

# Carta dei Servizi

Rev. Gennaio 2016

## INDICE

	<b>BREVI CENNI SU ATTIVA S.p.A.</b>	<b>3</b>
	<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
	<b><i>I. I PRINCIPI</i></b>	
1.	Eguaglianza	<b>5</b>
2.	Imparzialità	<b>5</b>
3.	Continuità	<b>5</b>
4.	Partecipazione	<b>5</b>
5.	Efficienza ed efficacia	<b>5</b>
6.	Cortesia, trasparenza ed identificabilità	<b>5</b>
7.	Tutela della riservatezza	<b>5</b>
	<b><i>II. STANDARD QUALITATIVI</i></b>	
8.	Livelli di qualità	<b>6</b>
9.	Livelli specifici di qualità	<b>6</b>
10.	Livelli generali di qualità	<b>7</b>
11.	Indennizzi automatici	<b>9</b>
12.	Qualità dei servizi telefonici	<b>10</b>
13.	Rilevazione dei consumi e fatturazione	<b>11</b>

12.	Qualità dei servizi telefonici	<b>10</b>
13.	Rilevazione dei consumi e fatturazione	<b>11</b>
<b><i>III – PRINCIPALI PRESTAZIONI ESEGUITE</i></b>		
14.	Preventivo nuovo impianto (PN1)	13
15.	Esecuzione lavori (E01)	13
16.	Attivazione della fornitura soggetta alla disciplina prevista dalla delibera 40/14 (A40)	13
17.	Attivazione della fornitura non soggetta alla disciplina prevista dalla delibera 40/14 (A01)	13
18.	Riattivazione della fornitura a seguito di disattivazione per morosità (R01)	14
19.	Verifica del gruppo di misura su richiesta del Cliente (V01)	14
20.	Verifica della pressione di fornitura su richiesta del Cliente (V02)	14
<b><i>III. RAPPORTO CON I CLIENTI</i></b>		
21.	Contatto	<b>15</b>
22.	Diritto di accesso	<b>16</b>
23.	Tutela	<b>16</b>
24.	Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente	<b>16</b>
25.	Validità della carta	<b>17</b>
<b><i>ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO</i></b>		<b>17</b>
<b><i>CONTATTI</i></b>		<b>18</b>

## **BREVI CENNI SU ATTIVA S.p.A**

ATTIVA S.p.A. (di seguito Attiva) è società di vendita del gas metano, autorizzata dal Ministero dello Sviluppo Economico.

ATTIVA 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 30.000 Clienti tra famiglie ed attività commerciali in diversi Comuni pugliesi.

In un mercato dell'energia liberalizzato e dominato da grandi trasformazioni, ATTIVA 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.

ATTIVA pone il Cliente al centro delle proprie attenzioni ed assicura soluzioni adeguate per ogni sua esigenza. ATTIVA è convinta che il miglioramento dei servizi offerti, l'innovazione e la crescita organizzativa di un'azienda avvenga solo ed esclusivamente 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, ATTIVA è sinonimo di trasparenza, qualità del servizio ed affidabilità.

## **PREMESSA**

ATTIVA, in ottemperanza alla legge 481/95 e secondo quanto previsto dal TIVG e dalle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) 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, ATTIVA 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 AEEGSI sopracitata.

La Carta è suddivisa in quattro sezioni:

- I. la prima definisce i PRINCIPALI, cioè i criteri cardine dei servizi offerti da ATTIVA;
- II. la seconda definisce gli STANDARDS QUALITATIVI, cioè la qualità dei servizi offerti e le modalità di tutela del Cliente;
- III. la terza descrive le principali PRESTAZIONI eseguite per conto dei Clienti finali;
- IIII. la quarta, infine, indica le modalità di gestione dei RAPPORTI CON I CLIENTI.

ATTIVA 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**

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

### **2. Imparzialità**

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

### **3. Continuità**

ATTIVA 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, ATTIVA 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**

ATTIVA 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

#### 4. Partecipazione

ATTIVA 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

ATTIVA 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

ATTIVA 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

ATTIVA 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 - STANDARDS 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.

ATTIVA 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.

In presenza di un contratto di fornitura stipulato tra ATTIVA 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 ATTIVA del reclamo scritto del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte di ATTIVA della risposta motivata scritta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di ATTIVA 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 ATTIVA 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 ATTIVA di dati tecnici in esclusivo possesso del

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 ATTIVA di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore. L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato da ATTIVA 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 ATTIVA 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 ATTIVA medesima, e la data di accredito al cliente finale della somme non dovute. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di ATTIVA di dati tecnici in esclusivo possesso del distributore. L'accredito della somma non dovuta potrà essere effettuato da ATTIVA 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.

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

## 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 ATTIVA della richiesta scritta di informazioni e la data di invio al richiedente da parte di ATTIVA della risposta. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di ATTIVA 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 ATTIVA della richiesta scritta di rettifica di fatturazione del cliente finale e la data di invio al cliente finale da parte di ATTIVA della risposta motivata contenente l'esito delle azioni e degli accertamenti effettuati. Sono inclusi i tempi per l'eventuale acquisizione da parte di ATTIVA di dati tecnici. Nel caso in cui ATTIVA comunichi al cliente finale che si dà luogo a rettifica di fatturazione, ATTIVA 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, ATTIVA comunichi al cliente finale che non si dà luogo a 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%

Il Cliente che voglia presentare un reclamo, una comunicazione o richiedere informazioni, potrà:

- chiamare il numero verde 800.619.811;

potrà:

- chiamare il numero verde 800.619.811;
- recarsi al competente ufficio di zona o presso la sede centrale;
- inviare la propria richiesta a mezzo fax al numero 0832.934535;
- inviare la propria richiesta via mail all'indirizzo [attiva@legalmail.it](mailto:attiva@legalmail.it) utilizzando l'apposito modulo pubblicato on-line sul sito internet [www.attivaenergia.it](http://www.attivaenergia.it);
- scrivere ad ATTIVIVA S.p.A. via F. Verdesca, sn, 73043 Copertino (Le).

ATTIVA 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) nome e cognome;
- b) Il codice cliente;
- c) l'indirizzo di fornitura;
- d) Il codice Pdr dell'utenza;
- e) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, ATTIVIVA 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, ATTIVIVA fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, ATTIVIVA 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 ATTIVIVA, 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, ATTIVIVA 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

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, Attiva corrisponde ai Clienti un indennizzo automatico come previsto dalla Delibera n. 164/08 e successive modifiche ed integrazioni dell'AEEGSI.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

L'indennizzo automatico standard è pari a 20 euro ed è crescente all'aumentare del ritardo nell'esecuzione della prestazione secondo lo schema riportato nella seguente tabella:

Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg.	Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg.	Prestazione eseguita oltre 270 gg.
	20 euro	40 euro	60 euro

Mancato rispetto del tempo di rettifica di fatturazione	Prestazione eseguita oltre 90 gg. ma entro 180 gg.	Prestazione eseguita oltre 180 gg. ma entro 270 gg.	Prestazione eseguita oltre 270 gg.
	20 euro	40 euro	60 euro
Mancato rispetto del tempo di rettifica di doppia fatturazione	Prestazione eseguita oltre 20 gg. ma entro 40 gg.	Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 60 gg.	Prestazione eseguita oltre 60 gg.
	20 euro	40 euro	60 euro
Mancato rispetto del tempo di risposta a reclami scritti	Prestazione eseguita oltre 40 gg. ma entro 80 gg.	Prestazione eseguita oltre 80 gg. ma entro 120 gg.	Prestazione eseguita oltre 120 gg.
	20 euro	40 euro	60 euro

Per i clienti che hanno contratti con condizioni diverse da quelle regolate dall'AEEGSI, ai sensi della delibera AEEGSI n. 126/04 e successive modifiche ed integrazioni, l'indennizzo è pari a 30 euro nei seguenti casi:

- mancato utilizzo ai fini della fatturazione dei dati di lettura di contatori accessibili, ricevuti dal Distributore Locale secondo i tempi e le modalità previste dal TIVG;
- mancato rispetto della periodicità di fatturazione;
- mancato rispetto del tempo minimo indicato nel contratto intercorrente tra l'invio del sollecito di pagamento al Cliente e la sospensione della fornitura per morosità;
- mancata comunicazione in forma scritta di variazione unilaterale di clausole contrattuali, entro 60 gg. dalla decorrenza delle variazioni;
- mancata comunicazione al Cliente recante, per ciascuna delle variazioni di cui al punto precedente, il testo completo di ciascuna disposizione contrattuale come risultante a seguito della modifica, con descrizione in forma chiara, completa e comprensibile dei contenuti e degli effetti della variazione proposta, unitamente all'indicazione della sua decorrenza e dei termini e modalità per la comunicazione da parte del Cliente dell'eventuale volontà di esercitare il recesso senza oneri.

## 12. Qualità dei servizi telefonici

ATTIVA dispone di un servizio telefonico commerciale (call center) al numero verde gratuito (anche da telefonate provenienti da cellulari) 800.619.811 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 ATTIVA; 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:
- a. 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;
  - b. 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

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

<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>
Accessibilità al servizio	AS $\geq$ 95 %
Tempo medio di attesa	TMA $\leq$ 200 secondi
Livello di servizio	LS $\geq$ 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

ATTIVA provvede ad utilizzare, ai fini della fatturazione, i dati di misura (letture) dell'impresa di distribuzione e/o le autoletture fornite dal cliente e validate dalla società 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 è tenuta ad effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura del gas naturale riconsegnato, espressa dal totalizzatore del misuratore:

- a) per i punti di riconsegna con consumo annuo fino a 500 Smc/anno: 1 tentativo di raccolta l'anno;
- b) per i punti di riconsegna con consumo annuo superiore a 500 Smc/anno e fino a 1.500 Smc/anno: 2 tentativi di raccolta l'anno nei periodi aprile-ottobre e novembre-marzo;
- c) per i punti di riconsegna con consumo annuo superiore a 1.500 Smc/anno e fino a 5.000 Smc/anno: 3 tentativi di raccolta l'anno nei periodi novembre-gennaio, febbraio-aprile, maggio-ottobre;
- d) per i punti di riconsegna con consumo annuo superiore a 5.000 Smc/anno: un tentativo mensile.

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.

ATTIVA mette a disposizione dei Clienti una modalità di autolettura mediante chiamata al numero verde 800.619.811 oppure mediante inserimento del dato nell'apposita sezione del sito internet [www.attivaenergia.it](http://www.attivaenergia.it). I periodi di comunicazione dell'autolettura sono indicati in bolletta.

All'attivazione della fornitura è prevista la corresponsione di un deposito cauzionale. Sono esonerati dal versamento del deposito cauzionale i Clienti (con consumi fino a 5.000 mc/anno) che dispongono della domiciliazione bancaria o postale per il pagamento delle bollette.

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, penali, arretrati e quant'altro sia dovuto dal Cliente.

La fatturazione è generalmente trimestrale o bimestrale, ma il fornitore può variarne la periodicità anche in funzione delle indicazioni presenti nelle delibere AEEGSI. La fatturazione può essere calcolata in acconto sulla base del consumo medio dello stesso periodo dell'anno precedente, aggiornato in funzione dell'andamento climatico dell'anno in corso. La società erogatrice provvederà ad informare il Cliente riguardo i tempi e le modalità di calcolo della fatturazione in acconto, nonché riguardo le modalità di comunicazione dell'autolettura del contatore.



di calcolo della fatturazione in acconto, nonché riguardo le modalità di comunicazione dell'autolettura del contatore.

Le condizioni economiche di fornitura sono determinate sulla base delle indicazioni presenti nelle delibere dell'AEEGSI. 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'AEEGSI, 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.

Per i clienti con consumi fino a 5.000 mc/anno, il pagamento delle bollette corrispondenti ai periodi invernali (ottobre-marzo) potrà avvenire rateizzando l'importo in tre rate mensili senza interessi e con l'addebito delle sole spese postali per l'invio dei bollettini postali di pagamento.

I clienti con consumi tra 500 e 5.000 mc/anno, dal 01 gennaio 2010, possono scegliere la formula di pagamento "ATTIVA CONSUMO COSTANTE" con scelta di una delle due opzioni "Attiva Pago 12" o "Attiva Pago 6". La prima opzione prevede 11 pagamenti mensili a consumo costante ed un conguaglio finale al termine dell'anno di consumo eseguito sulla base dell'autolettura fornita dal cliente finale o rilevata dal Distributore Locale. La seconda opzione prevede 5 pagamenti bimestrali a consumo costante ed un conguaglio finale al termine dell'anno di consumo eseguito sulla base dell'autolettura fornita dal cliente finale o rilevata dal Distributore Locale. La rata a consumo costante è determinata sulla base dei consumi registrati dal Cliente nell'anno precedente.

Altre formule o tempistiche di pagamento sono riconducibili all'offerta promozionale.

### **III – PRINCIPALI PRESTAZIONI ESEGUITE**

#### **14. Preventivo nuovo impianto (PN1)**

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

#### **15. Esecuzione lavori (E01)**

ATTIVA, dopo aver ricevuto il versamento dell'importo indicato nel preventivo trasmesso dal Distributore, invia allo stesso, per via telematica, la richiesta di esecuzione dei lavori di allaccio alla rete gas.

#### **16. Attivazione della fornitura soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/14 (A40)**

ATTIVA, alla chiusura dei lavori di allaccio, provvede ad informare il cliente finale in merito alla possibilità di procedere con la prima attivazione della fornitura. In sede di sottoscrizione della richiesta di attivazione della fornitura, il personale consegna al cliente finale gli allegati tecnici obbligatori H/40 ed I/40 necessari per l'accertamento documentale previsto dalla delibera AEEGSI 40/14, informando il cliente in merito ai costi relativi a tale prestazione.

#### **17. Attivazione della fornitura non soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/14 (A01)**

Nel caso di un'utenza cessata e libera da qualsiasi rapporto commerciale con altre società di vendita gas, ATTIVA, previa sottoscrizione di una richiesta di attivazione della fornitura da parte del cliente finale, trasmette al Distributore per via telematica la richiesta e comunica al cliente l'appuntamento proposto dal Distributore per l'attivazione della fornitura.

#### **18. Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità (R01)**

ATTIVA procede all'invio immediato al distributore, 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 ATTIVA delle somme dovute ovvero di comunicazione mediante idonea documentazione dell'avvenuto pagamento delle somme medesime. ATTIVA prima di procedere all'invio al distributore della richiesta di

per morosità dello stesso cliente finale, a seguito del pagamento ad ATTIVIVA delle somme dovute ovvero di comunicazione mediante idonea documentazione dell'avvenuto pagamento delle somme medesime. ATTIVIVA 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.

#### **19. Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale (V01)**

ATTIVA procede all'invio immediato al distributore, per via telematica, della richiesta da parte del cliente finale di verifica del gruppo di misura. ATTIVIVA provvede ad informare il cliente finale dei costi di verifica del gruppo di misura stabiliti dal distributore. ATTIVIVA 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.

#### **20. Verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale (V02)**

ATTIVA procede all'invio immediato al distributore, per via telematica, della richiesta da parte del cliente finale di verifica della pressione di fornitura. ATTIVIVA provvede ad informare il cliente finale dei costi di verifica del gruppo di misura stabiliti dal distributore. ATTIVIVA 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.

ATTIVA provvede ad inoltrare per conto del cliente finale, qualunque richiesta di prestazione al Distributore Locale nel pieno rispetto delle tempistiche e delle modalità previste dalla normativa vigente.

## **IV - RAPPORTO CON I CLIENTI**

### **21. Contatto**

#### **a) Sportello**

Per informazioni di ogni genere, il Cliente può recarsi presso uno degli sportelli di ATTIVIVA. 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) Caratteristiche degli accessi alle strutture aziendali**

Privi di barriere architettoniche.

#### **d) Call center**

E' disponibile il numero Verde 800.619.811, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30, e sabato mattina dalle 08.30 alle 12.00. Tutti i Clienti possono richiedere informazioni o segnalare ogni eventuale problema o disagio riscontrato nell'esecuzione del servizio.

#### **e) Sito web**

ATTIVA mette a disposizione dei propri Clienti un sito web all'indirizzo [www.attivaenergia.it](http://www.attivaenergia.it) che fornisce informazioni su tutti i servizi erogati e permette ad ogni cliente, attraverso un accesso codificato, di usufruire di informazioni di carattere generale e di informazioni personalizzate, potendo controllare anche lo stato dei propri consumi e pagamenti.

#### **f) Possibilità di effettuare il pagamento bollette**

Presso tutti gli uffici Postali e/o qualsiasi soggetto autorizzato, pagando le commissioni d'uso.

Mediante addebito diretto sul proprio conto corrente bancario o postale.

Mediante bonifico bancario per i titolari di Partita IVA.

Up-Mobile.

#### **g) 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 ATTIVIVA.

In bolletta viene utilizzato un apposito spazio per comunicare ai Clienti modifiche

servizi offerti, sulla sicurezza e l'ambiente e sulle promozioni che di volta in volta sono praticate da ATTIVA.

In bolletta viene utilizzato un apposito spazio per comunicare ai Clienti modifiche tariffarie e per evidenziare gli orari degli sportelli ed ogni altra informazione personale oppure generali sui servizi erogati.

#### **h) Chiarezza nelle comunicazioni e nei documenti**

ATTIVA 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 ATTIVA 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.

ATTIVA 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.

#### **i) Facilitazioni per clienti particolari**

L'impegno di ATTIVA 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 ATTIVA raggiunge il cliente direttamente presso la Sua abitazione fornendo tutte le informazioni necessarie e ritirando il contratto.

### **22. Diritto di accesso**

È garantito all'interessato il diritto di accesso alle informazioni che riguardano il Cliente in possesso di ATTIVA 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 ATTIVA.

### **23. 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.

### **24. 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, ATTIVA svolgerà, con il fattivo coinvolgimento dei propri Clienti, periodiche verifiche consistenti in indagini a campione effettuate mediante metodologie appropriate.

### **25. Validità della carta**

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

## **ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO**

Uffici ATTIVA S.p.A.

Via F. Verdesca, sn

**Copertino (Le)**

Sportello ATTIVA

Via Petraroli (presso sede comunale)

**Porto Cesareo (Le)**

Sportello ATTIVA

Via Menotti (presso sede comunale)

**Leverano (Le)**

Sportello ATTIVA

Via San Pancrazio, 11 (presso sede comunale)

**Alezio (Le)**

Sportello ATTIVA  
Via San Pancrazio, 11 (presso sede comunale)  
**Alezio (Le)**

Sportello ATTIVA  
Via Unità d'Italia, 14  
**Fasano (Br)**

Sportello ATTIVA  
Via Calatafimi (presso biblioteca comunale)  
**Montalbano** (frazione di Fasano) (Br)

Sportello ATTIVA  
Piazza Assunta (presso biblioteca comunale)  
**Carmiano (Le)**

Sportello ATTIVA  
Via Pilanuova, 6  
**Nardò (Le)**

Sportello ATTIVA  
Via 95° RGT Fanteria, 81  
**Lecce (Le)**

## **CONTATTI**

---

**Tel.** 0832.94.76.09

**Fax** 0832.93.45.35

**Numero Verde** 800.619.811  
(lun-ven 08:30-13:30/15:30-17:30; sab 08:30-12:00)

**Sito Web** [www.attivaenergia.it](http://www.attivaenergia.it)

**E-mail** [servizio.clienti@attivenergia.it](mailto:servizio.clienti@attivenergia.it)

**PEC** [attiva@legalmail.it](mailto:attiva@legalmail.it)

