

Sede e Uffici
LIBARNA GAS S.p.A.
Via Savonarola, 30/a
27054 Montebello d/Batt.- PV

Cod. Fisc. e Partita IVA 01760860161

CARTA DEI SERVIZI



Libarna...la nuova visione del servizio gas

INDICE

BREVI CENNI SU Libarna Gas S.p.A.	3
PREMESSA	4
I. I PRINCIPI	
1. Eguaglianza	5
2. Imparzialità	5
3. Continuità	5
4. Partecipazione	5
5. Efficienza ed efficacia	5
6. Cortesia, trasparenza ed identificabilità	5
7. Tutela della riservatezza	5
II. STANDARD QUALITATIVI	
8. Livelli di qualità	6
9. Livelli specifici di qualità	6
10. Livelli generali di qualità	7
11. Indennizzi automatici	9
12. Qualità dei servizi telefonici	10
13. Rilevazione dei consumi e fatturazione	11
14. Preventivi esecuzione lavori	12
15. Riattivazione della fornitura a seguito di disattivazione per morosità	12
16. Verifica del gruppo di misura su richiesta del Cliente	12
17. Verifica della pressione di fornitura su richiesta del Cliente	12
III. RAPPORTO CON I CLIENTI	
18. Contatto	13
19. Diritto di accesso	14
20. Tutela	14
21. Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente	14
22. Validità della carta	14
ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO	15

BREVI CENNI SU Libarna Gas S.p.A

Libarna Gas S.p.A. (di seguito Libarna) è società di vendita del gas metano, autorizzata dal Ministero delle Attività Produttive.

Libarna nasce il 1° gennaio del 2003, a seguito della separazione societaria con l'azienda concessionaria del servizio di distribuzione gas naturale (così come stabilito dal Decreto Letta n. 164/2000 che ha liberalizzato di fatto il mercato interno nazionale) ed attualmente fornisce circa 16.000 Clienti tra famiglie ed attività commerciali in diversi Comuni Lombardi e Piemontesi.

In un mercato dell'energia liberalizzato e dominato da grandi trasformazioni, LIBARNA costituisce un punto di riferimento stabile per i propri Clienti che trovano nell'azienda, la concreta garanzia di un servizio di fornitura di gas metano efficiente, sicuro e conveniente.

Libarna pone il Cliente al centro delle proprie attenzioni ed assicura soluzioni adeguate per ogni sua esigenza. Libarna è convinta che il miglioramento dei servizi offerti, l'innovazione e la crescita organizzativa di un'azienda avvenga grazie al dialogo continuo e proficuo con propri Clienti, la risorsa più importante. Ed è proprio per questo che i nostri clienti non sono semplici numeri o codici, ma hanno per noi nome e cognome.

Per i Clienti, pertanto, Libarna è sinonimo di trasparenza, qualità del servizio e di affidabilità.

PREMESSA

LIBARNA, in ottemperanza alla legge 481/95 e secondo quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 168/04, n. 229/01, ARG/com 164/08, ARG/gas n. 64/09 e successive modifiche ed integrazioni, ha realizzato una carta relativa al servizio di vendita gas metano, al fine di impegnarsi a garantire ai propri clienti dei livelli di qualità del servizio idonei a soddisfare tutte le loro esigenze.

In particolare, LIBARNA svolge un duplice ruolo in favore dei propri utenti :

- si impegna ad assicurare adeguati livelli di qualità commerciale del servizio offerto;
- verifica la corretta applicazione, da parte del Concessionario il servizio di distribuzione, delle disposizioni contenute nella Delibera AEEG sopracitata.

La Carta è suddivisa in tre sezioni: I. II. III.

- la prima definisce i **PRINCIPI**, cioè i criteri cardine dei servizi offerti da LIBARNA;
- la seconda definisce gli **STANDARD QUALITATIVI**, cioè la qualità dei servizi offerti e le modalità di tutela del Cliente;
- la terza, infine, indica le modalità di gestione dei **RAPPORTI CON I CLIENTI**.

LIBARNA sottopone a continuo monitoraggio i livelli di qualità stabiliti nella presente Carta allo scopo di rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, nell'ottica di un graduale miglioramento del servizio stesso.

I – PRINCIPI

1. Eguaglianza

LIBARNA fornisce il servizio di fornitura di gas metano rispettando il principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, non fa nessuna distinzione tra i suoi Clienti per motivi riguardanti sesso, religione, razza, lingua e opinioni politiche, al contrario, pone particolare attenzione alle esigenze dei Clienti economicamente e socialmente più deboli.

2. Imparzialità

LIBARNA fornisce ai propri Clienti un servizio di fornitura obiettivo, giusto e imparziale.

3. Continuità

LIBARNA garantisce il proprio impegno nell'erogare il servizio di fornitura 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche. In tali casi, LIBARNA si impegna a garantire ai Clienti il minor disagio e a informarli, quando possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

4. Partecipazione

LIBARNA assicura una costante e puntuale informazione verso i propri Clienti e la loro periodica consultazione per valutare gli eventuali interventi da programmare per migliorare i servizi offerti.

5. Efficienza ed efficacia

LIBARNA fornisce il servizio di fornitura di gas metano con diligenza ed efficienza; persegue tali obiettivi attraverso il continuo miglioramento dei propri standard organizzativi e funzionali, adottando le soluzioni tecnologiche più adeguate.

6. Cortesia, trasparenza ed identificabilità

LIBARNA si impegna a svolgere la propria attività con cortesia nei rapporti con il pubblico e ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti. Garantisce, inoltre, l'identificabilità del personale addetto ai rapporti con i Clienti nelle comunicazioni telefoniche e nel rapporto personale.

7. Tutela della riservatezza

LIBARNA si impegna a garantire la riservatezza dei propri Clienti. Il Cliente ha il diritto di essere informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali con linguaggio semplice e comprensibile.

II - STANDARD QUALITATIVI

8. Livelli di qualità

Ai sensi della presente Carta dei Servizi, la regolazione della “qualità commerciale” del servizio di fornitura del gas avviene tramite appositi livelli di qualità.

LIBARNA si impegna a fornire dei livelli di qualità commerciale del servizio di fornitura del gas metano idonei a soddisfare tutte le esigenze dei propri Clienti.

I livelli di qualità possono essere distinti in :

- livelli specifici di qualità;
- livelli generali di qualità.

I livelli specifici di qualità possono essere verificabili direttamente dall'utente. Per le prestazioni soggette a livelli specifici di qualità, il mancato rispetto dei livelli implica l'erogazione di indennizzi automatici al cliente interessato.

Il livello generale di qualità è invece il livello di qualità riferito non alla singola prestazione ma a tutte le prestazioni di quel tipo. I tempi di norma decorrono dalla data di ricevimento della richiesta.

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.

Occorre rilevare che i tempi massimi garantiti non tengono conto dei giorni eventualmente necessari all'ottenimento di permessi/nulla osta/autorizzazioni da parte di terzi, all'estendimento, al potenziamento o alla messa in esercizio della rete, oppure all'adempimento, alla predisposizione di opere edili da parte dell'utente e/o di altri interventi di sua spettanza.

Nel caso in cui sopravvengono difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate all'utente, per causa di forza maggiore o per impedimenti da parte di terzi, viene data tempestiva comunicazione all'utente del nuovo termine garantito.

In presenza di un contratto di fornitura stipulato tra LIBARNA ed il Cliente finale, quest'ultimo può richiedere alla stessa società venditrice tutte le prestazioni, anche quelle di competenza del Distributore. Il Cliente potrà, comunque, rivolgersi al Distributore per reclami scritti o richieste scritte di informazioni che riguardano il servizio di distribuzione.

9. 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.

a) Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di LIBARNA del reclamo scritto del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte di LIBARNA della risposta motivata scritta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di LIBARNA di dati tecnici.

b) Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di LIBARNA della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del contratto di fornitura, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di LIBARNA di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore. L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato da LIBARNA anche in bolletta; in tal caso, farà fede la data di

emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta, il credito verrà erogato al cliente finale con rimessa diretta.

c) Il tempo di rettifica di doppia fatturazione è il tempo misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di LIBARNA della richiesta scritta di rettifica di fatturazione per consumi relativi ad un punto di prelievo o di riconsegna il cui contratto di dispacciamento e/o di trasporto non sono nella disponibilità di LIBARNA medesima, e la data di accredito al cliente finale della somme non dovute. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di LIBARNA di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore. L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato da LIBARNA anche nella bolletta di fine rapporto; in tal caso farà fede la data di emissione della bolletta. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato nella bolletta di fine rapporto, il credito verrà erogato al cliente finale con rimessa diretta.

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti	10 gg solari
Il tempo di rettifica di fatturazione	1 gg solare
Il tempo di rettifica di doppia fatturazione	10 gg solari

10. Livelli generali di qualità

Per tali livelli non è previsto il rispetto di tempi definiti ma di percentuali minime. I tempi di norma decorrono dalla data di ricevimento della richiesta.

Il mancato rispetto di detti livelli non comporta alcun indennizzo.

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.

a) Il tempo di risposta a richieste scritte di informazione è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di LIBARNA della richiesta scritta di informazioni e la data di invio al richiedente da parte di LIBARNA della risposta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di LIBARNA di dati tecnici.

b) Il tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di LIBARNA della richiesta scritta di rettifica di fatturazione del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte di LIBARNA della risposta motivata contenente l'esito delle azioni e degli accertamenti effettuati.

Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di LIBARNA di dati tecnici. Nel caso in cui LIBARNA comunichi al cliente finale che si dà luogo a rettifica di fatturazione, LIBARNA fornisce anche il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione. Il tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione è registrato anche per le richieste di rettifiche di fatturazione per le quali, in seguito alle verifiche effettuate, LIBARNA comunichi al cliente finale che non si dà luogo a rettifica di fatturazione.

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%

Il Cliente che voglia presentare un reclamo, una comunicazione o richiedere informazioni, potrà: chiamare il numero 0383.82116;
recarsi al competente ufficio di zona o presso la sede centrale;
inviare la propria richiesta a mezzo fax al numero 0383.89.04.60;

Inviare la propria richiesta via mail utilizzando l'apposito indirizzo di posta certificata, oppure scrivere a LIBARNA GAS S.p.A. Via Savonarola, 30/a - 27054 Montebello della Battaglia – PV
LIBARNA darà al Cliente, se possibile, immediatamente le spiegazioni necessarie ovvero informerà il Cliente circa le soluzioni individuate e i tempi. Comunque il tempo massimo necessario per adottarle non può essere superiore a 20 giorni.

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

- a) il recapito postale o fax al quale inviare il reclamo
- b) i dati identificativi del cliente finale:
 - (i) il nome ed il cognome;
 - (ii) l'indirizzo postale o telematico;
 - (iii) il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi);
 - (iv) il codice cliente;
 - (v) l'indirizzo di fornitura.

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, LIBARNA fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, LIBARNA fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, LIBARNA adotta le seguenti modalità:

- a) fornisce una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi commerciali, non attribuibili a cause

di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa;

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa, escluse le imprese distributrici dei clienti serviti, che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% dei clienti serviti da LIBARNA, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 15 giorni solari consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 30 giorni solari dall'ultimo dei 15 giorni solari consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo.

Qualora il disservizio avente le caratteristiche di cui sopra sia riconducibile all'attività di distribuzione, LIBARNA segnala al distributore la necessità di fornire la risposta a mezzo stampa e il distributore è tenuto a provvedere, facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet, nonché a darne comunicazione diretta agli altri venditori interessati dal medesimo disservizio.

11. 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).

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi lettere a) e b), il venditore documenta la causa del mancato rispetto.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità rientrante nella classe lettera c) LIBARNA corrisponde al cliente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 20 euro.

L'indennizzo automatico base di cui sopra è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

LIBARNA accredita al cliente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione evidenzia un credito a favore del cliente finale, che sarà detratto dalle successive fatturazioni fino

ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà comunque corrisposto al cliente finale entro 8 mesi dalla data di ricevimento da parte di LIBARNA del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

12. Qualità dei servizi telefonici

LIBARNA dispone di un servizio telefonico commerciale (call center) in grado di garantire un orario di apertura del servizio telefonico commerciale con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore

Ai fini della definizione degli standard generali di qualità dei call center vengono definiti i seguenti indicatori:

- a) accessibilità al servizio (AS);
- b) tempo medio di attesa (TMA);
- c) livello del servizio (LS).

a) L'indicatore accessibilità al servizio (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente da LIBARNA; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

b) Il tempo di attesa telefonica è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un cliente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore. L'indicatore tempo medio di attesa (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che:

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

c) L'indicatore livello di servizio (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Gli standard generali di qualità dei call center per ciascuno degli indicatori di cui sopra sono definiti

<u>INDICATORE</u>	<u>STANDARD GENERALE</u>
Accessibilità al servizio AS	≥ 90 %
Tempo medio di attesa TMA	≤ 240 secondi
Livello di servizio LS	≥ 80 %

La rilevazione degli indicatori è effettuata a livello di venditore e a cadenza mensile; lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6.

13. Rilevazione dei consumi e fatturazione

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

I consumi sono accertati per mezzo degli apparecchi di misura (contatori) installati dalla Società concessionaria del servizio di distribuzione locale gas metano.

Quest'ultima provvede ad eseguire un tentativo di raccolta della lettura del totalizzatore del contatore :

- almeno una volta al mese per i Clienti con consumi fino a 500 mc/anno;
- almeno una volta al mese in ciascun anno civile per i Clienti con consumi superiori a 500 mc/anno e fino a 5.000 mc/anno;
- almeno una volta al mese in ciascun anno civile per i Clienti con consumi superiori a 5.000 mc/anno (ad esclusione dei mesi in cui i consumi storici sono inferiori del 90% ai consumi medi mensili).

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, l'impresa di distribuzione è tenuta a informare il cliente finale dell'eventuale possibilità dell'autolettura, rilasciando una nota informativa cartacea.

All'attivazione della fornitura NON è prevista la corresponsione di un deposito cauzionale. Il pagamento delle fatture, che saranno recapitate nel luogo di fornitura ovvero ad altro indirizzo indicato dal Cliente, dovrà essere effettuato integralmente entro i termini e secondo le modalità in esse indicate. Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, gli importi dovuti per imposte, tasse, quote fisse, penalità, arretrati e quant'altro sia dovuto dal Cliente.

La fatturazione è mensile, ma il fornitore può variane la periodicità anche in funzione delle indicazioni presenti nelle delibere dell'Autorità dell'energia elettrica e del gas.

Le condizioni economiche di fornitura sono determinate sulla base delle indicazioni presenti nelle delibere dell'Autorità dell'energia elettrica e del gas. Tali condizioni ed i loro successivi aggiornamenti vengono puntualmente comunicati al Cliente al momento della sottoscrizione del contratto, mediante apposito foglio informativo e, successivamente, mediante indicazione in bolletta e pubblicazione sul sito internet della società erogatrice.

In applicazione di quanto previsto dell'art. 8 della Delibera 229/01 dell' A.E.E.G., in vigore dal 31/07/2003, in caso di ritardato pagamento della fattura saranno addebitati gli interessi di mora calcolati su base annua, pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3.5 punti percentuali, così come definito dall'articolo 2 del Decreto Legislativo 24 giugno 1998, n. 213.

14. Preventivazione esecuzione lavori

Nel caso di richiesta di preventivo per l'esecuzione lavori da parte del cliente finale, LIBARNA fornisce allo stesso un'offerta nella quale è riportato integralmente il preventivo predisposto e trasmesso dal Distributore.

15. Riattivazione della fornitura a seguito di disattivazione per morosità

LIBARNA procede all'invio immediato al distributore, mediante fax o per via telematica, della richiesta di riattivazione della fornitura di un proprio cliente finale, al quale la fornitura sia stata sospesa per morosità dello stesso cliente finale, a seguito del pagamento ad LIBARNA delle somme dovute ovvero di comunicazione mediante idonea documentazione dell'avvenuto pagamento delle somme medesime. LIBARNA prima di procedere all'invio al distributore della richiesta di riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente finale l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.

16. Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale

LIBARNA procede all'invio immediato al distributore, mediante fax o per via telematica, della richiesta da parte del cliente finale di verifica del gruppo di misura. LIBARNA provvede ad informare il cliente finale dei costi di verifica del gruppo di misura stabiliti dal distributore. LIBARNA trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto dal distributore ed addebita al cliente finale l'eventuale costo in misura non superiore all'importo stabilito dal distributore.

17. Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale

LIBARNA procede all'invio immediato al distributore, mediante fax o per via telematica, della richiesta da parte del cliente finale di verifica della pressione di fornitura. LIBARNA provvede ad informare il cliente finale dei costi di verifica del gruppo di misura stabiliti dal distributore. LIBARNA trasmette al cliente finale il resoconto della verifica ricevuto dal distributore ed addebita al cliente finale l'eventuale costo in misura non superiore all'importo stabilito dal distributore.

III - RAPPORTO CON I CLIENTI

18. Contatto

a) Sportello.

Per informazioni di ogni genere, il Cliente può recarsi allo sportello di LIBARNA, laddove presente, presso il proprio comune di residenza (segue elenco degli sportelli con indicazione degli orari di apertura). Il linguaggio adoperato dagli addetti allo sportello sarà il più chiaro possibile. A tale fine, sarà evitato l'utilizzo di termini tecnici e/o incomprensibili.

b) I tempi di attesa agli sportelli.

Sono in media di 5 minuti, ma il massimo d'attesa può raggiungere i 20 minuti.

c) Call center.

E' disponibile il numero 0383.82116, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 17,30. Il sabato mattina dalle ore 8,30 alle ore 12,30. Tutti i Clienti possono richiedere informazioni o segnalare ogni eventuale problema o disagio riscontrato nell'esecuzione del servizio.

d) Sito web.

LIBARNA mette a disposizione dei propri Clienti un sito web all'indirizzo www.libarnagas.com che fornisce informazioni su tutti i servizi erogati e permette ad ogni cliente di usufruire di informazioni di carattere generale e di informazioni personalizzate.

e) Possibilità di effettuare il pagamento bollette.

Presso tutti gli uffici e recapiti cittadini. Mediante addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o con C/C postale.

f) Materiale informativo. Periodicamente sono predisposti opuscoli informativi e/o manifesti contenenti consigli sui servizi offerti, sulla sicurezza e l'ambiente e sulle promozioni che di volta in volta sono praticate da LIBARNA.

g) Chiarezza nelle comunicazioni e nei documenti

LIBARNA ha sempre posto particolare attenzione al linguaggio utilizzato dai propri addetti, introducendo le seguenti logiche nel lavoro dei propri collaboratori:

- nel rivolgersi ai Clienti, i dipendenti LIBARNA devono evitare il più possibile il ricorso a termini tecnici di difficile comprensione;
- i documenti aziendali e le bollette devono essere facilmente comprensibili e leggibili.

LIBARNA invita i propri Clienti a segnalare i loro giudizi ed a proporre tutti i suggerimenti che ritengono opportuni per migliorare insieme il linguaggio utilizzato e i servizi erogati.

h) Facilitazioni per clienti particolari

L'impegno di LIBARNA è volto ad assicurare un'attenzione particolare verso quelle categorie di clienti come portatori di handicap, anziani o comunque soggetti che si trovano in particolari condizioni di disagio sociale. In questi casi, il personale di LIBARNA raggiunge il cliente direttamente presso la Sua abitazione fornendo tutte le informazioni necessarie e ritirando il contratto.

i) Caratteristiche degli accessi alle strutture aziendali. Privi di barriere architettoniche.

19. Diritto di accesso

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

Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia 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 da LIBARNA.

20. Tutela

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

21. Valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

Al fine di verificare la qualità del servizio prestato, il grado di soddisfazione del Cliente e gli eventuali interventi migliorativi dei livelli di qualità, LIBARNA svolgerà, con il fattivo coinvolgimento dei propri Clienti, periodiche verifiche consistenti in indagini a campione effettuate mediante metodologie appropriate.

22. Validità della carta

La presente "Carta" è emanata dalla LIBARNA GAS S.p.A.. Eventuali revisioni saranno portate a conoscenza dei clienti tramite gli strumenti informativi adeguati.

ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

Sede e Uffici

LIBARNA GAS S.p.A.

VIA SAVONAROLA, 30/A

27054 MONTEBELLO DELLA BATTAGLIA – PV

Sede Distaccata

Via Garibaldi, 9

12062 CHERASCO - CN

Sede Distaccata

Via Mazzini, 12

27043 BRONI – PV

Sede Distaccata

Via Crispi, 48

27040 Santa Maria della Versa

Recapiti cittadini – segnalati mensilmente in bolletta

CONTATTI

Tel.

0383.82116

Fax

0383.890460

**Numero segnalazione
guasti**

Riportato in bolletta per ogni comune servito

Sito Web

www.libarnagas.com

E-mail

info@libarnagas.com