avvenuta predisposizione del medesimo documento;

Data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica è:

- ✓ per le conferme scritte, la data risultante dal protocollo di Maxcom Gas;

- ✓ per le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo di Maxcom Gas;
- ✓ per le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale di Maxcom Gas, la data riportata su appositi moduli predisposti da Maxcom Gas;

Data di ricevimento della richiesta è:

- ✓ per le richieste scritte, la data risultante dal protocollo di Maxcom Gas;
- ✓ per le richieste avanzate per via telefonica o telematica, la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo di Maxcom Gas;
- ✓ per le richieste presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale di Maxcom Gas, la data riportata su appositi moduli predisposti da Maxcom Gas, ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo di Maxcom Gas.

Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente è la sospensione dell'alimentazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;

Giorno lavorativo, feriale e festivo Si definisce:

- ✓ Giorno lavorativo: un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì;
- ✓ Giorno feriale: un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato;
- ✓ Giorno festivo: oltre alla domenica e alle feste nazionali viene considerato festivo anche il giorno della festa patronale del Comune di residenza.

Distribuzione è l'attività di trasporto del gas a mezzo di reti a media e a bassa pressione per la fornitura ai clienti, in particolare a mezzo di reti urbane;

Esecuzione di lavori semplici è:

- ✓ per i clienti finali allacciati alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento in bassa pressione, che non necessiti dell'installazione di un gruppo di riduzione e che sia di proprietà di Maxcom Gas o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;
- ✓ per i clienti finali allacciati alla rete di media pressione ed alimentati in bassa pressione e per i quali è prevista l'installazione di un gruppo di misura fino alla classe G6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento, che sia di proprietà di Maxcom Gas o gestito da esso, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

Esecuzione di lavori complessi è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del cliente, dell'allacciamento e/o di condotte di proprietà di Maxcom Gas o gestiti da esso, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici;

Gruppo di misura è la parte dell'impianto di alimentazione del cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno del cliente; il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;

Gruppo di riduzione è il complesso costituito da regolatori di pressione, da apparecchi ausiliari, da tubazioni, da raccordi e pezzi speciali, aventi la funzione di ridurre la pressione del gas canalizzato da un valore di entrata variabile a un valore di uscita predeterminato fisso o variabile;

Impianto di derivazione di utenza o allacciamento è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori costituenti le installazioni necessarie a fornire il gas al cliente finale; esso ha inizio dall'organo di presa (compreso) e si estende fino al gruppo di misura (escluso); in assenza del gruppo di misura, l'impianto di derivazione di utenza finisce all'organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa; esso comprende l'eventuale gruppo di riduzione;

Livello generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
Livello specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al cliente;

Organo di presa è la parte di impianto di derivazione di utenza con cui si realizza il collegamento dell'allacciamento interrato alla condotta stradale ed il prelievo del gas;

Pressione è la pressione relativa del gas;

Punto di consegna è il punto di confine tra l'impianto di proprietà di Maxcom Gas e l'impianto di proprietà del cliente finale;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale di Maxcom Gas con la quale il cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Maxcom Gas ed cliente;

Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il ripristino dell'alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata da Maxcom Gas nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità in particolare, dalle clausole contrattuali e dal regolamento di servizio predisposto da Maxcom Gas ai sensi dell'articolo 2, comma 37, della legge n. 481/95;

Richiesta di informazioni scritta è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale di Maxcom Gas, con la quale il cliente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito;

Servizio è il servizio di distribuzione e di vendita o di sola vendita del gas a mezzo di reti a media e a bassa pressione;

Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo, quale essa risulta dal protocollo di Maxcom Gas;

Tipologia di utenza è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; ai fini del presente documento sono previste tre tipologie:

- ✓ clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
- ✓ clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura dalla classe G 10 compresa e fino alla classe G 25 compresa;
- ✓ clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa;

Verifica del gruppo di misura è l'accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;

Verifica della pressione di fornitura è l'accertamento del livello di pressione nel punto di consegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;

Potere calorifico superiore (P.C.S.) è la quantità di calore prodotta da un metro cubo di metano compreso quello assorbito dall'acqua che si forma durante la combustione.