

# CARTA DEI SERVIZI

Scopo della presente Carta dei servizi è di stabilire e garantire i diritti dei clienti forniti dalla M.P.MONDINO S.R.L., essa rappresenta un patto di garanzia non derogabile adottato dalla Società a favore dei propri Clienti, nel rispetto di precise direttive disposte dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (si veda Delibera n° 168/04 e successive modifiche e integrazioni). La presente carta dei servizi deve essere intesa come una dichiarazione degli impegni che la Società assume nei confronti dei propri Clienti sulla base dei parametri dei servizi forniti.

Il servizio gas è gestito nel rispetto dei seguenti principi generali:

1. **Eguaglianza e imparzialità di trattamento:** L'Azienda si ispira al principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti; Non compie, nell'erogazione del servizio, alcuna discriminazione legata a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; Garantisce la parità di trattamento dei Clienti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura; Ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
  2. **Continuità:** Costituisce impegno prioritario dell'Azienda garantire un servizio continuo e regolare e ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi.
  3. **Partecipazione:** Il Cliente ha diritto di richiedere all'Azienda le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per tutto ciò che riguarda gli aspetti di relazione col Cliente l'Azienda garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.
  4. **Cortesia:** L'Azienda si impegna a curare in modo particolare l'aspetto della cortesia nei confronti del Cliente.
  5. **Efficacia ed Efficienza:** L'Azienda persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
  6. **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi:** L'Azienda pone la massima attenzione al problema dell'efficacia del linguaggio anche simbolico utilizzato nei rapporti con il Cliente.
-

## INDICATORI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

M.P.MONDINO S.R.L. in base a quanto disposto dalla Delibera n° 168/04 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (e successive integrazione e modifiche) offre ai propri Clienti prestazioni caratterizzate da elevati livelli qualitativi. Con tale delibera l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas definisce, per le attività di vendita gas, i livelli specifici, ovvero i tempi massimi entro i quali debbano essere effettuate certe prestazioni, e generali di qualità ovvero le percentuali minime di Clienti per i quali la prestazione richiesta deve essere effettuata entro un tempo massimo.

- LIVELLI SPECIFICI in vigore dal 1° gennaio 2008**

Descrizione della prestazione soggetta ad indennizzo	Livello specifico di servizio previsto per l'esecuzione della prestazione (Delibera AEEG 168/04 art. 50.2)	
	<i>Clienti finali con gruppo di misura fino alla Classe G25</i>	<i>Clienti finali con gruppo di misura dalla Classe G40</i>
Tempo massimo di rettifica di fatturazione <sup>1</sup> di cui all'art. 42 della Delibera 168/04 e successive modifiche e integrazioni	90 giorni solari	60 giorni solari

**<sup>1</sup>Tempo di rettifica di fatturazione**

E' il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica inviata dal Cliente di un importo già pagato e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, al netto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali verifiche tecniche richieste dal Cliente. Il venditore, su richiesta del Cliente, è tenuto a fornire il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione. Per tempo di rettifica di fatturazione si intende anche il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di rettifica inviata dal Cliente di un importo già pagato e la data di comunicazione del venditore al cliente, in seguito alle verifiche effettuate, che non si dà luogo a rettifica di fatturazione; in tali casi il venditore motiva il rifiuto. Il mancato rispetto dei livelli specifici comporterà la corresponsione di un indennizzo nei confronti del Cliente (\*).

Descrizione della prestazione soggetta ad indennizzo	Indennizzo automatico previsto per il mancato rispetto del livello specifico di servizio*		
	<i>Clienti finali con gruppo di misura fino alla Classe G6</i>	<i>Clienti finali con gruppo di misura dalla Classe G10 alla G25</i>	<i>Clienti finali con gruppo di misura dalla Classe G40</i>
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'art. 42 della Delibera 168/04 e successive modifiche e integrazioni	<i>Euro 30</i>	<i>Euro 60</i>	<i>Euro 120</i>

(\*) L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- 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 o a terzi, quali la mancata presenza del Cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente 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;*

**LIVELLI GENERALI in vigore dal 1° gennaio 2008**

Descrizione non soggetta ad indennizzo	Livello specifico di servizio previsto per l'esecuzione della prestazione (Delibera AEEG 168/04 art. 51.2)	Percentuale minima di rispetto del livello generale del servizio
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti <sup>2</sup>	20 giorni lavorativi	90%

**<sup>2</sup>Tempo di risposta motivata dell'Azienda a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte**

E' il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di vendita da parte del proprio Cliente e la data di comunicazione al Cliente della risposta motivata, quale risultante dal protocollo dell'azienda o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.